

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26 FECHA: 15-01-2025	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 1 DE 151

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA EMPODUITAMA S.A. E.S.P.

INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA FISCAL 2024

DUITAMA, BOYACÁ

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 2 DE 151

TABLA DE CONTENIDO

1.	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.....	4
1.1.	Gestión Humana.....	8
1.2.	Contabilidad y presupuesto	23
1.3.	Tesorería.....	26
1.4.	Sistemas	32
1.5.	Almacén.....	43
1.6.	Gestión documental – Archivo	46
1.7.	Comercialización	48
2.	SUBGERENCIA AREA TECNICA Y OPERATIVA.....	52
2.1.	Equipo de Redes.....	64
2.2.	Plantas de Tratamiento de Agua Potable.....	67
2.3.	Control de Calidad.....	70
2.4.	Mantenimiento	74
3.	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN.....	81
3.1.	Gestión	81
3.2.	Proyectos.....	88
3.3.	Reporte al Sistema Único de Información – SUI	93
3.4.	Sistema de Gestión de Calidad.....	95
4.	OFICINA ASESORA JURIDICA.....	98
4.1.	Contratación.....	98
4.2.	Defensa Jurídica de la Entidad	107
5.	OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN.....	123
6.	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.....	147

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 3 DE 151

MISIÓN

Prestar servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Duitama con calidad, continuidad y cobertura a través de la mejora continua.

VISIÓN

Para el año 2028 EMPODUITAMA S.A. E.S.P será referente a nivel regional por mantener altos estándares de calidad, continuidad y cobertura en la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Duitama; a través del desarrollo de proyectos enfocados en la responsabilidad ambiental, técnica, financiera con sostenibilidad social y empresarial.

POLÍTICA DE CALIDAD

En EMPODUITAMA S.A. E.S.P. estamos comprometidos en garantizar el suministro continuo y eficiente de agua potable y calidad en la prestación del servicio de alcantarillado generando así bienestar, en el marco de la sostenibilidad ambiental y la responsabilidad social buscando la satisfacción de los usuarios, mediante la mejora continua de los procesos, cumpliendo los requisitos legales, reglamentarios y ambientales; soportados en el mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 4 DE 151

1. SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

➤ Descripción del proceso

La Subgerencia Administrativa y Financiera, es el área encargada o responsable de todos los recursos físicos y financieros de la entidad, es decir como su nombre lo indica, la responsabilidad administrativa y financiera de la entidad recae sobre la presente subgerencia, por lo cual, en trabajo conjunto con las áreas a cargo, se busca la sostenibilidad de la entidad y buena puesta en marcha de la misma

➤ Personal a Cargo:

Cargo	Tipo de Vinculación
Auxiliar Administrativa	Trabajador oficial
Profesional en archivística	CPS
Jefe Talento Humano	Libre Nombramiento y Remoción
Jefe de Sistemas	Libre Nombramiento y Remoción
Jefe de Tesorería	Libre Nombramiento y Remoción
Jefe de Contabilidad	Libre Nombramiento y Remoción
Jefe de Comercialización	Libre Nombramiento y Remoción
Jefe de Almacén	Libre Nombramiento y Remoción

Tener presente que otra área a cargo de Subgerencia Administrativa y Financiera, para lo cual el subgerente a cargo es el responsable del proceso, y tiene dos apoyos, uno por contrato a término fijo y el otro por contrato de prestación de servicios.

➤ Contratos/Proyectos:

CONTRATO	OBJETO	MONTO	ESTADO
C12024022	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES DE UNA FIRMA AUDITORA EXTERNA PARA EL AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA S.A. E.S.P. DE LAS VIGENCIAS 2022 Y 2023.	\$64.800.000,00	LIQUIDADO
C12024026	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA CONTINUAR EL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE EMPODUITAMA S.A. E.S.P.	\$18.000.000,00	LIQUIDADO
C92024002	CONTRATAR LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE UNA COMPAÑÍA ASEGURADORA PARA LA EXPEDICIÓN DE LA PÓLIZA DE MANEJO GLOBAL PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA S.A. E.S.P.	\$5.950.000,00	LIQUIDADO

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 5 DE 151

C92024003	CONTRATAR LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE UNA COMPAÑÍA ASEGURADORA PARA LA EXPEDICIÓN DE LA PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL Y SEGURO DE DAÑOS MATERIALES COMBINADOS PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE DUITAMA S.A E.S.P.	\$48.376.846,00	LIQUIDADO
O.S.2024009	CONTRATAR LOS SERVICIOS DE SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE CERRAJERÍA PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA S.A. E.S.P.	\$1.282.000,00	LIQUIDADO

➤ **Hitos Destacados:**

Para la vigencia 2024, en especial a lo relacionado en el segundo semestre es importante resaltar, que en conjunto con las áreas antes mencionadas, los logros significativos en los que esta dependencia participo, fue la activación de los comités de sostenibilidad contable y financiera, comité de bajas, apoyo a la actualización de manual de cartera, el cual se realizó en conjunto con la oficina jurídica, adicionalmente siendo apoyo de la oficina de planeación en la indexación de tarifas y modificación del acuerdo donde se fijan los subsidios para los estratos I, II, Y III, así mismo por se el primer año de la actual administración, se pudo identificar no solo, las fortalezas sino debilidades de cada una de las áreas, en las cuales se trabaja en mejora continua de las mismas, de igual forma en las área de gestión humana se fortaleció la verificación de procesos como liquidación de nómina, liquidaciones, vacaciones, en los cuales se ajustó el software y así disminuir el riesgo de demandas laborales por mal cálculo de estos procesos, se sigue en mejora continua del proceso de gestión documental y finalmente en la ejecución de presupuesto y como resultado de ejercicio teniendo en cuenta la situación jurídica de la entidad, se procedió con el principio de prudencia pertinente para no generar déficits ni perdidas del ejercicio en la entidad.

➤ Ejecución Presupuestal:

ARRIENDOS 2024				
PREDIO	VALOR MENSUAL	VALOR DEL AÑO	RUBRO	CENTRO DE COSTO
OF 308	\$ 700,000.00	\$ 7,000,000.00	2.1.2.02.02.007.03	ARRENDAMIENTOS
SEGUROS 2024				
OBJETO	DESCRIPCION	VALOR DEL AÑO	RUBRO	CENTRO DE COSTO
SOAT 14 VEHICULOS	MOTOCICLETA DE PLACA XFL89C, MOTOCICLETA DE PLACA XFL90C, MOTOCICLETA DE PLACA GFM05E, MOTOCICLETA DE PLACA GFM06E, MOTOCICLETA DE PLACA GFM07E, OXK 088, BOBCAT PLACA CM123, OXK 041, OXK 168 VACTOR, OXK173 - VOLQUETA, OXK174, BGT56C, BGT58C, RETROEXCAVADORA JOHN DEERE MODELO 2022	\$ 10,811,500.00	2.1.2.02.02.007.02	800302 COSTO MEDIO DE OPERACIÓN 8006 OTROS INGRESOS
SEGURO TODO RIESGO VEHICULO	PLACA OXK173 - VOLQUETA	\$ 15,600,000.00		
SEGURO TODO RIESGO CONTRATISTA -DAÑOS	BOBCAT(BRAZO EXCAVOR, MARTILLO, PUNTA ASFALTICA)	\$ 2,000,000.00		
SEGURO RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL	SEGURO EXTRA CONTRACTUAL	\$ 1,105,350.00		
SEGURO DE DAÑOS MATERIALES CONVINADOS	PROPIEDAD PLANTA EQUIPO: INCENDIO, TERREMOTO, SUSTRACCION,CORRIENTE DEBIL, ROTURA DE MAQUINARIA.	\$ 50,000,000.00		
TOTAL		\$ 79,516,850.00		
SERVICIOS GENERALES 2024				
SERVICIO	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL	RUBRO	CENTRO DE COSTO
TELEFONIA	\$ 3,400,000.00	\$ 34,000,000.00	2.1.2.02.02.006.03	8006
VATIA PLANTAS	\$ 55,000,000.00	\$ 550,000,000.00		
EBSA BOMBEO POZOS	\$ 50,000,000.00	\$ 500,000,000.00	2.4.5.02.06.001.01	800303
EBSA OFICINAS/ ASEO	\$ 1,550,000.00	\$ 15,500,000.00	2.1.2.02.02.006.03	8006
AGUA	\$ 35,000.00	\$ 350,000.00	2.1.2.02.02.006.03	8006
ADMINISTRACION OFICINAS	\$ 1,693,000.00	\$ 16,930,000.00	2.1.2.02.02.008.06	8006
RECAUDO EFECTY/ JER	\$ 6,000,000.00	\$ 60,000,000.00	2.1.2.02.02.008.08	800302
IMPUESTO ALUMBRADO PUBLICO	\$ 2,645,000.00	\$ 26,450,000.00	2.1.8.01.5.6	800302
SEPECOL	\$	27,000,000.00	2.1.2.02.02.008.04	VIGILANCIA
OPS				
REVISOR FISCAL	\$ 3,900,000.00	\$ 39,000,000.00	2.1.2.02.02.008.01	HONORARIOS
PROFESIONAL ARCHIVO	\$ 3,400,000.00	\$ 17,000,000.00	2.1.2.02.02.008.01	HONORARIOS
TOTAL PROYECCION PRESUPUESTO AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA 2024	\$ 128,323,000.00	\$ 1,372,746,850.00		



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

FORMATO
INFORMES

PROCESO:
PLANEACION Y MEJORA CONTINUA

CÓDIGO: F-PMC-26

VERSIÓN: 0

FECHA: 15-01-2025

PÁGINA: 7 DE 151

➤ Estados financieros

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA S.A. E.S.P - EMPODUITAMA S.A. E.S.P					
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA					
A 31 DE DICIEMBRE 2024 - 2023					
(Valores en pesos)					
	31 DE DICIEMBRE 2024	31 DE DICIEMBRE 2023	VARIACION		%
	\$	\$	\$		
ACTIVO					
CORRIENTE					
Caja	00.00	12,353.64	- 12,353.64	-	100.00
Depósitos en Instituciones Financieras	9,318,436,111.54	7,849,319,208.99	1,469,116,902.55	-	
Efectivo de Uso Restringido	638,314,354.99	31,302,516.04	607,011,838.95	-	95.10
Oros equivalentes al efectivo	267,413.05	244,852.49	22,560.56	-	8.44
Inversiones en Certificados de Depositos a termino	1,436,202,212.00	1,237,157,777.11	199,044,434.89	-	13.86
Inversiones en Asociadas	1,807,800,000.80	1,332,745,018.80	475,054,982.00	-	26.28
Cuentas por cobrar Servicios de Acueducto y Alcantarillado	2,223,624,155.71	2,211,665,326.89	11,958,828.82	-	0.54
Cuentas por cobrar por otros servicios	1,098,415,099.42	765,962,772.42	332,452,327.00	-	30.27
Cuentas por Cobrar Licencia de Maternidad y Paternidad	21,715,927.00	17,604,170.00	4,111,757.00	-	18.93
Transferencias y subvenciones por cobrar		00.00	-	-	-
Enajenación de activos Venta de Activos Biológicos (Madera)	186,022,951.00	186,022,951.00	-	-	-
Cuentas por Cobrar - Incapacidades	00.00	00.00	-	-	-
Otras cuentas por Cobrar	174,582,039.80	245,475,788.31	- 70,893,748.51	-	28.88
Inventarios	2,529,574,504.34	2,613,524,931.82	- 83,950,427.48	-	3.21
Deterioro Acumulado de Inventarios	- 12,584,144.35	- 12,584,144.35	-	-	1.00
Anticipos o Saldos a favor Impuestos	1,349,609,853.54	1,346,741,716.54	2,868,137.00	-	0.21
Bienes y servicios pagados por Anticipado (Pólizas Seguros)		00.00	-	-	#/DIV/0!
TOTAL CORRIENTE	20,771,980,478.84	17,825,195,239.70	# 2,946,785,239.14	-	14.19
NO CORRIENTE					
Cuentas por cobrar servicios mayor a 360	539,373,661.00	539,373,661.00	-	-	-
Deterioro de cuentas mayor a 360 días	-\$ 539,373,661.00	-\$ 539,373,661.00	-	-	-
Propiedad, planta y equipo	118,553,563,940.09	118,190,263,839.96	363,300,100.13	-	0.31
Depreciación Acumulada	(34,052,113,710.00)	(30,300,401,323.55)	- 3,751,712,386.45	-	12.38
Depósitos Judiciales	735,215,497.98	735,215,497.98	-	-	-
Intangibles	237,902,504.00	237,902,504.00	-	-	-
Amortización de Intangibles	(97,729,435.13)	(94,115,224.38)	- 3,614,210.75	-	1.00
Activos por Impuestos Diferidos		-	-	-	-
TOTAL NO CORRIENTE	85,376,838,796.94	88,768,865,294.01	# - 3,392,026,497.07	-	3.97
TOTAL ACTIVO	106,148,819,275.78	106,594,060,533.71	# - 445,241,257.93	-	0.42
PASIVO					
CORRIENTE					
Adquisición de Bienes y Servicios Nacionales	108,117,202.82	984,123,422.61	- 876,006,219.79	-	810.24
Recaudos a Favor de Terceros	378,964,486.02	367,376,494.06	11,587,991.96	-	3.06
Descuentos de Nomina	2,059,425.49	457,505.49	1,601,920.00	-	77.78
Retención en la Fuente e Impuesto de Timbre	132,356,134.35	131,822,667.00	533,467.35	-	0.40
Impuestos, Contribuciones y Tasas por Pagar	3,403,468,356.00	5,301,459,831.00	- 1,897,991,475.00	-	55.77
Beneficios a los Empleados	1,295,327,580.04	1,070,201,426.04	225,126,154.00	-	17.38
Avances y Anticipos Recibidos	147,973,172.00	140,380,856.00	7,592,316.00	-	5.13
Recursos Recibidos en Administración	1,588,198,470.03	1,588,198,470.03	-	-	-
Otras Cuentas por Pagar	8,238,945.42	4,555,475.52	3,683,469.90	-	44.71
TOTAL PASIVO CORRIENTE	7,064,703,772.17	9,588,576,147.75	- 2,523,872,375.58	-	35.73
NO CORRIENTE					
Beneficios a los Empleados a Largo Plazo	2,145,412,196.63	1,448,813,601.34	696,598,595.29	-	32.47
Provisiones Litigios y Demandas	2,635,783,339.00	1,299,069,792.00	1,336,713,547.00	-	50.71
Provisiones Diversas	2,550,451,353.99	3,270,774,753.00	- 720,323,399.01	-	28.24
Pasivos por impuestos Diferidos	9,841,737,671.82	9,841,737,671.82	-	-	-
TOTAL NO CORRIENTE	17,173,384,561.44	15,860,395,818.16	1,312,988,743.28	-	7.65
TOTAL PASIVO	24,238,088,333.61	25,448,971,965.91	- 1,210,883,632.30	-	5.00
PATRIMONIO INSTITUCIONAL					
Capital Suscrito y Pagado	26,244,600.00	26,244,600.00	-	-	-
Reservas Estatutarias	4,267,737,236.21	4,267,737,236.21	-	-	-
Resultados de Ejercicios Anteriores	76,054,790,653.35	76,687,660,282.60	- 632,869,629.25	-	0.83
Resultados del Ejercicio	204,158,452.08	719,298,569.71	923,457,021.79	-	128.38
Ganancias o pérdidas inversiones en asociadas	1,357,800,000.70	882,745,018.70	475,054,982.00	-	53.82
TOTAL PATRIMONIO	81,910,730,942.34	81,145,088,567.80	765,642,374.54	-	0.94
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	106,148,819,275.95	106,594,060,533.71	- 445,241,257.76	-	0.42
CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS					
Derechos contingentes	15,353,908.00	15,353,908.00	-	-	-
Deudoras de control	56,715,301,040.00	56,715,301,040.00	-	-	-
Deudoras por contra (cr)	- 56,730,654,948.00	- 56,730,654,948.00	-	-	-
CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS					
Pasivos Contingentes Responsabilidades contingentes Demandas	3,040,058,922.91	2,608,799,764.91	431,259,158.00	-	14.19
Acreedoras por contra (db)	- 3,040,058,922.91	- 2,608,799,764.91	- 431,259,158.00	-	14.19

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA S.A E.S.P - EMPODUITAMA S.A E.S.P				
ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL				
A 31 DE DICIEMBRE 2024 - 2023				
(Valores en pesos)				
	31 DE DICIEMBRE 2024	31 DE DICIEMBRE 2023	VARIACION	100.00
	\$	\$	\$	%
INGRESOS OPERACIONALES	23,046,637,203.00	22,820,694,770.00	225,942,433.00	1
Venta de servicios	23,046,637,203.00	22,820,694,770.00	225,942,433.00	1
COSTO DE VENTAS	16,749,816,440.84	14,409,480,368.78	2,340,336,072.06	14
COSTO DE VENTA DE SERVICIOS	16,749,816,440.84	14,409,480,368.78	2,340,336,072.06	14
GASTOS OPERACIONALES	7,648,918,083.66	11,418,679,383.20	- 3,769,761,299.54	- 49
Gastos de administración	5,197,168,235.35	5,021,902,736.54	175,265,498.81	3
De Ventas	2,054,961,571.99	1,910,300,568.00	144,661,003.99	7
Deterioro Provisiones, Depreciaciones	391,776,806.36	1,002,735,081.66	- 610,958,275.30	- 156
Otros Gastos - Litigios y Demandas Fallidas	5,011,469.96	3,483,740,997.00	- 3,478,229,527.04	- 69,415
EXCEDENTE OPERACIONAL	- 1,352,097,321.50	- 3,007,464,981.98	1,655,367,660.48	- 55
OTROS INGRESOS	1,559,634,659.43	3,880,660,523.26	- 2,321,025,863.83	- 60
Transferencia y subvenciones (convenios)	-	915,941,791.00	- 915,941,791.00	- 100
Rendimientos Financieros y Dividendos	476,015,076.43	1,028,589,889.07	- 552,574,812.64	- 54
Intereses, dividendos y participaciones de Inversiones de administración	1,083,619,583.00	600,304,200.00	483,315,383.00	81
Liquidación al costo.	-	1,335,824,643.19	- 1,335,824,643.19	-
Recuperaciones	-	-	-	-
OTROS GASTOS	3,378,885.85	-	3,378,885.85	-
Gastos Financieros	3,378,885.85	-	3,378,885.85	-
perdidas por venta de activos terrenos	-	-	-	-
Otros gastos	-	-	-	-
EXCEDENTE O PERDIDA DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTO	204,158,452.08	873,195,541.28	- 669,037,089.20	- 77
Impuesto y sobretasa de Renta y Complementarios	-	1,592,494,111.00	- 1,592,494,111.00	-
EXCEDENTE DEL EJERCICIO	204,158,452.08	- 719,298,569.72	923,457,021.80	- 128

1.1. Gestión Humana

➤ Descripción del proceso

Garantizar los derechos de carácter laboral de todos los funcionarios a través de un adecuado proceso de selección. Capacitación, reconocimiento y desvinculación de personal manteniendo la motivación y el buen clima laboral.

➤ Personal a Cargo:

Cargo	Tipo de Vinculación
JENNY VIVIANA GUEVARA MEDINA	Auxiliar Administrativo- Oficial

NICOLAS CAMILO BECERRRA	Coordinador - SG- SST
DIANA LIZETH GRANADOS PEÑA	Auxiliar apoyo Administrativo- Gestión Humana
YUDY NATHALIA OCHOA CORREDOR	Profesional de Apoyo – Gestión Humana

➤ **Contratos/proyectos bajo supervisión:**

En cumplimiento de los procesos del Área de Gestión Humana y para dar cumplimiento a los mismos a continuación se relacionan los procesos ejecutados.

Número del Contrato/Convenio	Objeto	Monto	Estado
C12024017	DESARROLLO DE ACTIVIDADES ENCAMINADAS A LA CELEBRACION DEL DIA DE LA SECRETARIA Y DIA DEL TRABAJO EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA – EMPODUITAMA S.A. E.S.P	\$10.400.000,00	LIQUIDADO
C12024023	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE EXÁMENES MÉDICOS OCUPACIONALES DE INGRESO, PERIÓDICOS, EGRESO, POST INCAPACIDAD Y POR CAMBIO DE OCUPACIÓN PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA EMPODUITAMA S.A. E.S.P..	\$9.565.000,00	LIQUIDADO
C12024027	PRESTACION DE	\$14.381.450,00	LIQUIDADO

	SERVICIOS LOGISITICOS PARA DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES DEL PLAN INSTITUCIONAL DE BIENESTAR SOCIAL EN EL MARCO DE LA CONMEMORACION DE LOS CUMPLEAÑOS No.48 DE EMPODUITAMA S.A E.S.P.		
C12024034	DESARROLLO LAS ACTIVIDADES CONTEMPLADAS EN EL PLAN INSTITUCIONAL DE BIENESTAR E INCENTIVOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA EMPODUITAMA S.A. E.S.P. 2024	\$4.068.000,00	LIQUIDADO
C12024038	DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES CONTEMPLADAS EN EL PLAN INSTITUCIONAL DE BIENESTAR E INCENTIVOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA EMPODUITAMA S.A. E.S.P	\$37.278.880,00	LIQUIDADO
C52024012	SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA S.A. E.S.P.	\$33.808.402,00	LIQUIDADO
C52024018	SUMINISTRO DE DOTACION DE VESTIDO Y CALZADO DE LABOR	\$7.773.556,00	LUQUIDADO

	PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EMPODUITAMA S.A E.S.P. VIGENCIA 2024 - LOTE 2		
C52024019	SUMINISTRO DE DOTACION DE VESTIDO Y CALZADO DE LABOR PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EMPODUITAMA S.A E.S.P. VIGENCIA 2024 - LOTE 4	\$14.636.896,00	LIQUIDADO
C52024020	SUMINISTRO DE DOTACION DE VESTIDO Y CALZADO DE LABOR PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EMPODUITAMA S.A E.S.P. VIGENCIA 2024 - LOTES 1, 3, 5 Y 6.	\$102.292.207,18	LUQUIDADO
C52024022	COMPRA Y RECARGA DE EXTINTORES PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA EMPODUITAMA S.A. E.S.P.	\$5.736.643,00	LUQUIDADO
C52024026	SUMINISTRO DE TARJETAS DE BONOS NAVIDEÑOS CON DESTINO A LOS EMPLEADOS PUBLICOS Y TRABAJADORES OFICIALES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE DUITAMA EMPODUITAMA S.A. E.S.P. VIGENCIA 2024.	\$48.301.760,00	LUQUIDADO
C52024027	SUMINISTRO DE REGALOS CON DESTINO	\$15.863.100,00	LIQUIDADO

	A LOS EMPLEADOS PUBLICOS Y TRABAJADORES OFICIALES A TERMINO FIJO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE DUITAMA EMPODUITAMA S.A. E.S.P. VIGENCIA 2024.		
O.S.2024010	PRESTACION DE SERVICIOS PARA LA CALIBRACIÓN DEL ALCOHOLÍMETRO MARCA ALCOVISOR MODELO MERCURY KIT DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA EMPODUITAMA S.A E.S.P.	\$321.300,00	LIQUIDADO

➤ **Hitos destacados:**

Dentro los procesos y procedimientos administrativos de carácter laboral propios del área, se ha logrado dar trazabilidad y continuidad de los mismos teniendo en cuenta la exigibilidad de cada uno de los requerimientos relacionados:

- **LIQUIDACIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES:** Durante la vigencia 2024, Se realizó la liquidación y pago oportuno de las prestaciones sociales de los trabajadores quienes han terminado su contrato laboral con la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama EMPÓDUITAMA S.A. E.S.P.

Que de acuerdo a lo establecido en la convención Colectiva 2023-2026 del Sindicato de Trabajadores de Empoduitama S.A. E.S.P. "SINTRAEMPODUITAMA, se dió cumplimiento a lo establecido y reglamentado en las disposiciones convencionales e igualmente a los trabajadores a término fijo acreedores de dicha prestación.

Por otro lado, en cumplimiento a la normatividad que regula a la Empresa y conforme a las observaciones realizadas en el desarrollo de la auditoria interna llevada a cabo por la Oficina de Control Interno de Gestión, se realizó ajustes a los procedimientos de gestión y archivo documental en relación a la actualización de las hojas de vida de los trabajadores en la plataforma de SIGEP II, realizando las siguientes acciones para ello:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26 FECHA: 15-01-2025	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 13 DE 151

Se envió al Departamento Administrativo de función pública, solicitud de Asignación del Rol de Administrador del SIGEP II (Auxiliar Administrativo- responsable del proceso) a fin de realizar la actualización de la información en SIGEP II de la Empresa de Servicios Públicos de Duitama EMPODUITAMA S.A. E.S.P.

- **CONVOCATORIA INTERNA:** En el marco de los procesos de fortalecimiento institucional, se adelantó la convocatoria interna de trabajadores oficiales para proveer 4 cargos “Por medio de la cual se da apertura a la convocatoria para proveer cuatro (4) cargos de la planta de personal de la empresa de servicios públicos domiciliarios de Duitama “Empoduitama S.A.E.S.P”. para proveer los cargos de: Auxiliar Administrativo del Área de Subgerencia General – Administrativa Y Financiera (Bienes y Servicios), Operario de Redes del Área de Redes, Operario de Comercialización Área Comercialización.

Resaltar que en desarrollo de la convocatoria Interna (Resolución 457 del 22 de noviembre de 2024) se surtió el proceso dejando como resultado:

ESTADO INICIAL DEL EMPLEO	ESTADO FINAL DEL EMPLEO
TRABAJADOR OFICIAL - FRONTANERO DE CONDUCCION (1)	OPERARIO DE REDES (1)

En cumplimiento del anterior proceso, se adelantó la coordinación, promoción y verificación de requisitos mínimos para cubrir las vacantes, acorde a las necesidades de personal y los manuales de funciones vigentes de la empresa.

- **TRANSVERSALIDAD DE PROCESOS:** Dentro de la transversalidad de los procesos que se ejecutaron, en cumplimiento a la gestión y fortalecimiento de la Empresa, se realizaron las siguientes actividades.

Registro del reporte anual de información a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión (FURAG) lo correspondiente a la vigencia.

En cumplimiento de los procesos de mejoramiento y ajuste; se modificaron y aprobaron los siguientes formatos:

F-GHM-18 - NECESIDADES DE PERSONAL: Este formato se utiliza para registrar las necesidades de personal de la empresa, incluyendo la descripción del puesto, el perfil del candidato ideal y la justificación de la necesidad.

F-GCT-27 CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO: Este formato se utiliza para formalizar la relación laboral entre la empresa y el trabajador. Incluye información como la identificación de las partes, el cargo del trabajador, la remuneración, las obligaciones y derechos de las partes, etc.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26 FECHA: 15-01-2025	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 14 DE 151

F-GHM-48 - ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD C.L. A TÉRMINO FIJO: Este formato se utiliza para establecer un acuerdo de confidencialidad entre la empresa y el trabajador, por el cual el trabajador se compromete a no divulgar información confidencial de la empresa.

F-GHM-30 - ACTA DE ENTREGA DEL CARGO POR DESVINCULACIÓN DE LA ENTIDAD - PRUEBA 26.04.2024: Este formato se utiliza para documentar la entrega del cargo por parte de un trabajador que se desvincula de la empresa. Incluye información como la fecha de desvinculación, el cargo del trabajador, los bienes y documentos que se entregan, etc.

F-GHM-1 – FORMATO SOLICITUD DE PERMISO: procedimiento mediante el cual se estableció los pasos a seguir para la solicitud, aprobación y registro de permisos laborales en la empresa, garantizando el cumplimiento de las normativas legales y las políticas internas.

F-GMM-59 – FORMATO SOLICITUD DE CAPACITACION: Procedimiento mediante el cual se Estableció las directrices y pasos para la planificación, ejecución, evaluación y seguimiento de las capacitaciones en Empoduitama S.A. E.S.P. dónde se asegure el desarrollo de competencias del personal y la mejora continua de los procesos.

F-GHM-61 – PROCEDIMIENTO LISTA DE CHEQUEO: Procedimiento mediante el cual se permite estandarizar y optimizar el proceso de vinculación de personal, asegurando que todos los documentos necesarios sean recopilados de manera eficiente.

Estos formatos fueron aprobados por los líderes de proceso de Planeación, Gestión Humana, Jurídico, Control Interno de Gestión y Comercialización, y se consideran adecuados para cumplir con los objetivos de cada proceso y contribuir a la eficiencia y transparencia de la gestión de la empresa.

- Se elaboró el programa de pre pensionado.
- Verificación y Seguimiento de las Afiliaciones a Seguridad Social y ARL.
- Depuración de la deuda presunta con Comfaboy.

➤ **Planes Institucionales**

Se ejecutaron actividades según cronograma establecido en los planes Institucionales vigencia 2024:

- Plan Institucional de Capacitación 2024
- Plan Institucional de Bienestar e Incentivos 2024
- Plan Estratégico de talento Humano.
- Plan de Acción 2024.

ESTRATEGIA	MODALIDAD	FECHA	CUMPLIMIENTO			
		PROGRAMADA	I	II	III	IV

GESTION HUMANA: PLAN ESTRATEGICO DEL TALENTO HUMANO

1	DIAGNOSTICAR: GESTION ESTRATEGICA DEL TALENTO HUMANO - GETH	Subgerencia Administrativa y Financiera / Gestión Humana	A MARZO	95%	98%	100%	100%
2	DESARROLLAR ACTIVIDADES PIC EN MATERIA DE SALUD OCUPACIONAL QUE CONTRIBUYA A MEJORAR LAS CONDICIONES LABORALES	Subgerencia Administrativa y Financiera / Gestión Humana	PERMANENTE	15%	30%	40%	85%
3	REALIZAR ACTIVIDADES DEL PIC QUE AYUDEN A FORTALECER LAS COMPETENCIAS LABORALES DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA	Subgerencia Administrativa y Financiera / Gestión Humana	ABRIL / MAYO	15%	30%	40%	85%
4	DESARROLLAR ACTIVIDADES DEL PIC ENFOCADAS EN GESTION DE CALIDAD	Subgerencia Administrativa y Financiera / Gestión Humana	JULIO Y OCTUBRE	15%	30%	40%	85%

5	DESARROLLAR ACTIVIDADES DEL PIB QUE CONTRIBUYA CON EL BIENESTAR INTEGRAL DE LA SALUD FISICA Y EMOCIONAL	Subgerencia Administrativa y Financiera / Gestión Humana	PERMANENTE	20%	30%	40%	85%
6	REALIZAR ESTUDIO DETALLADO DE LAS PLANTAS DE PERSONAL A FIN DE DETERMINAR EL PROCESO A SEGUIR PARA CUBRIR LAS VACANTES DE PERSONAL EXISTENTES	Subgerencia Administrativa y Financiera / Gestión Humana	A MARZO	15%	30%	60%	80%
GESTION HUMANA: PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES - PIC							
1	GENERACION Y PROMOCION DEL CONOCIMIENTO	VIRTUAL / PRESENCIAL	FEBRERO	10%	30%	40%	80%
2	PLANIFICACION Y ORGANIZACIÓN DEL CONOCIMIENTO	VIRTUAL / PRESENCIAL	MARZO	10%	30%	40%	80%
3	TRABAJO EN EQUIPO	VIRTUAL / PRESENCIAL	AGOSTO	10%	30%	30%	30%

4	GESTION PUBLICA ORIENTADA A RESULTADOS (Orientado a los niveles directivos)	VIRTUAL / PRESENCIAL	MAYO	10%	40%	50%	80%
5	DESARROLLO DE PROCESOS, HERRAMIENTAS, ESTRATEGIAS DE CONTROL PARA CADA UNA DE LAS LINEAS DE DEFENSA QUE ESTABLECE EL MECI (MODELO Estándar de Control Interno)	VIRTUAL / PRESENCIAL	JUNIO	10%	10%	10%	15%
6	ACTUALIZACION NORMATIVIDAD EN SERVICIOS PUBLICOS.	PRESENCIAL	JUNIO	10%	30%	60%	85%
7	SERVICIO CIUDADANO AL	VIRTUAL / PRESENCIAL	AGOSTO	10%	30%	50%	85%
8	MANTENIMIENTO DE POTABILIZACION DE AGUA Y MANTENIMIENTO DEREDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	PRESENCIAL	SEPTIEMBRE	10%	40%	60%	90%
9	MANTENIMIENTO DE REDES ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	PRESENCIAL	SEPTIEMBRE	10%	40%	60%	90%
10	SOLUCION DE PROBLEMAS CON TECNOLOGIAS	VIRTUAL / PRESENCIAL	AGOSTO	10%	20%	20%	20%
11	ATENCION DE MAYOR CALIDAD, OPORTUNIDAD Y TIEMPO REAL	VIRTUAL / PRESENCIAL	SEPTIEMBRE	10%	10%	10%	10%

12	FORMULACION DE PROYECTOS	PRESENCIAL	OCTUBRE	10%	10%	30%	30%
13	CODIGO DE INTEGRIDAD	VIRTUAL / PRESENCIAL	OCTUBRE	10%	15%	40%	70%
14	COMUNICACIÓN ASERTIVA	VIRTUAL / PRESENCIAL	NOVIEMBRE	10%	15%	15%	15%
15	CONTRATACION, ATENCION A PQRSDC, ATENCION AL CIUDADANO PREFERENTE E INCLUYENTE (enfoque diferencial)	VIRTUAL / PRESENCIAL	DICIEMBRE	15%	30%	20%	30%

GESTION HUMANA: PLAN DE BIENESTAR E INCETIVOS 2024

1	CUMPLEAÑOS	Gerencia / Subgerencia Administrativa y Financiera / Gestión Humana	PERMANENTE	100%	100%	100%	100%
2	DIA DE LA MUJER	Gerencia / Subgerencia Administrativa y Financiera / Gestión Humana	MARZO	100%	100%	100%	100%
3	DIA DE SAN JOSE	Gerencia / Subgerencia Administrativa y Financiera / Gestión Humana	MARZO	100%	100%	100%	100%
4	DIA DEL AGUA	Gerencia / Subgerencia Administrativa y Financiera / Gestión Humana	MARZO	100%	100%	100%	100%

5	DIA DE LA SECRETARIA	Gerencia / Subgerencia Administrativa y Financiera / Gestión Humana	ABRIL	100%	100%	100%	100%
6	DIA DEL TRABAJO	Gerencia / Subgerencia Administrativa y Financiera / Gestión Humana	MAYO	100%	100%	100%	100%
7	DIA DEL SERVIDOR PUBLICO	Gerencia / Subgerencia Administrativa y Financiera / Gestión Humana	JUNIO	100%	100%	100%	100%
8	CUMPLEAÑOS DE LA EMPRESA - JORNADA ECOLOGICA	Gerencia / Subgerencia Administrativa y Financiera / Gestión Humana	AGOSTO	100%	100%	100%	100%
9	JORNADA DEPORTIVA	Gerencia / Subgerencia Administrativa y Financiera / Gestión Humana	SEPTIEMBRE	10%	10%	10%	10%
10	JORNADA DE AMOR Y AMISTAD	Gerencia / Subgerencia Administrativa y Financiera / Gestión Humana	SEPTIEMBRE	15%	15%	30%	70%
11	NOVENAS DE NAVIDAD	Gerencia / Subgerencia Administrativa y Financiera / Gestión Humana	DICIEMBRE	100%	100%	100%	100%
12	CELEBRACION FIN DE AÑO	Gerencia / Subgerencia Administrativa y Financiera / Gestión Humana	DICIEMBRE	100%	100%	100%	100%

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 20 DE 151

➤ **Indicadores Área Gestión Humana**

Nombre del indicador	Variable/Formula	Unidad de Medida	Meta	% de Cumplimiento a la fecha
Cumplimiento plan inducción	Total de personas capacitadas/total del personal Vinculado	%	1	65,42%
Cumplimiento capacitación	Consolidado de resultados de cumplimiento al plan anual de capacitación/Cronograma del plan anula de capacitación	%	1	75%
Indicadores de Eficiencia	Relación Gastos de Personal/ Ingresos Operacionales	%	1	92,60%
Tasa de Ausentismo Laboral	Número de horas o días perdidos/número de horas programadas en la semana	%	1	31,09%

➤ **Software:**

HASS SQL- QUE EJECUTA LOS PROCEDIMIENTOS DE NOMINA- AUXILIAR ADMINSITRATIVO, ADMINISTRACION Y CONTROL DEL PROCESO

1.1.1. Seguridad y Salud en el trabajo

Actividades ejecutadas por el área de seguridad y salud en el trabajo en el año 2024:

1. Se designa el responsable del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
2. Se crea y se implementa la inducción de seguridad y salud en el trabajo para el personal nuevo de la empresa.
3. Se realizan charlas, capacitaciones y acompañamiento a los trabajadores en las diferentes plantas de la empresa.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26 FECHA: 15-01-2025	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 21 DE 151

4. Se hace la actualización del documento de gestión del cambio para ser aplicado en el área de seguridad y salud en el trabajo.
5. Se hace seguimiento y actualización al perfil sociodemográfico de la empresa.
6. Se realiza jornada de vacunación en colaboración con el homocentro del centro oriente colombiano.
7. Se realiza el seguimiento y diligenciamiento de los indicadores de SST para el año, con medición mensual y trimestral.
8. Se realizan las reuniones del comité paritario de seguridad y salud en el trabajo (COPASST) y el comité de convivencia laboral (COCOLA).
9. Se hace seguimiento a la entrega de elementos de protección personal a los trabajadores operativos.
10. Se realiza la afiliación a riesgos laborales mediante la plataforma de la ARL POSITIVA según términos del inicio de la relación contractual.
11. Se realizan los exámenes médicos ocupacionales de ingreso, periódicos y egreso.
12. Se propone la actualización del formato de paz y salvo para incluir el examen de egreso como requisito para la salida del trabajador de la empresa y garantizar el control en su aplicación.
13. Se realizan los reportes y las investigaciones de los accidentes laborales presentados en el año 2024.
14. Se hace acompañamiento y asesoría para tramites por accidentes laborales con los trabajadores, entidades médicas, IPS, aplicación de la ARL POSITIVA para radicación de documentos, junta regional y junta nacional de perdida de la capacidad laboral.
15. Actualización del plan estratégico de seguridad vial:
 - a. Se crea la política de seguridad vial mediante la resolución no. 403 del 08 de octubre de 2024
 - b. Se actualiza la información del personal y responsabilidades para el desarrollo del plan.
 - c. Se actualizan los vehículos de la empresa.
 - d. Se diseña y se realiza la encuesta de seguridad vial con los trabajadores de la empresa mediante el link: <https://forms.gle/9awutzsgqb3zjinh6>
 - e. Actualización de exámenes médicos para conductores.
 - f. Se actualiza el plan de trabajo y seguimiento
 - g. Creación de bitácora para control de desplazamientos.
 - h. validación de indicadores según resolución 40595.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 22 DE 151

- i. Actualización de todo el documento según resolución 40595.
16. Se realiza la actualización de la resolución de prohibición de consumo de alcohol por medio de la resolución no. 348 del 03 de septiembre del 2024.
17. Se desarrolla la totalidad del plan de trabajo con la ARL POSITIVA con modificaciones en temas de capacitaciones por necesidades de formación.
18. Se cumple con las actividades del plan de acción según los resultados de la vigencia 2023.
19. Se hace la revisión y actualización de los planes de emergencias de las diferentes plantas de la empresa.
20. Se realiza el simulacro de emergencia según el cronograma de la alcaldía de Duitama y la UNGRD de la ciudad.
21. Se realizan inspecciones en las plantas de la empresa
22. Actividades de mejoramiento del laboratorio de calidad de agua de la planta Surba:
 - a. Se crea el formato e instructivo para el uso e inspección del kit anti derrames.
 - b. Asesoramiento en la actualización del manual de bioseguridad.
 - c. Asesoramiento en la creación del plan de gestión integral de residuos sólidos.
 - d. Actualización de la matriz de compatibilidad de sustancias químicas.
 - e. Se actualiza el plan de emergencias
 - f. Se actualiza la matriz de identificación de peligros y valoración del riesgo
23. Se entregan los informes y soportes correspondientes al seguimiento trimestral por parte del área de control interno de gestión en cumplimiento con el plan anual de trabajo.
24. Se realiza la auditoría interna anual generando un nuevo plan de auditoria para el área de seguridad y salud en el trabajo, se realiza según los estándares mínimos establecidos por la resolución 0312 de 2019 con un resultado de cumplimiento del 91%.
25. Se establece el plan de auditoria anual con el COPASST.
26. se realiza el reporte de los estándares mínimos del año 2024 mediante la plataforma ALISSTA de la ARL POSITIVA.
27. Se realiza la revisión por la alta dirección con los resultados de la auditoría interna anual, cumplimiento del plan anual de trabajo, informe de actividades correctivas, accidentes presentados y observaciones del área de SST durante el año 2024.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26 FECHA: 15-01-2025	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 23 DE 151

28. De acuerdo a los resultados de las actividades del año 2024 se establecen los planes de acción según el resultado de los estándares mínimos, revisión por la alta dirección, accidentes laborales presentados en el año y observaciones de los trabajadores.

29. Por último, se consolida el plan de mejoramiento según resultados para ser desarrollado y controlado para el año 2025.

A continuación, se relacionan los contratos realizados en el año 2024 por el área de seguridad y salud en el trabajo:

1. Prestación de servicios para la calibración del alcoholímetro marca Alcovisor modelo mercury kit de la empresa de servicios públicos domiciliarios de Duitama Empoduitama S.A. E.S.P. (orden de servicio no: o.s.2024010)
2. Prestación del servicio de exámenes médicos ocupacionales de ingreso, periódicos, egreso, post incapacidad y por cambio de ocupación para los trabajadores de la empresa de servicios públicos domiciliarios de Duitama Empoduitama S.A. E.S.P. (contrato de prestación de servicios no: C12024023)
3. Suministro de elementos de protección personal para la empresa de servicios públicos domiciliarios de Duitama S.A. E.S.P. (contrato de suministro no: C52024012)
4. Compra y recarga de extintores para la empresa de servicios públicos domiciliarios de Duitama Empoduitama S.A. E.S.P. (contrato de suministro no. C52024022).

Es importante resaltar que la Gestión Estratégica de Talento Humano representa un entorno de constante evolución, la empresa alcanza sus metas mediante la combinación eficiente de sus recursos y estrategias. El factor humano asume un rol crucial y protagónico. Por lo tanto, es necesario un proceso de fortalecimiento y modernización institucional en sus procesos y estructura misional, que garantice el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y misionales.

Es en este escenario resaltar la importancia de gestión y administración de la Gestión Estratégica de Talento Humano.

➤ **Anexos**

- Anexo 1. Plan de capacitación 2024.
- Anexo 2. Plan de bienestar 2024.
- Anexo 3. Convocatoria Resolución 457 de 2024.

1.2. Contabilidad y presupuesto

- **Descripción:** El Área de Contabilidad y Presupuesto realiza La Causación de Cuentas por pagar entre estas Contratitas, Servicios, Públicos, Proceso De Nomina, Vacaciones, Liquidaciones de Personal. disponibilidades y registros presupuestales, Presentación De Informes a Entes de Control

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 24 DE 151

Contraloría, Superintendencia, Presentación de Impuestos ante la Dirección de Impuestos y Aduana Nacionales, y el Municipio de Duitama, Elaboración de Estados Financieros e indicadores.

➤ **Personal a Cargo:**

Cargo	Tipo de Vinculación
Profesional de Apoyo presupuesto y contabilidad	Contrato con termino inferior a 1 año

➤ **Contratos/Proyectos:**

Número del Contrato/Convenio	Objeto	Monto	Estado
C12024013	Prestación de servicios profesionales especializados en asesoría tributaria para el área financiera, presupuestal y contable de la empresa de servicios públicos domiciliarios de Duitama Empoduitama S.A.E.S.P	20.000.000	Liquidado
O.S. 2024004	Servicio de correspondencia año 2024	4.000.000	Cuentas por pagar

➤ **Hitos Destacados:** El área de presupuesto y contabilidad presentó oportunamente los diferentes informes que se rinden a las diferentes entidades de control, Contraloría, Contaduría, Superintendencia de Servicios Publicaos, DIAN, Secretaria de Hacienda de Duitama, requerimientos de Auditora Externa, y Revisoría Fiscal.

➤ **Ejecución Presupuestal:**

La empresa de servicios públicos de Duitama Empoduitama SA ESP, en la vigencia 2024 proyecto unos ingresos iniciales \$ 25.824.038.953 de los cuales se recaudaron \$23.264.125.010 por prestación de servicios públicos,

Los gastos de la vigencia 2024 en la ejecución presupuestal de gastos fue de \$ 22.122.823.297.10 lo cual no comprometió más de lo que se recaudó.

➤ **Indicadores de Gestión:**

1. Indicadores de Liquidez y Endeudamiento			
Nombre del indicador	Razón Corriente	Nivel de Endeudamiento	Cobertura de Intereses
Período de medición	Enero-Dic 2024	Enero-Dic 2024	Enero-Dic 2024
Valor medido	2.94	0.23	60.42
	Activo Corriente / Pasivo Corriente	Pasivo Total / Activo Total	Utilidad Operacional / Gastos por Intereses
Utilidad Operacional			204,158,452.08
Gastos por Intereses			3,378,885.85
ACTIVO TOTAL		106,148,819,275.78	
PASIVO TOTAL		24,238,088,333.61	
ACTIVO CORRIENTE	20,771,980,479		
PASIVO CORRIENTE	7,064,703,772		

*La empresa tiene \$2.94 en activos corrientes por cada \$1 de pasivo corriente. Un valor superior a 1 indica que la empresa tiene suficiente capacidad para cubrir sus obligaciones de corto plazo. Un valor de 2.94 es bastante saludable, lo que sugiere una buena liquidez. Sin embargo, si es demasiado alto, puede indicar que la empresa tiene recursos que podrían ser invertidos en proyectos más rentables.

*El 23% del activo total está financiado con deuda y el 77% con capital propio. Un nivel de endeudamiento del 23% es bajo, lo que indica una estructura financiera sólida y menor riesgo financiero.

*La empresa genera 60.42 veces más utilidad operacional de lo que necesita para cubrir sus gastos por intereses. Alta solidez financiera: La empresa tiene un margen de seguridad muy amplio para cubrir sus gastos financieros, lo que reduce el riesgo de insolvencia por deuda. Bajo nivel de endeudamiento: Este resultado está alineado con el bajo nivel de endeudamiento (23%), lo que sugiere que la empresa no depende mucho del financiamiento externo.

2. Indicadores de Rentabilidad				
Nombre del indicador	Margen Operacional	Margen Neto	Rentabilidad sobre Activos (ROA)	Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE)
Período de medición	Enero-Dic 2024	Enero-Dic 2024	Enero-Dic 2024	Enero-Dic 2024
Valor medido	0.01	0.01	0.00192	0.00
	Utilidad operacional/Ingresos Operacionales	Utilidad Neta / Ingresos Operacionales	Utilidad Neta / Activo Total	Utilidad Neta / Patrimonio
utilidad neta		204,158,452.08	204,158,452.08	204,158,452
Utilidad Operacional	204,158,452.08			
ingresos operacionales	23,046,637,203.00	23,046,637,203.00		
ACTIVO TOTAL			106,148,819,275.78	
PATRIMONIO				81,910,730,942

*Por cada peso de ingresos operacionales, la empresa obtiene \$0.01 de utilidad operativa. Un margen operacional del 1% es bajo, lo que sugiere que los costos operativos son altos en relación con los ingresos. En empresas de servicios públicos, los márgenes pueden ser más ajustados debido a regulaciones tarifarias, pero es importante analizar si hay oportunidades para mejorar la eficiencia operativa y reducir costos.

*De cada peso de ingresos, solo \$0.01 queda como ganancia después de deducir todos los costos y gastos. Un margen neto del 1% es bastante bajo y puede indicar que los costos financieros, administrativos o fiscales están afectando la rentabilidad final. Es recomendable revisar los gastos y evaluar si hay oportunidades para mejorar la rentabilidad neta.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 26 DE 151

*Por cada peso invertido en activos, la empresa genera \$0.00192 de ganancia. Este valor es muy bajo, lo que sugiere que la empresa no está generando una alta rentabilidad sobre sus activos. Esto puede deberse a que el sector de servicios públicos requiere una alta inversión en infraestructura, lo que reduce la eficiencia en la generación de utilidades en el corto plazo.

*Por cada peso invertido en activos, la empresa genera \$0.00192 de ganancia. Este valor es muy bajo, lo que sugiere que la empresa no está generando una alta rentabilidad sobre sus activos. Esto puede deberse a que el sector de servicios públicos requiere una alta inversión en infraestructura, lo que reduce la eficiencia en la generación de utilidades en el corto plazo.

3. Indicadores de Inversión	Ejecución Presupuestal de Inve	Inversión per cápita
Nombre del indicador	Enero-Dic 2024	Enero-Dic 2024
Período de medición	0.154308701	87,152.97
	GASTOS DE INVERSION/GASTOS TOTALES	TOTAL GASTOS INVERSION/TOTAL USUARIOS
	3,914,562,714.36	3,914,562,714.36
GASTOS DE INVERSION	25,368,386,080.90	
TOTAL DE GASTOS EJECUTADOS	-	44,916.00

Solo el 15.43% del total de los gastos ejecutados se destinaron a inversiones. Un porcentaje bajo indica que la mayoría del presupuesto se usó en gastos operativos y administrativos, con una menor proporción destinada a inversión en infraestructura o expansión.

4. Indicador de gastos	Ejecución de gastos conforme al presupuesto aprobado
Nombre del indicador	Enero-Dic 2024
Período de medición	98.24
Valor medido	25,368,386,080.90
TOTAL DE GASTOS EJECUTADOS	25,824,038,953.00

Se ejecutó el 98.24% del presupuesto aprobado. Un porcentaje cercano al 100% indica una buena planeación y ejecución presupuestal.

Conclusión y Recomendaciones:

Buena ejecución presupuestal: La empresa ejecutó casi todo el presupuesto aprobado, lo que indica una gestión eficiente de los recursos.

Baja inversión en comparación con el total de gastos: Solo el 15.43% se destinó a inversiones, lo que puede limitar el crecimiento o modernización de la infraestructura.

1.3. Tesorería

- **Descripción:** La tesorería es la encargada del manejo de las cuentas de ahorro, corriente, recursos de inversión y portales virtuales de las entidades financieras en las que la empresa

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 27 DE 151

tiene los dineros, por lo tanto, es la encargada de realizar las transferencias de pago de toda índole. Así mismo, es la encargada de realizar los egresos, documentos soporte, memorandos, legalización de caja menor, notas y conciliaciones bancarias.

➤ **Personal a Cargo:**

Cargo	Tipo de Vinculación
Auxiliar de tesorería.	Durante la vigencia 2024 fue contrato a un año.

**Observación:* El cargo está disponible desde el 24 de diciembre de 2024.

➤ **Hitos Destacados:** Durante la vigencia 2024 se realizó la gestión que se describe a continuación.

1. Se consolidó la información de los siguientes convenios sin liquidar.

CONVENIO	OBJETO	MONTO
CONVENIO 2010 101	ANUAR ESFUERZOS TÉCNICOS Y FINANCIEROS ENTRE CORPOBOYACÁ, EL MUNICIPIO DE DUITAMA Y LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA S.A. E.S.P "EMPODUITAMA S.A. E.S.P" PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL SISTEMA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DOMESTICAS FASE I, DEL MUNICIPIO DE DUITAMA	\$1,882,683,586.00
CTR-20100004	TRANSFERIR A LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS SA ESP EMPODUITAMA SA ESP LOS RECURSOS PARA LA CONSTRUCCION ESTACON DE BOMBEO AGUA RESIDUALES DEL MUNICIPIO DE DUITAMA	\$819,683,586.00
CTR-20100008	TRANSFERIR A LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS SA ESP LOS RECURSOS PARA LA CONSTRUCCION DEL COLECTOR AMERICAS DE LA CIUDAD DE DUITAMA, DENTRO DE LA RECUPERACION Y DESCONTAMINACION DE LA CUENCA ALTA DEL RIO CHICAMOCHAPROVENIENTES DEL CONVENIO INTERINSTITUCIONAL N. 002080 DE 2010 CELEBRADO ENTRE EL DEPARTAMENTO DE BOYACA, EL MUNICIPIO DE DUITAMA Y LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA EMPODUITAMA DE FECHA 02 DE NOVIEMBRE DE 2010	\$6,502,442,398.00
COI 20120006	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO PARA TRANSFERIR RECURSOS A LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA SA ESP PARA LA EJECUCION DE OBRAS DE PROTECCION A LAS LINEAS DE CONDUCCION PLATA SURBA	\$136,774,734.00
CIN 20190011	TRASLADO DE RECURSOS PARA LOS PROYECTOS REPOSICION TRAMO ACUEDUCTO AVENIDA CIRCUNVALAR ENTRE CALLES 9A A QUEBRADA LA AROMA EN COSTADO NORTE Y SUR DEL MUNICIPIO DE DUITAMA Y CONSTRUCCION TRAMOS DE ALCANTARILLADO SECTORES ESTACON MORENO Y SAN LUIS DE LA CIUDAD DE DUITAMA	\$708,570,880.00

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 28 DE 151

CIN 20200011	REPOSICION REDES DE ALCANTARILLADO VIGENCIA 2020 EN DIFERENTES SECTORES DEL MUNICIPIO DE DUITAMA	\$1,184,375,673.00
CIN 20210005	TRASLADO DE RECURSOS PARA LA REPOSICION REDES DE ALCANTARILLADO Y OBRAS COMPLEMENTARIAS ENTRE AVENIDA CIRCUNVALAR (CALLE 21) Y CARRERA 33 Y SECTOR LAS DELICIAS CIUDAD DUITAMA	\$146,007,404.00
CIN 20220025	CONVENIO INTERADMINISTRATIVO PARA LA OPTIMIZACION DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO COMBINADO DE LA VEREDA TOCOGUA DEL MUNICIPIO DE DUITAMA (Observación: EL día 12 de abril se enviaron las actas a la Secretaria de Infraestructura del Municipio de Duitama para su revisión y proceder a liquidar el convenio)	\$575,152,979.10

Se recibió oficio con SADE 45975 por parte del profesional especializado de presupuesto y contabilidad del Municipio de Duitama el día 17 de junio de 2024 la solicitud del estado actual de los convenios anteriormente mencionados por lo cual la información consolidada se envió por medio de nota interna 1042-03 del 19 de junio de 2024, a la subgerencia técnica quien emitió informe del estado de los trabajos contratados en los convenios, sin embargo se consultó la viabilidad de liquidación de los convenios por mutuo acuerdo tanto a la Administración Municipal como al área jurídica de la empresa y los dos concordaron con que por el tiempo transcurrido desde la firma de los mismos no es procedente la liquidación de esta forma sino que lo más acertado es que se liquiden por vía legal, es decir, que sea un juez quien ordene la liquidación de mismos.

Igualmente, en la cuenta de ahorros del Banco Davivienda N. 179770002360, a 31 de diciembre de 2024 hay seiscientos siete millones novecientos ochenta y tres mil ciento veintidós pesos y cuarenta y seis centavos m/cte. (\$607,983,122.46). Este dinero se recuperó de la Fiducia de Bancolombia y pertenece al Convenio 2010 101 con Corpoboyacá; dinero disponible para hacer devolución.

- Se hace seguimiento a los subsidios que el Municipio de Duitama transfiere a la empresa. A partir de febrero del año 2023 la contribución de alcantarillado es mayor que el valor de los subsidios por lo que Comité del Fondo de Distribución del 03 de julio de julio se aprobó la devolución de ochenta y dos millones seiscientos cincuenta y seis mil trescientos setenta y cuatro pesos m/cte (\$82,656,374.00) correspondientes al periodo febrero – noviembre de 2023; dicho valor fue devuelto al municipio el 21 de agosto de 2024.

SUBSIDIO ALCANTARILLADO 2023				
MES	SUBSIDIO	CONTRIBUCIÓN	DIFERENCIA	SALDO
ENERO	\$ 29,538,474.00	\$ 23,643,818.00	\$ 5,894,656.00	\$ 821,466.00
FEBRERO	\$ 38,621,015.00	\$ 43,694,205.00	-\$ 5,073,190.00	
MARZO	\$ 37,138,972.00	\$ 40,265,139.00	-\$ 3,126,167.00	
ABRIL	\$ 39,158,911.00	\$ 49,489,077.00	-\$ 10,330,166.00	
MAYO	\$ 37,627,870.00	\$ 42,498,206.00	-\$ 4,870,336.00	
JUNIO	\$ 38,106,868.00	\$ 46,653,060.00	-\$ 8,546,192.00	
JULIO	\$ 37,725,640.00	\$ 46,202,155.00	-\$ 8,476,515.00	



<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p>FORMATO INFORMES</p>				
	<p>PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">CÓDIGO: F-PMC-26</td> <td style="width: 50%;">VERSIÓN: 0</td> </tr> <tr> <td>FECHA: 15-01-2025</td> <td>PÁGINA: 29 DE 151</td> </tr> </table>	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0	FECHA: 15-01-2025
CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0				
FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 29 DE 151				

AGOSTO	\$ 38,672,079.00	\$ 50,585,885.00	-\$ 11,913,806.00	21/08/2024
SEPTIEMBRE	\$ 38,520,645.00	\$ 52,603,776.00	-\$ 14,083,131.00	
OCTUBRE	\$ 37,976,018.00	\$ 48,932,599.00	-\$ 10,956,581.00	
NOVIEMBRE	\$ 37,654,961.00	\$ 48,008,441.00	-\$ 10,353,480.00	

Así mismo, EMPODUITAMA S.A. E.S.P. durante la vigencia 2024 recibió del Municipio de Duitama por concepto de subsidios mil cincuenta millones seiscientos sesenta y siete mil trescientos dieciocho pesos m/cte. (\$1,050,667,318.00), de los cuales doscientos sesenta y tres millones ciento cuarenta y tres mil seiscientos noventa y tres pesos m/cte. (\$263,143,693.00) corresponden a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2023 y setecientos ochenta y siete millones quinientos veintitrés seiscientos veinticinco pesos m/cte (\$787,523,625.00) corresponden a los meses de enero a septiembre de 2024 como se describe a continuación:

SUBSIDIO ACUEDUCTO 2023				
MES	SUBSIDIO	CONTRIBUCIÓN	DIFERENCIA	FECHA TRANSFERENCIA
OCTUBRE	\$ 164,486,183.00	\$ 76,405,683.00	\$ 88,080,500.00	22/02/2024 \$88,080,500
NOVIEMBRE	\$ 161,715,618.00	\$ 74,971,978.00	\$ 86,743,640.00	02/07/2024
DICIEMBRE	\$ 170,432,635.00	\$ 82,113,082.00	\$ 88,319,553.00	\$175,063,193
SUBSIDIO ACUEDUCTO 2024				
ENERO	\$ 170,262,174.00	\$ 79,947,254.00	\$ 90,314,920.00	20/11/2024 \$355,720,186
FEBRERO	\$ 163,124,114.00	\$ 74,101,851.00	\$ 89,022,263.00	
MARZO	\$ 163,147,299.00	\$ 72,184,918.00	\$ 90,962,381.00	
ABRIL	\$ 158,922,601.00	\$ 73,501,979.00	\$ 85,420,622.00	11/12/2024 \$254,892,052
MAYO	\$ 161,306,974.00	\$ 79,076,128.00	\$ 82,230,846.00	
JUNIO	\$ 161,275,927.00	\$ 76,331,423.00	\$ 84,944,504.00	
JULIO	\$ 166,234,987.00	\$ 78,518,285.00	\$ 87,716,702.00	24/12/2024 \$176,911,387
AGOSTO	\$ 163,280,687.00	\$ 74,323,717.00	\$ 88,956,970.00	
SEPTIEMBRE	\$ 161,404,919.00	\$ 73,450,502.00	\$ 87,954,417.00	

Los subsidios de octubre de 2024, se radicaron en diciembre de 2024; los subsidios de noviembre de 2024, se radicaron en enero de 2025; y los subsidios de diciembre de 2024 a la fecha no han sido radicados.

- Se liquidan los Convenios CIN 20230010 y CIN 20210019, con el Municipio de Duitama, por lo cual se precede a realizar devolución de los rendimientos financieros de cada uno de los convenios así:

CONVENIO 20210019		
AÑO	RENDIMIENTO FINANCIERO	GRAVAMENES
2022	\$ 1,090,965.08	\$ 65,169.00



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 30 DE 151

2023	\$ 826,127.82	\$ 30,245.00
2024	\$ 326,878.80	\$ 16,775.00
TOTAL	\$ 2,243,971.70	\$ 112,189.00
VALOR A DEVOLVER	\$ 2,131,782.70	

CONVENIO 20230010	
AÑO	RENDIMIENTO FINANCIERO
2024	\$ 31,676.22
VALOR A DEVOLVER	\$ 31,676.22

Estos dineros se devolvieron por medio de transferencia electrónica al Municipio de Duitama el 21 de agosto de 2024.

- El proceso de recobro de incapacidades durante el segundo semestre de la vigencia 2024, se realizó con mayor efectividad pues se trabajó conjuntamente con la asistente de gestión humana, logrando identificar los pagos realizados por Nueva EPS y Compensar.
- Durante la vigencia 2024 la empresa manejo inversiones de fiducia y certificados de depósito a término - CDT, como se especifica a continuación:

BANCO	TIPO DE INVERSIÓN	NÚMERO	EXPEDICIÓN	VENCIMIENTO	TIEMPO /DIAS	VALOR	RENTABILIDAD	PROPOSITO INVERSIÓN	ESTADO	VALOR RECIBIDO	GANANCIA
BANCO DE OCCIDENTE	CDT	1080311	11/10/2023	11/10/2024	90	\$ 625,423,056.11	13.70%	AMPARA LAS CESANTIAS RETROACTIVAS	CANCELADOS	\$ 692,337,119.11	\$ 66,914,063.00
FINANCIERA JURISCOOP	CDT	240760	17/06/2024	17/12/2024	180	\$ 649,544,316.00	12%	AMPARA LAS CESANTIAS RETROACTIVAS	CANCELADOS	\$ 685,898,012.00	\$ 36,353,696.00
BANCO POPULAR	CDT	3220486	26/06/2024	26/03/2025	90	\$ 150,000,000.00	9.81%	GENERAR RENTABILIDAD	ACTIVA		
BANCO DE OCCIDENTE	FIDUCIA	110-1201-000474	01/04/2024	N/A	N/A	\$ 261,297.82	VARIABLE	GENERAR RENTABILIDAD	ACTIVA		
BANCOOMEVA	CDT	440101447917	15/12/2023	15/03/2024	90	\$ 611,734,721.00	14%	AMPARA LAS CESANTIAS RETROACTIVAS	CANCELADOS	\$ 632,105,487.00	\$ 20,370,766.00
FINANCIERA JURISCOOP	CDT	236493	15/03/2024	15/06/2024	90	\$ 632,105,487.00	12%	AMPARA LAS CESANTIAS RETROACTIVAS	CANCELADOS	\$ 649,544,316.00	\$ 17,438,829.00
BANCO POPULAR	CDT	3849174	06/12/2024	06/03/2025	90	\$ 600,304,200.00	9.30%	RENTABILIDAD DIVIDENDOS URBASER 2022	ACTIVA		
FINANCIERA JURISCOOP	CDT	252303	17/12/2024	16/06/2025	179	\$ 685,898,012.00	10.80%	AMPARA LAS CESANTIAS RETROACTIVAS	ACTIVA		

Es de aclarar que el CDT N. 1080311 del Banco de Occidente fue cancelado el 11 de octubre de 2024 y se apertura en el Banco Davivienda la cuenta de ahorros N. 246000772326, debido a que, durante el segundo semestre del 2024, cinco funcionarios de la empresa realizaron el proceso de jubilación por lo que se hace necesario tomar los recursos del depósito para cubrir el pago de liquidación.

El CDT N. 3220486 del Banco Popular se dio apertura con dinero de recurso propio que estaba en la cuenta corriente N. 110260020052 del mismo banco que no tenía ningún rendimiento financiero por lo cual se decidió abrir el CDT para obtener rentabilidad.

El CDT N. 3849174 del Banco Popular se dio apertura con dinero recibido de los dividendos de la vigencia 2022 de URBASER para obtener rentabilidad.

El CDT N. 252303 de la Financiera Juriscoop ampara las cesantías retroactivas de los funcionarios antiguos de la empresa.

Observación: Para reanudar los CDT, se realiza un análisis de las tasas que ofrecen por lo menos tres de las entidades financieras con las que se tiene relación y se entrega el informe a la subgerencia administrativa y financiera y al gerente para ser evaluadas y definir si se sigue con el depósito.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 31 DE 151

6. Durante la vigencia 2024 EMPODUITAMA S.A. E.S.P. realiza los siguientes pagos a Corpoboyacá:

6.1 Acuerdo de pago, Resolución 02887 del 01 de noviembre de 2023, correspondiente al pago de tasa retributiva de los años 2017, 2018, 2019 y 2020, el pago se realiza bimestralmente y durante la vigencia 2024 se pagaron las cuotas dos, tres, cuatro, cinco, seis y siete como se describe a continuación:

CUOTA	FECHA PAGO CUOTA	CAPITAL	INTERESES LIQ ACUERDO	INTERES PENDIENTES DE CANCELAR A LA FECHA DE APLICACIÓN DE PAGO	VALOR CUOTA MENSUAL
2	31/01/2024	\$269,388,461	\$201,591,873	\$189,673,950	\$660,654,284
3	27/03/2024	\$269,388,461	\$165,529,983	\$189,673,950	\$624,592,394
4	31/05/2024	\$269,388,461	\$172,919,715	\$189,673,950	\$631,982,126
5	31/07/2024	\$269,388,461	\$144,247,557	\$189,673,950	\$603,309,968
6	30/09/2024	\$269,388,461	\$126,216,612	\$189,673,950	\$585,279,023
7	29/11/2024	\$269,388,461	\$106,412,132	\$189,673,950	\$565,474,543
TOTAL		\$1,616,330,766	\$916,917,872	\$1,138,043,700	\$3,671,292,338

La última cuota de este acuerdo se pagará antes del 30 de septiembre de 2025.

6.2 Así mismo, se realizaron los siguientes pagos a CORPOBOYACA correspondientes a las facturas de la vigencia 2023, como se describe a continuación:

FECHA DE PAGO	CONCEPTO	VALOR
09/05/2024	TASA UTILIZACION DE AGUAS RIO SURBA	\$35,928,632.00
09/05/2024	TASA UTILIZACION DE AGUAS POZO EL BOSQUE Y MIRTO	\$5,785,892.00
23/05/2024	TASA UTILIZACION DE AGUAS RIO CHICAMOCHA Y QUEBRADA BOYACOGUA	\$4,960,024.00
04/06/2024	TASA RETRIBUTIVA 2023	\$2,369,859,227.00
04/06/2024	SERVICIO DE SEGUIMIENTO AMBIENTAL	\$2,137,153.00
21/11/2024	SERVICIO DE SEGUIMIENTO AMBIENTAL	\$4,996,602.00
TOTAL		\$2,423,667,530.00

En conclusión, durante la vigencia 2024 EMPODUITAMA S.A. E.S.P. pago a Corpoboyacá, seis mil noventa y cuatro millones novecientos cincuenta y nueve mil ochocientos sesenta y ocho pesos m/cte. (\$6,094,959,868.00).

7. Se realizó un informe de las cuentas que tiene EMPODUITAMA SA ESP, que fue presentado el 26 de abril de 2024, al gerente, subgerente financiera y administrativa, jurídico y jefe de control interno de gestión, (se adjunta presentación).

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 32 DE 151

8. La empresa tiene convenio de recaudo con JER y EFECTY para el recaudo del servicio de acueducto y alcantarillado, dichos convenios se prorrogaron en el mes de diciembre de 2024, puesto que al realizar el análisis de la cantidad de cupos que se están recaudando cada mes por estas dos empresas que en promedio son 8.683 y lo que fue ofrecido por las entidades bancarias no se alcanza a cubrir este recaudo y la reciprocidad que requieren los bancos es significativa, se decidió prorrogar los contratos existentes.
9. El 26 de abril se realizó el proceso de retiro del datafono que se tenía en el área de comercialización, que estaba en mal estado por lo que llevaba meses sin uso; por mantenerlo se estaban pagando \$54.740 mensuales y el 30 de abril se retiró el mismo. Este proceso se hizo a fin de disminuir los gravámenes financieros que se pagan mensualmente.
10. Se realizó el cargue de la siguiente información en el aplicativo de SIA Contraloría:
 - Rendición de fiducia vigencia 2023, el 18 de enero de 2024.
 - Rendición de información vigencia 2024, el 13 de febrero de 2024.
 - Rendición de deuda pública de enero a marzo, el 02 de abril de 2024.
 - Rendición de deuda pública de enero a junio, se envió por correo electrónico el 8 de julio de 2024.
 - Rendición de deuda pública de enero a septiembre, el 01 de octubre de 2024.

1.4. Sistemas

➤ Descripción:

Administrar las actividades relacionadas con la gestión, soporte, mantenimiento de los sistemas informáticos, redes, datos, hardware, software, pagina web y aplicaciones, así como liderar el proceso de seguridad de la información, con el fin de garantizar su optimo desempeño y la administración de los riesgos por manejo de información.

➤ Personal a Cargo:

Cargo	Tipo de Vinculación
Analista de sistemas	Oficial
Apoyo al Área de Sistemas	Supernumerario

➤ Contratos/Proyectos:

Número del contrato/convenio	Objeto	Monto	Estado
O.S 2024007	Prueba de funcionamiento del sistema SISMAC web para actualización del catastro de usuario y pérdidas de agua a Empoduitama S.A. E.S.P.	\$ 600.000	Finalizado

O.S.2024003	Publicaciones de tarifas para el cobro de los servicios de acueducto y alcantarillado vigencia 2024 y edictos del área jurídica	\$2'010.000	Finalizado
C32024001	Mantenimiento preventivo y correctivo a impresoras, fotocopidora, scanner y arrendamiento de fotocopidora para la empresa Empoduitama S.A. E.S.P.	\$8.238.551	Finalizado
ASP 202	Arrendamiento y soporte del datafono virtual zona pagos mediante el botón pse. Para el pago virtual de facturas del servicio, a través de la página web de Empoduitama S.A. E.S.P.	\$ 37.413.000	Finalizado
C12024011	Prestar el servicio de atención integral – SAI, para la actualización, capacitación, soporte y mantenimiento de software suministrado por HAS SQL SAS instalado en la entidad, durante la vigencia 2024.	\$ 41'207.214	Finalizado
O.S2024006	Emisiones radiales en AM y FM, para la divulgación de mensajes referente a campañas que se realizaran en diferentes barrios de la ciudad de Duitama, también de divulgación de los diferentes tramites y reclamaciones que se pueden realizar en línea.	\$ 3'773.450	Finalizado
C12024012	Soporte electrónico y servicio (documento soporte, facturación y nomina electrónica) en la nube para el manejo de la plataforma de acuerdo a la resolución 488 de 29-04-2022 emitidas por la DIAN para Empoduitama, para la vigencia 2024.	\$5.447.400	Finalizado
O.S. 2024005	Realizar el mantenimiento, capacitación y soporte técnico remoto al software gestión documental SADE.NET	\$ 4.212.600	Finalizado
202400026	Prestación de los servicios técnicos en comunicaciones para manejo de la página web y redes sociales de Empoduitama S.A. E.S.P.	\$ 14.400.000	Finalizado
C12024007	Prestación de los servicios técnicos en diseño industrial para realizar tomas fotográficas, videos institucionales, en obras en ejecución y actividades de Empoduitama S.A. E.S.P	\$ 15'600.000	Finalizado

O.S. 2024008	Prestar servicio de difusión de información de Empoduitama S.A. E.S.P. correspondiente a campañas de agua, puntos de pago de la factura, fechas de suspensión y demás información suministrada por la entidad mediante secciones y cuñas radiales en FM.	\$ 2.037.080	Finalizado
C12024019	Elaboración y divulgación de mensajes publicitarios en un medio digital (red social Facebook), sobre las campañas, actividades, comunicados, puntos de pago y proyectos de la empresa de acueducto y alcantarillado Empoduitama S.A. E.S.P. Boyacá noticias	\$6'000.000	Finalizado
C52024015	Suministro impresoras facturación en sitio con accesorios	\$ 36.030.582	Finalizado
O.S.2024011	Adquisición de licencia de uso del software Biotime y mantenimiento integral de los equipos biométricos sistema de control de tiempo con cambio de batería de respaldo al equipo de la planta el Surba, instalados en Empoduitama S.A. E.S.P	\$1.450.000	En ejecución se suspendió el 23 diciembre 2024 se reinició el 24 de enero 2025
C12024021	Prestar los servicios de arrendamiento, actualización, mantenimiento, soporte y capacitación, en el sistema de gestión de calidad y riesgo Almera	\$ 33.456.320	Finalizado
C52024017	Suministro de equipos de cómputo, impresoras, antivirus, licencias, accesorios y dispositivos electrónicos para Empoduitama S.A E.S.P	\$ 52.126.250	Finalizado
	Servicio de arrendamiento hosting, migración a cpanel independiente y registro de dominio	\$ 4'007.500	En ejecución hasta Noviembre 2025
C32024013	Mantenimiento preventivo y correctivo a las cámaras de seguridad instaladas en plantas de tratamiento, oficina PQR y estación de bombeo	\$ 8.843.000	En ejecución se suspendió el 23 diciembre 2024 se reinició el 24 de enero 2025

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 35 DE 151

C12024035	Publicación de la imagen corporativo de la empresa Empoduitama por medio de videos, logo de la empresa, redes sociales en la versión XXL del festival internacional de tunas de Duitama durante los días 07 y 08 de diciembre 2024	\$ 6.000.000	Finalizado
C12024037	Realizar el mantenimiento, Capacitación, soporte técnico remoto o presencial y hospedaje de la información; al software gestor de órdenes de trabajo y gestor de turnos next	\$16.200.000	Finalizado
ASP202	Adicionar en valor al contrato ASP202. Arrendamiento y soporte del datafono virtual ZONA PAGOS mediante el botón PSE. Para el pago virtual de facturas del servicio, a través de la página web de Empoduitama.	\$ 1.870.680	Finalizado
C12024032	Prestación de servicio de facturación electrónica en la nube e integración con HAS SQL, bajo la normatividad exigida por la DIAN, en cumplimiento de la resolución no. 000119 del 30 de julio 2024.	\$16.200.000	Finalizado
C12024033	Elaboración y divulgación de mensajes publicitarios en un medio digital (red social facebook), sobre comunicados del área de comercialización, como son fechas de facturación y suspensiones de servicio, puntos y medios de pago, procesos de matrículas, cambio de medidores de la empresa de acueducto y alcantarillado Empoduitama.	\$ 1.000.000	Finalizado
O.S.2024012	Prestación de servicios de promoción, diseño, publicación y difusión en redes sociales de las comunicaciones, programas y actividades que requiera Empoduitama S.A. E.S.P.	\$1.500.000	Finalizado

➤ **Hitos Destacados:**

Informe en Redes Sociales

Facebook

Durante el período analizado, específicamente el 21 de diciembre de 2023, se identificó que la plataforma de Facebook de Empoduitama S.A. E.S.P tenía una interacción limitada, con solo 1.316 personas alcanzadas. Este dato pone de manifiesto una clara deficiencia en las estrategias de comunicación implementadas hasta ese momento. Sin embargo, desde entonces, hemos experimentado un notable crecimiento en el alcance de nuestras publicaciones, alcanzando aproximadamente 16.100 personas por publicación en la actualidad.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26 FECHA: 15-01-2025	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 36 DE 151

Instagram

Al momento de asumir el manejo de esta plataforma, nos enfrentamos a un desafío significativo, con solo **168 seguidores**. Sin embargo, mediante una estrategia de contenido dinámica y enfocada, hemos logrado un crecimiento considerable, alcanzando actualmente **970 seguidores**. Este aumento en la base de seguidores no solo representa un incremento numérico, sino también un mayor alcance en el potencial de nuestras publicaciones y mensajes. En consonancia con nuestra estrategia en Facebook, hemos utilizado esta plataforma como un canal clave para difundir una variedad de información relevante. Entre estos contenidos se incluyen:

- ✓ Comunicados
- ✓ Consejos sobre cuidado del agua en los hogares
- ✓ Convocatorias
- ✓ Anuncios de arreglos
- ✓ Celebración de días ambientales
- ✓ Tips sobre medidores, consumo, fenómeno del niño y conservación del recurso hídrico.
- ✓ Eventos y charlas educativas ambientales respaldadas por ingenieras y expertos en el tema
- ✓ Participación activa de la comunidad, brindando un espacio para que expresen sus opiniones y preocupaciones pertinentes.

TIKTOK

Siguiendo un enfoque de expansión en nuestra estrategia de redes sociales, hemos aprovechado la oportunidad de establecer una nueva presencia en TikTok, una plataforma reconocida por su contenido audiovisual dinámico. En esta cuenta, hemos compartido exclusivamente contenido visual, adaptándonos a las características y preferencias de los usuarios de TikTok. Aunque actualmente contamos con 25 seguidores y hemos recibido un total de 536 reacciones por parte de la comunidad.

Factura electrónica

De acuerdo a la resolución 000165 del 01-11-2023 Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN. Se debe generar factura electrónica del servicio público para la Empresa Empoduitama; para este proceso se requiere del proveedor tecnológico (BACATA), el proveedor del software de HAS-SQL Y Empoduitama. Se realizó reunión el día 22 de abril, concluyendo que el proveedor enviaba propuesta para el nuevo desarrollo al igual que la Empresa HAS-SQL. se recibió propuesta por parte del proveedor tecnológico con un valor mensual de ocho millones cien mil pesos

Se realizaron contratación con HAS SQL y con el proveedor tecnológico BACATA, en el mes de octubre y noviembre se realizó la configuración, pruebas por parte del proveedor y el software de facturación, empezando a facturar en noviembre 2024, generando todos los procesos que la DIAN solicita.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26 FECHA: 15-01-2025	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 37 DE 151

Programa de cero papel

Reunión con tesorería, financiera, control interno, planeación para el proceso de no impresión de archivos planos de recaudo, las impresiones de estos archivos se descargan del correo electrónico y plataformas de los bancos, no sirven como revisión o soporte, cualquier necesidad de algún archivo se busca es el digital; como esta en el proceso de calidad se siguen imprimiendo. Se concluye de realizar cambios en el proceso de calidad, para no seguir imprimiendo y programa de cero papel

Informe del proceso del software SIGIEP presentado a Jurídica

El objeto principal que se tenía inicialmente fue de adquirir un ERP con todos los módulos integrados, debido a que no se tenía presupuesto por trescientos cuarenta millones La Gerencia contrata una parte por ciento cincuenta millones el objeto:

LICENCIAMIENTO DEL ERP (Enterprise Resource Planning/Sistema de Planificación de Recursos Empresariales) SIGIEP WEB GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, comprende los siguientes módulos: GESTIÓN COMERCIAL: Facturación comercial, Gestión de Atención al cliente y PQR, Control de pérdidas, Gestión de Recaudos. Control de cartera; GESTIÓN ADMINISTRATIVA: Gestión de procesos documentales, Control de contratación; GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS: Selección de personal, Hojas de vida, Nomina, Evaluación de desempeño y SERVICIO DE COMPUTACIÓN EN LA NUBE (SaaS, PaaS y LaaS), CON SU IMPLEMENTACIÓN, CAPACITACIÓN, PARAMETRIZACIÓN Y ASESORÍA.

Este contrato se firmó el 17 de septiembre de 2020, con plazo hasta el 31 diciembre 2020, este es suspendido el 21 de diciembre 2020 y se da reinicio el 06 de enero 2021, el 15 de enero se amplía por tiempo de un mes, el 12 de febrero se amplía por dos meses, el 14 de abril se amplía por cuatro meses. Este último se realiza para empalmarlo con el segundo contrato del ERP que su objeto fue:

“LICENCIAMIENTO DEL ERP (Enterprise Resource Planning/Sistema de Planificación de Recursos Empresariales) SIGIEP WEB GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, comprende los siguientes módulos: GESTIÓN DE PLANEACIÓN: planeación estratégica, sistema de gestión de calidad, indicadores de gestión , gestión de proyectos, mejoramiento continuo; GESTION FINANCIERA: control presupuestal, contabilidad, costos ABC, tesorería; GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS: recursos físicos (ALMACEN E INVENTARIOS) y SERVICIO DE COMPUTACIÓN EN LA NUBE (SaaS, PaaS y LaaS), CON SU IMPLEMENTACIÓN, CAPACITACIÓN, PARAMETRIZACIÓN Y ASESORÍA”, por un valor de \$ 145.500.000 M/CTE.

En el último informe presentado y cruzándolo con las actividades plasmadas en el contrato, la propuesta y los estudios previos, los supervisores informaron que de acuerdo con los tiempos establecidos y de los diferentes adicionales aprobados, se evidencia un probable incumplimiento de las actividades pactadas en el cronograma presentado por el contratista, y por consiguiente en el objeto del contrato y soportados con sus respectivas cláusulas, se realizó informe de 21 octubre 2021.

Este informe se realizó con el fin de conciliación entre Empoduitama y la Empresa SIGIEP

➤ Ejecución presupuestal

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA			
EMPODUITAMA S.A. E.S.P			
PRESUPUESTO AÑO 2024 SISTEMAS			
#	CONCEPTO	TOTAL	SOLICITADO
1	MANTENIMIENTO SW		
1.1	Pagina Web Empoduitama, TIC	35,000,000	FALTO PRESUPUESTO
1.2	Software HAS-SQL	41,270,214	41,270,214
1.3	Software SADE	4,212,600	4,212,600
1.4	Software ALNERA	33,456,300	33,456,300
1.5	Proteccion de datos	25,000,000	FALTO PRESUPUESTO
1.6	Sodtware gestion de turnos y PQRs	16,800,000	16,800,000
	subtotal	155,739,114	
2	MANTENIMIENTO HW		
2.1	Mantenimiento equipos	15,000,000	NO SE EJECUTO
2.2	Mantenimiento Impresoras	5,500,000	5,500,000
2.3	Mto. Impresoras y PDA facturación en sitio	15,000,000	14,280,000
2.4	Mnatenimiento aire acondicionado	2,000,000	NO SE EJECUTO
2.5	Mantenimiento camaras de seguridad	11,000,000	10,228,000
	subtotal	48,500,000	
3	COMPRA DE SOFTWARE		
3.1	Actulizaciones argis	75,000,000	NO SE REQUIRIO
3.2	Antivirus	5,200,000	4,000,000
3.3	Licencia office 365 (20 equipos)	8,400,000	3,800,000
3.4	Licencias Google Workspace Business	14,000,000	14,000,000
3.5	Sostware actualizacion catastro DIE SOFT SAS	13,500,000	600,000
	subtotal	116,100,000	
4	COMPRA HARDWARE		
4.1	Computadores de escritorio y partes		
4.1	computadores(10computadores) IMPRESORAS	30,000,000	22,000,000
4.2	Infraestructura tecnologica, momntaje protocolo IPV 6	110,000,000	FALTO PRESUPUESTO
4.3	Impresoras para facturacion (10 impresoras)	40,000,000	36,763,000
4.4	Camaras plantas y oficinas (Renovacin Planta boyacogua, estacion moreno, centro, estacion bombeo)	70,000,000	FALTO PRESUPUESTO
4.5	Servidor para sistema de información	70,000,000	FALTO PRESUPUESTO
4.6	servidores UTM para seguridad de redes y computadores	27,000,000	FALTO PRESUPUESTO
4.7	celulares para facturacion (10 celulares), Tesorería, comuni	17,000,000	8,800,000
	subtotal	364,000,000	
5	COMUNICACIONES		
5.1	Publicaciones, periodicos	2,360,000	2,010,000
5.2	Cuñas radiales, TV, WEB, publicidad	22,000,000	3,800,000
5.3	DUMIS	8,385,250	8,385,250
	subtotal	32,745,250	
6	ARRENDAMIENTOS		
6.1	ARRENDAMIENTO HOSTING PAGINA WEB, REGISTRO DE DOMINIO	3,800,000	3,800,000
6.2	ARRENDAMIENTO FOTOCOPIADORA Y ESCANER	3,800,000	3,800,000
6.3	Servicio de arrendamiento Soporte y Mantenimiento del data	3,200,000	37,413,000
	subtotal	10,800,000	
7	PERSONAL		
7.1	PRACTICANTE SENA DE MTO. COMPUTADORES O TECNICO MTO	25,000,000	NO SE CONTRATO
7.2	APOYO DE UN TECNICO DISEÑADOR, MANEJO DE FOTOGRAFIA Y VIDEOS	15,600,000	15,600,000
7.2	APOYO DE UN TECNICO COMUNICACIONES	15,600,000	15,600,000
	subtotal	40,600,000	
TOTAL		768,484,364	306,118,364

➤ **Indicadores de Gestión**

Nombre del indicador	Variable/Formula	Unidad de Medida	Meta	% de Cumplimiento a la fecha
Efectividad en las publicaciones en la web	Publicaciones realizadas / publicaciones programadas	Publicaciones	100	100%
Efectividad de las comunicaciones por dependencias	comunicaciones realizadas / comunicaciones programadas	Comunicaciones	100	100%
Tiempo promedio de respuesta a solicitudes en redes sociales.	Suma de los tiempos de respuesta a cada solicitud en redes sociales / Número total de solicitudes recibidas en redes sociales.	Tiempo	100	40
Porcentaje de usuarios informados oportunamente sobre interrupciones programadas del servicio	Número de usuarios informados oportunamente sobre interrupciones programadas / Número total de usuarios afectados por interrupciones	Usuario	100	60
Tiempo promedio de respuesta a solicitudes de información.	Sumatoria de tiempos de respuesta a solicitudes de información / / Número total de solicitudes de información atendidas	Solicitudes	100	80

➤ **Planes Institucionales**

Nombre del Plan	Meta	% de Cumplimiento a la fecha
PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACION PETI 2024	100%	75
PLAN TRATAMIENTO DE RIESGOS SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN 2024	100%	80
PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN 2024	100%	85

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 40 DE 151

➤ **Dificultades**

Se requiere el apoyo de un practicante SENA o técnico en sistemas para realizar actividades de mantenimientos preventivos y correctivos de equipos de cómputos; brindar soporte de ofimática o inconvenientes que presenten de informática a todas las dependencias. No se tiene este apoyo desde hace más de 24 meses. Esto ha ocasionado que no se esté dando continuidad a todos los procesos del área y los mantenimientos que se están dando son correctivos y no preventivos.

➤ **Programas/ Proyectos pendientes:**

Programas/Proyectos/ Actividades Pendientes	Descripción	Estado	Siguiente paso	Fecha de Cumplimiento
Adquisidor software	Renovación de licencia de uso del Software Biotime y mantenimiento integral de los equipos biométricos- sistema de control de tiempo y asistencia, instalados en Empoduitama S.A. E.SP	Activo		Se está ejecutando este año por haberse suspendió el 23 diciembre 2024. Finaliza el 28/02/2025
Mantenimiento Hardware	Mantenimiento cámaras de seguridad instaladas en plantas de tratamiento, oficina PQR y estación de bombeo	Activo		Se está ejecutando este año por haberse suspendió el 23 diciembre 2024. Finaliza el 28/02/2025
Adquisición hardware	Realizar estudio de conveniencia para adquisición de servidor para los sistemas de información de la Empresa al área de sistemas	Pendiente	Retomar estudio del año anterior, reiniciar proceso	No se ejecutó por falta de presupuesto. Se deja para el año 2025.
Adquisición hardware	Realizar estudio de conveniencia para adquisición de servidores UTM para protección de información	Pendiente	Retomar estudio del año anterior, reiniciar proceso	No se ejecutó por falta de presupuesto. Se deja para el año 2025.
Adquisición Software	Realizar estudio de conveniencia para creación de página web para Empoduitama partiendo de una reingeniería con la que actualmente se tiene.	Pendiente	Realizar estudio de conveniencia	No se ejecutó por falta de presupuesto. Se deja para el año 2025.
Adquisición Software	Realizar estudio de conveniencia para continuar con el proceso de protección de datos	Pendiente	Realizar estudio de conveniencia	No se ejecutó por falta de presupuesto. Se deja para el año 2025.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 41 DE 151

➤ **Software**

- 1 HAS-SQL HERRAMIENTAS AMDINISTRATIVAS DE SOFTWARE
- 2 SADE
- 3 ALMERA
- 4 SISTEMA ORDENES DE TRABAJO (WASSER)
- 5 DIGITURNO
- 6 PAGINA WEB
- 7 CATASTRO USUARIO EN PLATAFORMA ARCGIS
- 8 SISTEMA DE CONTROL ELECTROVALVULAS
- 9 SISTEMA DE CONTROL DE PERSONAL. BIOTIME PLATAFORMQ DE GESTION DE EMPLEADOS

- **Procesos de Auditoría:** se realizó auditoria por parte de la revisoría fiscal, dejando las siguientes observaciones:

POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Observación:

No se proporciona capacitación y concientización regular sobre la política de seguridad de la información a todos los empleados.

GESTIÓN DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN

Observación:

No se realizan actividades de mantenimiento preventivo y correctivo, ni se lleva una trazabilidad de la información, como hojas de vida o documentos de las actividades realizadas. Última revisión: 2022.

SEGURIDAD EN RECURSOS HUMANOS

Observación:

No se revocan rápidamente los privilegios de acceso de los empleados que dejan la organización o cambian de roles. No se tiene un procedimiento establecido y escrito; todo se maneja de manera informal.

SEGURIDAD FÍSICA Y AMBIENTAL

Observación:

No existe un plan de respuesta a emergencias que aborde la gestión de crisis relacionadas con la seguridad física.

No se tiene un procedimiento escrito de pruebas de restauración de copias de seguridad.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26 FECHA: 15-01-2025	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 42 DE 151

SEGURIDAD EN OPERACIONES Y COMUNICACIONES

Observación:

No se han implementado controles de acceso lógico como autenticación de dos factores y políticas de contraseñas fuertes en los sistemas y aplicaciones.

GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD

Observación:

No se tiene un plan de lecciones aprendidas.

GESTIÓN DE RIESGOS

Observación:

No se ha establecido un proceso formal para la evaluación y gestión de riesgos de seguridad de la información.

PLANIFICACIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Observación:

No se ha desarrollado un plan de continuidad del negocio que aborde la recuperación de las operaciones críticas de la organización en caso de interrupciones graves.

Observación:

No se han realizado pruebas de ethical hacking, dejando sin evaluar la robustez de las defensas de seguridad de la organización.

CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS DE LA TECNOLOGÍA

Observación:

No se utilizan cifrado ni técnicas de enmascaramiento para proteger los datos sensibles almacenados en bases de datos y repositorios de archivos.

LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE

Observación:

No se han actualizado los sistemas operativos a la última versión, ya que todavía hay computadoras con Windows 7 y 8, los cuales son obsoletos.

Proceso de auditoría externa:

Recomendaciones de la Auditoría

1. Fortalecer los controles de seguridad en los dominios clave de la ISO 27001-2013.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 43 DE 151

2. Aumentar el avance en todas las fases del ciclo PHVA, especialmente en la evaluación de desempeño y la mejora continua.
3. Desarrollar una estrategia de planificación y evaluación de riesgos alineada con los objetivos y vulnerabilidades de la entidad.
4. Implementar un Programa de Revisión y Actualización de Políticas.
5. Desarrollar un Plan de Recuperación de Desastres (DRP). Crear y documentar un DRP que contemple todos los aspectos críticos del sistema informático.
6. Actualizar el Licenciamiento de Software. Asegurar que todos los softwares, incluyendo sistemas operativos y paquetes de Office, estén correctamente licenciados y actualizados con los parches de seguridad.
7. Adquirir Licencias de Antivirus. Implementar soluciones de antivirus adecuadas en todos los equipos de la entidad.
8. Iniciar un plan de actualización de los sistemas operativos en los equipos cliente a versiones soportadas.
9. Considerar la migración a un servidor que reciba soporte y actualizaciones de seguridad, como Windows Server 2019 o 2022.
10. Implementar un sistema de gestión de usuarios que asigne credenciales individuales a cada usuario y promueva el uso de contraseñas seguras.
11. Realizar auditorías periódicas para eliminar cuentas de usuarios inactivas y asegurar que solo el personal autorizado tenga acceso.
12. Implementación de Bloqueo de Pantalla
13. Configurar los equipos para que se bloqueen automáticamente después de un período de inactividad.
14. Programar pruebas de hacking ético de forma regular para identificar vulnerabilidades en el software.
15. Actualizar el UTM y configurar adecuadamente las políticas de seguridad para restringir el acceso a sitios inapropiados y bloquear publicidad intrusiva.

De acuerdo a las auditorías realizadas por la revisoría fiscal y la externa se realizó un plan de acción para el año 2025, para subsanar las recomendaciones y hallazgos encontrados; estos se encuentran publicados dentro de la página web de Empoduitama y se deben ejecutar dentro de los planes institucionales del área de sistemas que son:

- PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION PETI 2025
- PLAN TRATAMIENTO DE RIESGOS SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION 2025
- PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION 2025

1.5. Almacén

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 44 DE 151

➤ **Descripción:**

Desde el área de almacén de la empresa de servicios públicos EMPODUITAMA S.A E.S.P., se realizan los siguientes procesos:

1. **Recepción de materiales:** Este proceso incluye inspección, recuento y registro de los materiales al llegar a la bodega para verificar que los materiales son correctos, tanto en cantidad como en calidad. Posteriormente, se realiza la entrada de los contratos, codificación de los materiales y cargue al sistema de gestión “Kardex”, garantizando la coherencia con las órdenes de compra y manteniendo la precisión del inventario.
2. **Almacenamiento de los materiales:** Organizar y clasificar de manera eficiente los materiales y/o accesorios recibidos en la bodega, para darles ubicaciones óptimas de almacenamiento, maximizando el uso del espacio y facilitando el acceso y seguimiento del inventario. Igualmente, se realiza supervisión del inventario de sustancias en cada una de las plantas de tratamiento de agua potable de Duitama.
3. **Preparación de salidas de materiales:** El proceso de preparación de salidas implica que haya una orden por parte del personal a cargo de cada área, donde se examinará la respectiva documentación.
4. **Salidas de materiales:** Este proceso corresponde la salida de materiales del almacén, donde se deben crear la documentación asociada a cada salida y cargar al sistema de gestión (Kardex), manteniendo la precisión del inventario.
5. **Responsable de bienes e inmuebles de la empresa:** Se realiza el inventario de cada dependencia de la empresa y de los diferentes cargos, se crean los diferentes cargos en el sistema, se otorga inventario al personal nuevo de cada dependencia y al finalizar su vinculación en la empresa se recibe el inventario otorgado inicialmente. Firmas de actas por parte del personal a cargo de cada vehículo y/o motos de la empresa
6. Supervisión de contratos y cuentas de cobro de los contratos asignados
7. Seguimiento de la dotación del equipo de redes, creación de la documentación necesaria para realizar entregas al personal en periodos de tiempo.
8. Bajas de materiales de accesorios y/o elementos.
9. Igualmente, se realiza la gestión de inventarios, relación con las partes interesadas, gestión de equipos y la elaboración de informes de rendimiento.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 45 DE 151

➤ **Personal a Cargo**

Cargo	Tipo de Vinculación
AUXILIAR DE ALMACEN	OFICIAL

➤ **Contratos/Proyectos bajo supervisión:**

Número del Contrato/Convenio	Objeto	Monto	Estado
C52024005	Suministro de Materiales	\$ 113.896.000	En Ejecución – pendiente Estudios previos y ejecución
C52024004	Combustible	\$ 88.000.000	En Ejecución –pendientes estudios previos
C52024009	Suministro de elementos de Papelería	\$33.261.305	Liquidado
C52024010	Suministro de elementos de aseo Cafetería	\$ 32.130.000	Liquidado
C52024024	Suministro de Tubería y accesorios	\$499.000.000	Liquidado
C52024025	Suministro de herramientas menores	\$ 30.000.000	En Ejecución

➤ **Hitos Destacados:**

- Se logró instalar dos cámaras de seguridad en el almacén, dando un mayor control al inventario de la empresa.
- Se ha mejorado la atención a los diferentes usuarios y/o partes interesadas.
- Se ha realizado la solicitud de lo que realmente se necesita en las dotaciones a personal.
- Se ha logrado tener un mejor almacenamiento en la bodega con el apoyo del área de control interno
- Se ha realizado un mayor control en las sustancias químicas de las plantas de tratamiento.
- Mayor control de los reactivos químicos de las plantas, al recibir el cargo se encontraban químicos en estado de vencimiento.
- Mayor control del suministro de combustible a los automotores de la empresa, debido a que, se verifica diariamente los consumos.
- Menor consumo de papel en las diferentes dependencias, ya que se está realizando un mejor control.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26 FECHA: 15-01-2025	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 46 DE 151

➤ **Dificultades:**

- No se cuenta con el personal suficiente: Se requiere apoyo técnico en el almacén sobre temas de tubería, materiales y/o accesorios, se requiere personal en bodega para temas de documentación, actas, estudios previos,
- En las permanencias el personal a cargo realiza salida de los materiales, pero no se diligencia las medidas y/o dimensiones de cada material, dificultando el seguimiento del inventario.

➤ **Software:**

No se cuenta con un software. Se trabaja con KARDEX, al módulo tiene acceso las áreas de: Sistemas, contabilidad, almacén, control interno.

➤ **Recomendaciones:**

- Dar apoyo al área por medio de una vinculación de un auxiliar SENA, dado que no se cuenta con el suficiente personal para atender todos los procesos del área
- Instalación de software de inventarios
- Ampliar la bodega para la ubicación de materiales y/o tubería dado que el espacio no es suficiente.
- Mejorar los procesos de permanencia para las salidas de materiales, el personal a cargo de las permanencias codificar cada salida.

1.6. Gestión documental – Archivo

➤ **Descripción:**

El proceso de gestión documental se empieza a desarrollar con la elaboración de instrumentos archivísticos de archivo de gestión y la implementación del manejo e intervención de los documentos que se generan en cada una de las dependencias donde se capacita y realiza seguimiento a los procesos archivísticos que establecen la gestión de los documentos del archivo en general durante la producción, recepción, distribución, organización, consulta y disposición final.

En cada una de las dependencias se implementa la organización teniendo como base el Cuadro de clasificación documental CCD y las Tablas de retención documental TRD vigencia 2024, para llevar control de los documentos que se generan y tramitan en físico principalmente, debido a que el sistema de archivo de documento electrónico SADE no se implementa de la manera adecuada.

➤ **Hitos destacados**

- Capacitación e inducción en cada una de las dependencias para implementar el Programa de Gestión Documental de la entidad con funcionarios y contratistas que aportan a la gestión de la entidad.
- Implementación, seguimiento y actualización a los planes de acción establecidos en el Plan Institucional de Archivos.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 47 DE 151

- Se aplican los procesos de organización de la gestión documental e instrumentos archivísticos en cada dependencia de la entidad para el continuo manejo eficiente del archivo producido, recibido, tramitado hasta su disposición final.
- Se implementa la codificación, series y subseries documentales creadas según TRD de cada área de la entidad.
- Orientar e implementar el adecuado diligenciamiento de los formatos de descripción del inventario documental de gestión, formato hoja de control y demás creados para controlar el manejo adecuado y trazabilidad de la gestión documental de la entidad.
- Asesorar en la organización y descripción del archivo existente en las oficinas donde se ha presentado cambio de personal.
- Solicitar y elaborar los estudios previos para compra de estantería del depósito de archivo central.
- Solicitud de mantenimiento y/o adecuación del depósito de archivo central con los parámetros normativos para la recepción y conservación de archivos.
- Verificación en las dependencias en la clasificación, organización y descripción del fondo acumulado de documentos que serán transferidos al archivo a central en el Formato Único de Inventario Documental FUID de los archivos de gestión 2021 a 2024.
- Se intervino el fondo acumulado de la oficina de jurídica y se estableció todo el proceso de organización.
- Se ha trabajado en mesas de trabajo con el Consejo departamental de archivo de la Gobernación de Boyacá para el proceso de aprobación y convalidación del instrumento archivístico Tablas de retención documental TRD para obtener el Certificado.

➤ Indicadores de Gestión

Nombre indicador	Formula	Meta	% cumplimiento a la fecha
Actualizar instrumentos archivísticos	Instrumentos por actualizar / instrumentos actualizados	100%	90%
Asignación recurso humano y financiero	Recursos invertidos / recursos asignados	70%	50%
Personal capacitado en gestión documental y archivo	Capacitaciones propuestas / capacitaciones impartidas	30%	30%
Avance en el inventario documental del archivo de gestión	Áreas intervenidas (ml) * 100 / área total ml	100%	80%

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 48 DE 151

➤ **Planes institucionales**

Nombre Plan	Meta	% cumplimiento
Plan Institucional de Archivo PINAR	Implementar planes y proyectos que gestionen, conserven, salvaguarden y brinden seguridad y acceso a la información contenida en los documentos de archivo de la Empresa de servicios públicos de Duitama S.A E.S.P., dando cumplimiento a la normatividad aplicable a la gestión documental del AGN.	80%

➤ **Dificultades**

- Realizar la intervención de fondos acumulados en las oficinas del edificio administrativo de Empoduitama, sin contar con un espacio u oficina de archivo.
- Falta de espacio en el depósito de archivo central planta Surba.
- Falta de insumos para la conservación de los documentos estantería.
- Para la recepción documental de manera electrónica la implementación de SADE de manera adecuada, por falta de un servidor exclusivo para este software.

➤ **Recomendaciones**

- Crear la oficina de Gestión documental y archivo justificando el cumplimiento a la Ley 594 de 2000 y al Acuerdo 001 de 2024 "Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones", Artículo 3.1.3. Perfiles y competencias del personal para la organización, reprografía y conservación de documentos de archivo.
- Contar con una auxiliar administrativa con experiencia archivística permanente en el área de archivo de la entidad.
- Destinar recurso económico para el proceso de gestión documental y archivo.
- Desarrollar la inducción y reinducción a los funcionarios que ingresan a la entidad.
- Apoyar las entregas de cargo para continuar el proceso de gestión documental al desvincularse.
- Actualizar y contar con un servidor para el almacenamiento de la información de SADE, implementándolo de forma adecuada.

1.7. Comercialización

➤ **Descripción:**

En el área de comercialización se adelantan diferentes procesos como:

- Efectuar la lectura correcta de los medidores de los usuarios, mediante el proceso de facturación en sitio, registrar las lecturas de los equipos imprimir la factura y entregarla al usuario de manera oportuna y según programación del área.

- Suspensión y Reinstalación: Realizar suspensiones y cortes del servicio de acueducto a los usuarios que presenten 2 o más meses en mora en el pago de la factura.
- Novedades: Gestionar actividades para controlar reporte de novedades encontradas por los aforadores en los medidores y acometidas domiciliarias, con el fin de garantizar el buen funcionamiento.
- Atención PQR: Atender los requerimientos de facturación con un adecuado protocolo de servicio y atención que permita la satisfacción del usuario y el trámite para la creación de los nuevos usuarios.

➤ **Personal a cargo:**

Cargo	Tipo de Vinculación
4 Operarios de Comercialización	Oficial
1 Auxiliar Administrativa	Oficial
8 Operarios de Comercialización	Contrato inferior a 1 año
2 Personal Apoyo Comercialización	Contrato inferior a 1 año
2 Auxiliares Administrativos Atención PQR	Contrato inferior a 1 año

➤ **Contratos/Proyectos bajo supervisión:**

Número del Contrato/Convenio	Objeto	Monto	Estado
2019 (C1M1312019)	"Instalación de 850 medidores de media pulgada, los cuales se encuentran con lecturas iguales"	\$19.963.800	Suspendido
2019 (C1M1402019)	"Prestación de Servicios para la instalación de 448 tapas de las cajillas de medidores que no tienen o se encuentran deterioradas"	\$13.977.600	Suspendido
2024 (C52024007)	"Suministro de recibos para facturación impresos en papel térmico"	\$47.231.100	Liquidado
2024 (OC2024001)	"Suministro papel bond para facturación y talonarios de facturación"	\$4.088.840	Liquidado

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 50 DE 151

Número del Contrato/Convenio	Objeto	Monto	Estado
2024 (C52024021)	"Adquisición de medidores * Volumétricos de ½" Pre equipados R200 * De velocidad de ½" R160 Pre equipados * De velocidad chorro múltiple de ¾" y 1"	\$201.151.650	Liquidado

➤ **Hitos Destacados:**

- Se firmaron 49 acuerdos de pago con una deuda de \$ 110.256.645 y a la fecha se recaudó \$ 53.957.296 equivalente a un 48%.
- Se realizaron 165 abonos a la deuda de usuarios morosos equivalentes a \$ 21.856.150 sobre una deuda de \$ 42.996.400 equivalente a un 50%.
- Disminución del 15% en el reporte de PQR respecto al semestre anterior (12739 Vs.10.881)
- Cambio de medidores trabados: 241 que inician a registrar el consumo real a partir de su instalación.
- Se actualizó el formato F-GCL-11 "Formulario de nuevo usuario" para optimizar el trámite y facilitar la gestión a quienes solicitan el servicio de acueducto y alcantarillado.

➤ **Ejecución presupuestal**

Objeto/Alcance	Monto (\$)	Fecha de formulación
Suministro de recibos para facturación impresos en papel térmico	\$ 47.231.100	20/03/2024
Suministro papel bond para facturación y talonarios de facturación	\$ 4.088.840	03/04/2024
"Adquisición de medidores * Volumétricos de ½" Pre equipados R200 * De velocidad de ½" R160 Pre equipados * De velocidad chorro múltiple de ¾" y 1"	\$ 201.151.650	20/08/2024
TOTAL	\$ 252.471.590	

➤ **Indicadores de gestión**

Nombre del indicador	Variable/Formula	Unidad de Medida	Meta	% de Cumplimiento a la fecha
Índice de recaudo	(Valor total del recaudo en pesos m-cte / Valor total facturado en pesos m-cte)*100	%	90	86.5%

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 51 DE 151

➤ **Dificultades**

- Acumulación de matrículas sin liquidar, por documentación incompleta o vencida en el trámite de matrícula de usuarios.
- Catastro de usuarios desactualizado.
- No se cuenta con los dispositivos y equipos necesarios para realizar suspensión del servicio especial a usuarios morosos.
- Instalación de medidores por terceros en predios donde no se ha legalizado el servicio.
- Vacío en cuanto a información del tiempo que se tuvo el sistema SIGIEP AAA, para verificar cualquier modificación, matrícula o pago se debe solicitar información a la dependencia de sistemas, ya que no se cuenta con dicha base de datos para la verificación correspondiente.
- Disminución de personal con contrato inferior a un año, lo que implica aumento de funciones al personal activo del área y actividades sin realizar (codificación usuarios y registro en Arcgis, suspensiones especiales y verificación de no reconexión de usuarios que les fue suspendido el servicio).
- Carencia de personal para realizar cobro persuasivo y coactivo a deudores morosos que permita disminuir la deuda.

➤ **Programas/Proyectos/Actividades Pendientes:**

Programas/Proyectos/ Actividades Pendientes	Descripción	Estado	Siguiente paso	Fecha de Cumplimiento
Suspensiones especiales	Utilizar dispositivos que impidan la reconexión por parte de los usuarios a los que se les ha suspendido el servicio	Sin iniciar	Determinar el tipo de dispositivo a utilizar	Febrero 2025
Reporte de novedades	Conexiones directas sin medidor Detección de medidores instalados sin facturar el consumo. Construcciones sin legalizar el servicio. Cambio de uso	Actividad Continua	Conformar equipo de 2 Operarios para realizar estas actividades, mientras se determina la viabilidad de contratarlos para estas actividades exclusivamente	A partir de Enero 2025
Catastro de usuarios	Actualización en terreno de los usuarios, serie medidor, geo-referenciación, estado medidor e instalaciones	Sin iniciar	Establecer la metodología y los recursos que son necesarios	A partir de febrero 2025
Medidor para cambio	Notificación a usuarios con el medidor trabado, para realizar el respectivo cambio	Sin iniciar	Reactivarla para que se realice luego de terminada la facturación	A partir de Enero 2025
Realizar cobro Persuasivo y/o Coactivo	Notificación y seguimiento a usuarios con deuda para cobros coactivos y persuasivos por parte de la oficina	Sin iniciar	Dar cumplimiento al Reglamento de Recuperación de	A partir de febrero 2025

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 52 DE 151

Programas/Proyectos/ Actividades Pendientes	Descripción	Estado	Siguiente paso	Fecha de Cumplimiento
	jurídica.		cartera	

➤ **Software**

- **HAS SQL:** Módulo facturación y registro PQR (Personal Administrativo, Personal Operativo y Profesional Especializado).
- **WASSER:** Programación y ejecución Ordenes de Trabajo, Actas de Suspensión, Actas de Reinstalación, Ordenes de Trabajo Internas ((Personal Administrativo, Personal Operativo y Profesional Especializado)
- **SADE:** Radicación oficios y derechos de petición del área (Auxiliar Administrativa y Profesional Especializado)
- **ALMERA:** Sistema de Gestión de Calidad (documentación por procesos, indicadores, riesgos, entre otros).

➤ **Recomendaciones**

- Conformar equipo de trabajo (2 funcionarios) para realizar de manera permanente y continua las suspensiones especiales y cortes a conexiones ilegales con su debido seguimiento
- Definir dispositivo a utilizar para realizar la suspensión especial a usuarios morosos que se reconectan.
- Establecer sistema sancionatorio para usuarios ilegales, que reconectan el servicio estando suspendido por mora, retiran y/o voltean el medidor, se conectan por su cuenta a las redes de Acueducto y Alcantarillado propiedad de Empoduitama S.A. E.S.P.

2. SUBGERENCIA AREA TECNICA Y OPERATIVA

➤ **Descripción:**

La Subgerencia Técnica y Operativa juega un rol fundamental en la administración y mejora constante de los sistemas de agua potable y aguas residuales en la ciudad. Junto con la Dirección General se encarga de coordinar la formulación de políticas y estrategias para la ejecución de obras en los sistemas de acueducto y alcantarillado, garantizando la prestación de servicios públicos con altos niveles de calidad, continuidad y cobertura. También supervisa la actualización del catastro de redes y estructuras, lo que facilita un mantenimiento eficiente y minimiza las afectaciones en el suministro de servicios.

Entre sus responsabilidades clave, se incluye el seguimiento y control de los proyectos relacionados con sus áreas de competencia, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales. Esto abarca la

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 53 DE 151

supervisión de la operación y el mantenimiento de plantas de tratamiento, sistemas hidráulicos, bocatomas y pozos, así como la planificación y control de los parámetros operativos generales. Además, se asegura de mantener la calidad del agua mediante análisis fisicoquímicos y microbiológicos, tomando las medidas correctivas necesarias para preservar los estándares de servicio.

La subgerencia también supervisa los procesos de evaluación de calidad, coordina la elaboración de términos de referencia y pliegos de condiciones para las contrataciones, y gestiona el desarrollo y administración del talento humano. Asimismo, organiza la implementación de programas de mantenimiento preventivo y correctivo, desarrolla estrategias para reducir el agua no contabilizada, y prepara informes para las partes interesadas. Finalmente, asegura una adecuada recopilación y carga de datos en el Sistema Único de Información (SUI), promoviendo una gestión eficiente y transparente de los servicios públicos.

➤ **Personal a cargo:**

A continuación, se describe el personal a cargo directo de la subgerencia, considerando que el personal a cargo de redes, plantas, mantenimiento y calidad se describe en cada capítulo.

Cargo	Tipo de Vinculación
Topógrafo	Oficial
Conductor	Oficial
Auxiliar	Oficial
Apoyo Hidráulico	Contrato a término fijo

➤ **Contratos/Proyectos bajo supervisión:**

Número del Contrato/Convenio	Objeto	Monto	Estado
C52024011	Suministro de sustancias químicas para el proceso de tratamiento de agua de las plantas Surba, Milagrosa, Boyacogua, Estación moreno y Estación de Bombeo de propiedad de Empoduitama.	\$ 709.598.428	Liquidado
C12024005	Servicio de transporte de agua potable a diferentes lugares de la ciudad de Duitama - Boyacá	\$ 33.750.000	Liquidado
C22023009	Interventoría técnica, administrativa, financiera, legal y ambiental al contrato cuyo	\$ 10.532.690	Liquidado

Número del Contrato/Convenio	Objeto	Monto	Estado
	objeto es construcción y mejoramiento red de alcantarillado calle 7 barrio Guadalupe y estructura de alivio Postobón de Duitama		
C22024004	Estudios geotécnicos para el proyecto de reposición de alcantarillado entre calle 21 y avenida camilo torres Duitama - Boyacá	\$ 5.772.690	Liquidado
C32024011	Mantenimiento de lechos filtrantes para la planta de tratamiento Boyacogua de EMPODUITAMA S.A. E.S.P.	\$ 29.607.200	Liquidado
CONVENIO DE COOPERACION TECNICA INTERINSTITUCIONAL	Mantenimiento preventivo y correctivo por medio de limpieza y dragado al Canal Vargas, Camellón de Narváez, Canal de las nieves y Quebrada la aroma, segundo semestre 2024.	\$ 30.000.000	Liquidado
C4M1382019	Reposición de tubería de acueducto de 3" PVC avenida circunvalar desde la carrera 18 hasta la carrera 28 – Sector la paz en una longitud de 370 ml		Suspendido
C2M1012020	Interventoría para entrega de liquidación y contrato P0001-2016 de permuta de madera en pie 33.7 has de la especie exótica pino a cambio de obras de restauración de 33.7 Has en los predios el tablón y santa bárbara en el municipio de Duitama		Suspendido
C22021006	Interventoría técnica, administrativa, financiera y legal para la construcción de infraestructura de servicios públicos de acueducto y alcantarillado de la urbanización Buenavista y zonas aledañas dentro del área de expansión de las redes en el marco del desarrollo del convenio de cooperación		Suspendido

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 55 DE 151

Número del Contrato/Convenio	Objeto	Monto	Estado
	técnica entre Ethos constructora y la empresa de servicios públicos domiciliarios de Duitama.		

➤ **Hitos Destacados:**

1. Atención de Emergencias por Lluvias

Durante el segundo semestre del año 2024 la Subgerencia Área Técnica y Operativa jugó un papel clave en la atención a emergencias generadas por lluvias intensas que afectaron varias zonas de la ciudad. Debido a la acumulación de agua en las vías y en algunos puntos de la red de alcantarillado, se produjeron desbordamientos y taponamientos. La respuesta de la subgerencia fue inmediata: el equipo técnico movilizó personal y equipos especializados para realizar intervenciones de emergencia que permitieran restablecer el funcionamiento del sistema de alcantarillado. Estas acciones incluyeron la limpieza y desobstrucción de redes de drenaje, el monitoreo de la capacidad de los sumideros y la inspección de las bocatomas para asegurar que no existieran obstrucciones que pudieran comprometer el flujo adecuado de aguas residuales y pluviales. También se llevaron a cabo labores preventivas para evitar futuros bloqueos y desbordamientos, como la limpieza periódica de canales y rejillas en puntos críticos del sistema, es así que se realizaron 413 órdenes de trabajo con el equipo presión- succión Vaccon actuando de forma preventiva y correctiva cerrando el semestre.





Ilustración 1. Acciones preventivas y correctivas equipo VACCON

2. Optimización de Redes

Se implementaron medidas para optimizar las redes de acueducto y alcantarillado, con el fin de mejorar la eficiencia operativa, reducir pérdidas de agua y mejorar el rendimiento de las infraestructuras. A lo largo de este período, se llevó a cabo la sustitución de tramos obsoletos y la renovación de válvulas, tuberías y conexiones, lo que permitió reducir las fugas y pérdidas en el sistema. Asimismo, se realizó monitoreo de caudales y presiones, lo que permitió un control más eficiente de las redes, la detección temprana de problemas y una rápida respuesta ante fallos. Esto contribuyó no solo a una mejora en la calidad del servicio, sino también a una mayor fiabilidad y estabilidad en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado.



Ilustración 2. Trabajo en sitio - Equipo de redes

3. Atención a la Ciudadanía

En el ámbito de la atención a la ciudadanía, se gestionaron y resolvieron 320 derechos de petición y oficios enviados por los usuarios, lo que reflejó la alta demanda y el compromiso de la Subgerencia para

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 57 DE 151

mantener una comunicación abierta y transparente con la comunidad. Las solicitudes recibidas abordaron diversos temas, tales como quejas por interrupciones en el servicio, consultas sobre el estado de las redes y solicitudes de mejoras en la infraestructura. El equipo técnico de la Subgerencia respondió de manera eficiente a cada requerimiento, ofreciendo soluciones prácticas, lo que permitió una mayor satisfacción por parte de los usuarios y fortaleció la relación con la comunidad.

4. Viabilidad de Proyectos Constructivos con Base en el Reglamento Técnico de Saneamiento (RAS 0330 de 2017)

La Subgerencia desempeñó un papel clave en la evaluación de la viabilidad técnica de los proyectos constructivos presentados para la expansión y mejora de los sistemas de acueducto y alcantarillado, basándose en el Reglamento Técnico de Saneamiento (RAS 0330 de 2017). Este reglamento establece las condiciones mínimas y las buenas prácticas que deben seguirse en la construcción y operación de las redes de saneamiento. El equipo técnico evaluó los proyectos en términos de capacidad hidráulica, impacto ambiental y alineación con las normativas locales. Con ello, se garantizó que las obras de infraestructura cumplieran con los estándares de calidad y seguridad establecidos, reduciendo riesgos para los usuarios en épocas sequía.

5. Subsanación de No Conformidades para la Certificación de Calidad en ISO 9001

Dentro del proceso de mejora continua, la Subgerencia trabajó de manera activa para subsanar las no conformidades detectadas en los procesos operacionales del área de laboratorio, plantas, redes y de mantenimiento, con el fin de cumplir con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001. El equipo técnico implementó acciones correctivas que incluyeron la actualización de procedimientos operacionales, la capacitación del personal y la mejora de los procesos de supervisión y control. Gracias a estos esfuerzos, se logró avanzar de manera significativa en la obtención de la recertificación en ISO 9001, lo que garantiza la conformidad con los estándares internacionales de calidad en la gestión de los servicios de acueducto y alcantarillado.



Ilustración 3. Auditoria de recertificación ISO 9001

6. Atención a Requerimientos de Autoridades Ambientales y de Prestación de Servicios

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 58 DE 151

La Subgerencia cumplió con los requerimientos establecidos por las autoridades ambientales y los organismos de control de servicios públicos, tales como la (Corporación Autónoma Regional) y la Superintendencia de Servicios Públicos. Se atendieron y respondieron diversas solicitudes e inspecciones, incluyendo la entrega de informes sobre el estado de las plantas de tratamiento de agua y los niveles de eficiencia en el sistema de alcantarillado. Además, se realizaron ajustes y mejoras en las plantas de tratamiento, atendiendo las recomendaciones de las autoridades, lo que permitió optimizar la operación de los sistemas y asegurar el cumplimiento de las normativas ambientales vigentes.



Ilustración 4. Atención a visitas técnicas por parte de autoridades ambientales

7. Creación de Controles Operacionales para los Equipos del Área Técnica

Para mejorar la eficiencia y el control en las operaciones de la Subgerencia, se implementaron controles operacionales más rigurosos en el área técnica. Estos controles abarcaron los procesos de operación de las redes de distribución de agua y alcantarillado, el mantenimiento de las plantas de tratamiento, y la gestión de las actividades del laboratorio. Se establecieron procedimientos más detallados para la supervisión diaria, la calibración de equipos y la verificación del cumplimiento de los parámetros de calidad del agua. Estos controles mejoraron la respuesta ante incidentes operacionales y optimizaron la utilización de los recursos técnicos y humanos, contribuyendo a la fiabilidad y eficiencia de los servicios prestados.

8. Ejecución de Obras con el Municipio (Reposición de Redes de Alcantarillado para Pavimentación)

En colaboración con la Secretaría de Infraestructura del municipio, la Subgerencia técnica y operativa coordinó la ejecución de obras de reposición de redes de alcantarillado en tramos específicos que iban a ser pavimentados. Esta intervención fue fundamental para garantizar que las redes de alcantarillado estuvieran en condiciones óptimas antes de la pavimentación, lo que evitó la necesidad de realizar trabajos de excavación posteriores que podrían haber generado inconvenientes a la comunidad. Estas obras contribuyeron a mejorar la infraestructura urbana y a evitar la obstrucción de las redes de drenaje y alcantarillado en áreas en proceso de urbanización.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 59 DE 151



Ilustración 5. Obras concertadas con Infraestructura

9. Actualización de Procesos y Procedimientos en Formatos de Calidad

Se llevó a cabo una revisión y actualización de los procedimientos internos y formatos de calidad para garantizar que todos los proyectos de infraestructura hidrosanitarios fueran aprobados según las normativas técnicas vigentes. Esto incluyó la validación de los planos hidrosanitarios para nuevas construcciones y la modificación de redes existentes. Además, se mejoraron los procesos de inspección y seguimiento de forma transversal al área técnica, procesos como:

- F-GCA-37 CALIBRACIÓN Y VERIFICACIÓN TURBIDIMETROS
- F-GCA-48 HOJA DE VIDA DE EQUIPOS DE LABORATORIO
- F-GCA-01 CONTROL DE TEMPERATURA DE NEVERA VS
- F-GCA-19 DATOS Y CALCULOS DE RESULTADOS
- F-GCA-56 FORMATO DATOS PRIMARIOS MICROBIOLOGIA
- F-GCA-55 FORMATO CONTROL DE CALIDAD MICROBIOLOGIA
- F-GCA-54 FORMATO CONTROL DE CALIDAD CEPARIO MICROBIOLOGIA
- F-GCA-53 MANEJO Y PREPARACIÓN DE SOLUCIONES EN EL LABORATORIO
- F-GCA-52 FORMATO RH-1 GENERACIÓN DE RESIDUOS
- P-GCA-12 MANEJO DE CEPARIO-AREA MICROBIOLOGÍA
- P-GCA-11 PLAN METROLOGICO ANUAL
- P-GCA-10 CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES
- M-GCA-02 MANUAL METODOS DE ENSAYOS
- M-GCA-04 MANUAL VALIDACION-VERIFICACION
- M-GCA-01 MANUAL DE CALIDAD DE LABORATORIO

10. Actualización del Plan de Contingencia y Manuales de Operación de las Plantas de Tratamiento

En el marco de la gestión de riesgos, la Subgerencia actualizó el Plan de Contingencia y los Manuales de Operación de las Plantas de Tratamiento de la entidad. Estos documentos fueron revisados para

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 60 DE 151

asegurar una respuesta rápida y efectiva en caso de emergencias, como fallas en las plantas o interrupciones en el suministro de agua. Los manuales vienen teniendo una actualización en protocolos detallados para la operación de las plantas, la gestión de emergencias y el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos. Además, se incluyeron planes de comunicación con la comunidad y las autoridades en caso de eventos críticos.

➤ **Indicadores de Gestión:**

IANC	36,25%
Cobertura de Acueducto	91,54%
Cobertura de Alcantarillado	89,17%
Continuidad	97,79%

➤ **Ejecución Presupuestal:**

Número del Contrato/Convenio	Objeto	Monto
C52024011	Suministro de sustancias químicas para el proceso de tratamiento de agua de las plantas Surba, Milagrosa, Boyacogua, Estación moreno y Estación de Bombeo de propiedad de Empoduitama.	709.598.428
C12024005	Servicio de transporte de agua potable a diferentes lugares de la ciudad de Duitama - Boyacá	33.750.000
C22023009	Interventoría técnica, administrativa, financiera, legal y ambiental al contrato cuyo objeto es construcción y mejoramiento red de alcantarillado calle 7 barrio Guadalupe y estructura de alivio Postobón de Duitama	10.532.690
C22024004	Estudios geotécnicos para el proyecto de reposición de alcantarillado entre calle 21 y avenida camilo torres Duitama - Boyacá	5.772.690
C32024011	Mantenimiento de lechos filtrantes para la planta de tratamiento Boyacogua de EMPODUITAMA S.A. E.S.P.	29.607.200

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 61 DE 151

Número del Contrato/Convenio	Objeto	Monto
CONVENIO DE COOPERACION TECNICA INTERINSTITUCIONAL	Mantenimiento preventivo y correctivo por medio de limpieza y dragado al Canal Vargas, Camellón de Narvéez, Canal de las nieves y Quebrada la aroma, segundo semestre 2024.	30.000.000
TOTAL EJECUTADO		\$ 819.261.008

➤ **Dificultades:**

La ejecución de actividades en la subgerencia técnica y operativa enfrenta diversas dificultades, entre las principales se pueden mencionar:

1. Financieras y presupuestarias:
 - Limitaciones presupuestarias para llevar a cabo mantenimientos preventivos y correctivos.
 - Dificultades para obtener financiamiento para proyectos de expansión o mejora de infraestructura.
2. Técnicas y de infraestructura:
 - Desafíos en la gestión de la infraestructura existente, que puede ser antigua y necesitar actualizaciones.
 - Problemas técnicos en el funcionamiento de plantas de tratamiento, redes de distribución y sistemas de alcantarillado.
3. Regulatorias y normativas:
 - Cumplimiento con normativas ambientales y sanitarias cada vez más estrictas.
 - Adaptación a cambios en regulaciones gubernamentales que afectan operaciones y inversiones.
4. Operacionales y logísticas:
 - Coordinación compleja entre diferentes equipos y departamentos para asegurar una operación eficiente.
 - Gestión de emergencias y respuesta rápida ante incidentes como roturas de tuberías o desbordamientos.
5. Recursos humanos y capacitación:
 - Escasez de personal calificado en áreas técnicas y operativas.
 - Necesidad constante de capacitación para mantener al personal al día con las últimas tecnologías y prácticas en el sector.
6. Comunicación y relación con la comunidad:
 - Desafíos en la comunicación efectiva con los usuarios y la comunidad en general sobre mantenimientos programados, cortes de agua, y proyectos en desarrollo.
 - Gestionar expectativas y preocupaciones de la comunidad en relación con la calidad del agua y los servicios prestados.
7. Innovación y tecnología:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 62 DE 151

- Incorporación de tecnologías nuevas y eficientes para la gestión y monitoreo de la infraestructura.
- Implementación de sistemas de información geográfica (GIS), IoT, y otras soluciones digitales para mejorar la operatividad y la gestión de recursos.

Estas dificultades requieren de una gestión eficiente, colaboración entre áreas, y adaptabilidad para asegurar la prestación continua y eficaz de servicios de acueducto y alcantarillado.

➤ **Programas/Proyectos/Actividades Pendientes:**

Programas/Proyectos/ Actividades Pendientes	Descripción	Estado	Siguiente paso
REP. LOS LAURELES	Proyecto de reposición de alcantarillado	Formulado	Contratar
REP. BARRIO EL PROGRESO	Proyecto de reposición de alcantarillado	Formulado	Contratar
REP. LA ESPERANZA-CRA 42	Proyecto de reposición de alcantarillado	En Formulación	Contratar
OPTIMIZACIÓN SAN SOJE ALTO	Construcción de un subsistema y modelación hidráulico de la red que va para San José Alto	En ejecución	Liquidar
OPTIMIZACIÓN ABEDULES	Proyecto de reposición de alcantarillado	Formulado	En aprobación de la ANI
PROYECTO POZO PROFUNDO QUEBRADA DE BECERRAS	Optimización de las actuales fuentes de abastecimiento	Formulado	Contratar
PROYECTO CONCESIONES - BOYACOGUA	Optimización de las actuales fuentes de abastecimiento	En aprobación de las autoridades ambientales	Contratar

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 63 DE 151

➤ **Software:**

SADE

Correo institucional: Subtecnica@empoduitama.com

➤ **Recomendaciones:**

Diseñar e implementar herramientas para la captura de información y reporte al sistema SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios:

- **Automatización de procesos:** La empresa debe utilizar tecnologías que automaticen la captura de datos y la generación de reportes, reduciendo errores manuales y mejorando la eficiencia.
- **Interfaz amigable:** Es fundamental que las herramientas dispongan de una interfaz fácil de usar para los operadores, proporcionando informes claros y detallados.
- **Capacitación continua:** La empresa debe proporcionar formación regular al personal sobre el uso de las herramientas y actualizaciones del sistema SUI.
- **Validación y pruebas:** Se recomienda realizar pruebas piloto para validar la funcionalidad de las herramientas antes de su implementación completa.

Implementar lineamientos para la disminución del riesgo del Indicador Único Sectorial (IUS):

- **Análisis de riesgo:** Es necesario llevar a cabo un análisis exhaustivo de los factores que afectan el IUS y establecer medidas preventivas basadas en este análisis.
- **Mejora continua:** La empresa debe desarrollar un plan de mejora continua que incluya revisiones periódicas de los lineamientos y ajuste de estrategias según la evolución de los riesgos.
- **Auditorías internas:** Se sugiere realizar auditorías internas regulares para evaluar la efectividad de los lineamientos y realizar ajustes según sea necesario.
- **Participación del personal:** Involucrar al personal en la identificación de riesgos y en la formulación de medidas para reducirlos es fundamental.
- **Diseñar e implementar herramientas para el reporte y seguimiento de intervenciones en la red:**
 - **Sistema de gestión centralizado:** Se debe implementar un sistema de gestión centralizado para el seguimiento de todas las intervenciones, con actualizaciones en tiempo real.
 - **Integración con otros sistemas:** Es importante que las nuevas herramientas se integren con otros sistemas existentes para una gestión coherente de la información.
 - **Alertas y notificaciones:** Configurar alertas y notificaciones automáticas para mantener a todos los interesados informados sobre el estado de las intervenciones es esencial.
 - **Feedback y mejora:** La empresa debe recoger feedback de los usuarios sobre la funcionalidad de las herramientas y realizar mejoras continuas.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26 FECHA: 15-01-2025	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 64 DE 151

Formular e implementar, junto con las áreas de Planeación y Comercialización, costos particulares de intervención de redes, especialmente para la realización de acometidas, de modo que solo el personal de la empresa realice intervenciones sobre la red:

- **Análisis de costos:** Es necesario realizar un análisis detallado de los costos asociados a las intervenciones y acometidas, incluyendo materiales, mano de obra y equipos.
- **Políticas de exclusividad:** La empresa debe establecer políticas claras sobre la exclusividad del personal interno para intervenciones en la red, garantizando su cumplimiento.
- **Procedimientos estandarizados:** Se recomienda desarrollar procedimientos estandarizados para las intervenciones, que incluyan el cálculo de costos y los pasos a seguir.
- **Monitoreo y control:** Implementar mecanismos para monitorear el cumplimiento de las políticas y controlar los costos asociados es fundamental.

Exploración de fuentes alternas de abastecimiento de agua:

- **Evaluación de viabilidad:** La empresa debe realizar estudios de viabilidad técnica y económica para cada fuente alternativa, evaluando su impacto ambiental y sostenibilidad.
- **Diversificación de fuentes:** Considerar la diversificación de fuentes de agua para reducir la dependencia de una sola fuente y aumentar la resiliencia del suministro es crucial.
- **Colaboración con expertos:** Colaborar con expertos en recursos hídricos y medio ambiente para identificar y evaluar las mejores opciones disponibles es recomendable.
- **Planes de contingencia:** Desarrollar planes de contingencia para asegurar el abastecimiento continuo en caso de fallos en las fuentes alternativas es esencial.

2.1. Equipo de Redes

➤ Descripción:

En el área de redes se maneja la infraestructura correspondiente a las redes de acueducto y alcantarillado las cuales permiten llevar el agua potable, recoger el agua residual y pluvial dentro de la zona de cobertura de la empresa.

Dentro del manejo que se da a las redes tanto de acueducto como de alcantarillado están:

- Reparaciones.
- Reposiciones.
- Ampliaciones.
- Instalación de equipos o sistemas que permitan la sectorización y la racionalización del servicio (solo aplica para acueducto).
- Instalación de acometidas, cambios de registros. (Siempre y cuando cumplan con los criterios técnicos).
- Instalación y reposición de tapas de pozos y rejillas de sumideros.
- Sondeo manual de redes de alcantarillado (por obstrucción).

- Construcción de obras de ingeniería (muros, cajas de inspección, pozos de inspecciones, sumideros), aplica en mayor proporción a las redes de alcantarillado.
- Sondeo y limpieza especializado de redes de alcantarillado, pozos de inspección y sumideros con el equipo de succión – presión (Vaccon).
- Excavación manual y mecánica (apoyo retro cargador).
- Transporte de material.

➤ **Personal a cargo:**

Cargo	Tipo de Vinculación	Número
Operario de redes	Oficial	3
Operario de redes	Inferior a un año	18
Conductor	Oficial	1
Conductor	Inferior a un año	2
Operario de maquinaria	Oficial	1

* Dentro del listado del personal a cargo están relacionados los operarios y conductor del equipo de succión – presión (Vaccon).

Durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2024 se ejecutaron las siguientes actividades:

AMPLIACION DE REDES DE ALCANTARILLADO			
DIRECCION	MATERIAL INSTALADO	DIAMETRO	CANTIDAD (m)
Cra 8bis # 6 – 32	Novafort	10"	54
CII 21 # 8 - 19	Novafort	10"	72
Cra 34 # 17 - 29	Novafort	10"	30
CII 27 # 17 - 32	Novafort	10"	30

Para un total de 186 m de ampliación de redes de alcantarillado.

REPOSICION DE REDES DE ALCANTARILLADO			
DIRECCION	MATERIAL INSTALADO	DIAMETR	CANTIDAD (m)
Cra 23 entre CII 8 y 9	Novafort	20"	132
Cra 23 entre CII 8 y 9	Novafort	12"	72
Cra 23 entre CII 8 y 9	Novafort	8"	24

Cra 5 entre CII 1 y 1a	Novafort	10"	24
Cra 5 entre CII 1 y 1a	Novafort	6"	12
Cra 17 entre CII 4w y 4cw	Novafort	14"	135
Cra 17 entre CII 4w y 4cw	Novafort	12"	6
Cra 17 entre CII 4w y 4cw	Novafort	6"	12
Cra 16 # 23 - 25	Novafort	14"	12
Cra 16 # 23 - 25	Novafort	12"	18
CII 12 # 22 - 28	Novafort	14"	24
Cra 16 # 21 - 46	Novafort	24"	91
Cra 12 # 22 - 28	Novafort	6"	12

Para un total de 574 m de reposición de redes de alcantarillado.

Cabe aclarar que estas obras se realizaron a la par con los requerimientos presentados por los usuarios que tienen que ver con alcantarillados tapados, huecos en la vía, reposición de tapas de pozos, reposición de rejillas de sumideros.

AMPLIACION DE REDES DE ACUEDUCTO			
DIRECCION	MATERIAL INSTALADO	DIAMETR O	CANTIDAD (m)
Cra 34 # 17 - 29	Pvc	2"	30
CII 19a # 32 - 133	Pvc	2"	126

Para un total de 156 m de ampliación de redes de acueducto.

REPOSICION DE REDES DE ACUEDUCTO			
DIRECCION	MATERIAL INSTALADO	DIAMETRO	CANTIDAD (m)
Cra 5 entre CII 1 y 1a	PVC	2"	120

Para un total de 120 m de reposición de redes de acueducto.

Las obras de ampliación de acueducto se ejecutaron a la par con la atención de las emergencias presentadas en el transcurso del semestre, por ejemplo:

- Tubos rotos.
- Cambio de válvulas.
- Revisiones por fallas en la prestación del servicio, entre otras.

Para información general se atienden en promedio 11 solicitudes diarias por diferentes eventos relacionados con la prestación del servicio de acueducto.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26 FECHA: 15-01-2025	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 67 DE 151

2.2. Plantas de Tratamiento de Agua Potable

➤ Descripción

El proceso de potabilización de agua de Empoduitama S.A E.S.P se lleva a cabo en las plantas de tratamiento de agua potable de Surba, Milagrosa, Boyacogua y Estación Moreno con un caudal concesionado para el año 2024 en época de lluvia de 300.16 l/s distribuidos así: 275.34l/s para el Rio Surba y 24.82l/s para la Quebrada Boyacogua, en Diciembre de 2024 se registró un caudal promedio de operación de 243 l/s (Planta Surba 135 l/s, Planta Milagrosa 72 l/s, Planta Boyacogua 21 l/s y Estación Moreno 15l/s). Suministrando agua potable para 45391 suscriptores de los cuales el tipo de uso se distribuye así: 89.33% residencial, 10.40% comercial, 0.050% Industrial y 0.22% Oficial.

En época seca se cuenta con el abastecimiento de agua subterránea de los pozos: el Mirto (25.64l/s Planta Surba y 19.45l/s Planta Milagrosa) y el bosque 2 (12.29l/s Planta Milagrosa).

➤ Personal a Cargo: En las plantas de tratamiento de agua potable laboran 18 personas:

Cargo	Tipo de Vinculación
Operario de plantas de tratamiento de agua potable y estación de bombeo (14 personas)	Empleados oficiales
Fontanero (2 personas)	Contrato a término fijo
Operario de plantas de tratamiento de agua potable y estación de bombeo (1 persona)	Contrato a término fijo
Jefe de plantas (1 persona)	Contrato a término fijo

➤ Hitos Destacados:

- Optimización de Procesos de Tratamiento: Implementación de nuevas tecnologías en las plantas de tratamiento que han permitido optimizar los procesos de purificación de agua y tratamiento de aguas residuales, reduciendo tiempos de operación y mejorando la calidad del agua.
- Cumplimiento de Normativas Ambientales: Garantizar que todas las plantas de tratamiento operen bajo los más estrictos estándares ambientales y de calidad, logrando la certificación de cumplimiento con normativas nacionales e internacionales, como ISO 14001 y otras regulaciones locales de calidad del agua.
- Mantenimiento Preventivo y Correctivo: Desarrollo y ejecución de un plan integral de mantenimiento preventivo que ha permitido minimizar tiempos de inactividad en las plantas y asegurar su operación eficiente durante todo el año. Esto incluye la capacitación constante del personal en el uso adecuado de equipos y en la detección temprana de fallas.
- Innovación en el Tratamiento de Aguas Residuales: Implementación de tecnologías innovadoras para el tratamiento de aguas residuales que favorecen la sostenibilidad, como el uso de sistemas de tratamiento biológico y la recuperación de recursos (energía y nutrientes) del proceso de depuración.
- Mejoras en la Red de Distribución de Agua Potable: Modernización de los sistemas de distribución y conexión de las plantas con los sistemas de acueducto, lo que ha reducido

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26 FECHA: 15-01-2025	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 68 DE 151

pérdidas de agua y mejorado la presión y el acceso a agua potable en las zonas más alejadas o de difícil acceso.

- Formación y Capacitación Continua del Personal: Creación de programas de formación continua y especialización para los profesionales encargados de las operaciones de las plantas, garantizando que estén al tanto de las últimas tendencias y avances en el ámbito de tratamiento de agua y control ambiental.
- Reducción de Costos Operacionales: A través de la optimización de los procesos de tratamiento y el uso eficiente de los recursos, el equipo ha logrado reducir significativamente los costos operacionales de las plantas sin comprometer la calidad del servicio.
- Resiliencia y Gestión de Crisis: Desarrollo de planes de contingencia para asegurar la continuidad del servicio durante situaciones de emergencia, como desastres naturales o fallos en el suministro, garantizando el acceso a agua potable y el tratamiento de aguas residuales.
- Proyectos de Expansión y Nuevas Plantas: Dirección de proyectos de expansión para aumentar la capacidad de tratamiento de agua y mejorar el servicio en áreas de alta demanda, incorporando nuevas plantas de tratamiento y modernizando las existentes.
- Compromiso con la Sostenibilidad: Implementación de prácticas sostenibles dentro de las operaciones de las plantas, como el uso de energías renovables y la reducción de huella de carbono, alineándose con los principios de responsabilidad social y ambiental de la empresa.

➤ **Indicadores de Gestión:**

Continuidad	97,79%
-------------	--------

➤ **Dificultades**

- Resistencia al cambio del personal de plantas de agua.
- Carencia de habilidades blandas y trabajo en equipo por parte del personal de plantas de agua.
- Baja documentación de los procesos en los sitios de trabajo.
- Falencias en la infraestructura de las plantas de tratamiento de agua.

➤ **Programas/Proyectos/Actividades Pendientes:**

Programas/Proyectos/ Actividades Pendientes	Descripción	Estado	Siguiente paso
Monitoreo de calidad a intervalo corto por parte del operador de plantas de agua	Se requiere establecer un control de calidad a intervalo corto para garantizar el	Elaboración de estrategia para implementar el monitoreo de calidad a intervalo corto	Capacitación en Excel, toma de muestras y medición de parámetros

Programas/Proyectos/ Actividades Pendientes	Descripción	Estado	Siguiente paso
	cumplimiento permanente de la Resolución 2115 de 2015		básicos.
Control de Sustancias Químicas de acuerdo al Decreto 1630 de 2021	Se requiere un manejo de sustancias químicas cumpliendo lineamientos en: seguridad, calidad, rotación, inventario, disposición de envases y demás estándares Corporativos.	Se está realizando capacitación a los operadores en el Decreto 1630 de 2021. Se corrigieron desviaciones en el almacenamiento en: Surba, Boyacogua y Estación Moreno. Se cumplió lineamiento Corporativo de almacenamiento y control centralizado para Sulfato de Aluminio.	Terminar la capacitación con todos los operadores en el Decreto 1630 de 2021. Corregir desviaciones en el almacenamiento en: Estación de Bombeo y Planta Milagrosa. Cumplir lineamiento Corporativo de almacenamiento seguro para peróxido de hidrogeno.
Cierre de brechas en el reporte SUI para plantas de agua	Se requiere documentar todos los indicadores solicitados por el SUI dentro de los plazos establecidos	Se está recopilando la información y elaborando una base de datos para recopilar la información de manera ágil y cumplir los tiempos de entrega	Lograr el reporte de la totalidad de los datos para el segundo semestre de 2024
Elaborar Matriz de cumplimiento legal para todas las plantas de tratamiento de agua	Se requiere tener consolidado en cada planta de agua los requisitos legales que le aplican y como se cumplen	Se está revisando la información con Planeación para implementación de planes de acción	Lograr que el 100% de los operadores conozcan los requisitos legales que nos aplican y las acciones que ejecutamos para garantizar su cumplimiento

➤ **Software:**

En ninguna planta hay computadores lo cual imposibilita cumplir los lineamientos en materia de seguridad de la información, gestión de calidad, control de proceso y cumplimiento legal.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26 FECHA: 15-01-2025	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 70 DE 151

➤ **Recomendaciones:**

Retroalimentación sobre las expectativas y prioridades para la gerencia relacionadas con las plantas de tratamiento de agua potable.

2.3. Control de Calidad

➤ **Descripción**

El área de control calidad del agua de Empoduitama S. A. S tiene como propósito fundamental monitorear y analizar las características fisicoquímicas y microbiológicas del agua de sus tres plantas de potabilización y Estación Moreno, para garantizar que se cumpla con los requerimientos de seguridad y calidad exigidos por la normatividad vigente. Para tal fin, se fundamenta en los siguientes procesos principales:

- **Muestreo:** Esta actividad se realiza de forma planeada y estandarizada, utilizando los equipos adecuados y siguiendo los procedimientos de manera estricta para garantizar que las muestras sean representativas y no se contaminen. La frecuencia, los puntos de toma concertados y la metodología son la base fundamental para la creación del plan de muestreo que se lleva a cabo cada mes. Adicionalmente a dicho plan se realizan muestreos según los requerimientos, por solicitud de la Secretaría de Salud o según la necesidad, como es el caso de las contingencias.
- **Análisis Fisicoquímicos:** A través de estos análisis determinamos las características físicas y químicas del agua, los cuales se realizan con métodos de ensayo reconocidos internacionalmente (Stándar Methods 23th) Estos análisis incluyen la medición de parámetros como: pH, la turbidez, Dureza, Alcalinidad, Color, Cloro Libre, nitratos, nitritos, sulfatos, Fe, cloruros, Aluminio y conductividad. Los cuales se controlan según la resolución 2115 de 2017
- **Análisis Microbiológicos:** Con este análisis identificamos y cuantificamos la cantidad de microorganismos indicadores sanitarios presentes en el agua, el análisis microbiológico es esencial para garantizar la inocuidad del agua potable: Estos análisis incluyen la medición de los siguientes parámetros: E-coli, Coliformes Totales. Según la resolución 2115 de 2017.
- **Plan Metrológico:** Nos permite garantizar que las mediciones realizadas son precisas, confiables y seguras de modo que facilite la toma de decisiones en los procesos de potabilización y distribución del agua. Esto se logra mediante la planificación adecuada del mantenimiento, verificación y calibración de todos los equipos de medición tanto del laboratorio central como de los equipos del proceso de potabilización en las tres plantas y Estación Moreno.
- **No Conforme:** El proceso de No conforme nos permite detectar, corregir y prevenir que los parámetros del agua estén por fuera los límites permitidos. Se inicia con la detección del problema, seguido del análisis de causas, la implementación de acciones correctivas y preventivas y la verificación de su efectividad.
- **Sistemas de Gestión:** Nos sirven como herramienta para Planificar, Organizar y controlar nuestros procesos en el laboratorio de tal manera que todas las actividades estén alineadas con la estrategia, los Objetivos y la política de Empoduitama S.A.S, El primero es el Sistema de Gestión de Calidad

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 71 DE 151

(SGC) basado en la norma ISO 9001 alineado con el SGC de EMPODUITAMA. Por otra parte, la aplicación de la Herramienta de Estándares de Calidad del Instituto Nacional de Salud la cual establece y promueve los criterios para la operación de laboratorio de calidad de aguas necesarios para el cumplimiento de los requisitos de ley y la eliminación de los factores de riesgo.

➤ **Personal a Cargo:**

Cargo	Tipo de Vinculación
Profesional de Apoyo área fisicoquímica	Contrato
Profesional Especializado en Control Calidad	Contrato
Apoyo Laboratorio - Microbiología	Termino Fijo- Inferior un año

➤ **Contratos/Proyectos:**

Número del Contrato/Convenio	Objeto	Monto	Estado
O.S.2023003	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS- RESPEL DEL LABORATORIO DE EMPODUITAMA S.A. E.S.P.	\$ 2.780.000	Liquidado
C52024023	SUMINISTRO DE REACTIVOS QUIMICOS PARA EL ANALISIS DE CALIDAD DE AGUA DEL LABORATORIO DE EMPODUITAMA S.A. E.S.P.	\$80.969.980	Suspendido
C32024014	PRESTACION DEL SERVIO DE MANTENIMIENTO Y CALIBRACION CERTIFICADA DE LOS EQUIPOS DE LABORATORIO DE CONTROL CALIDAD DE AGUA DE EMPODUITAMA S.A E.S.P	\$ 46.523.813,62	Suspendido

➤ **Hitos Destacados:**

- Implementación de técnica cuantitativa para el área de microbiología Filtración por Membrana, reduciendo costos de reactivos.
- Concepto de la aplicación de la herramienta de estándares de calidad por parte de la secretaria de salud del departamento pasando de un 58.6% de implementación a 75.4%.
- Auditoria de seguimiento del sistema de calidad ISO 9001 de Empoduitama logrando subsanar una No conformidad mayor y tres no conformidades menores.
- Implementación de la tabla de retención documental y sistema de gestión de archivo según directrices corporativas.
- Elaboración de un Plan de Gestión de Residuos, construcción de punto de Acopio y ruta sanitaria.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 72 DE 151

- Implementación de manual de Bioseguridad para laboratorio y Kit Anti derrames
- Adquisición de equipo Espectrómetro DR 3900 para Back up en el área de fisicoquímica
- Actualización de equipos para la medición de pH en laboratorios de las plantas de tratamiento y estación moreno

➤ **Ejecución Presupuestal:**

Para el segundo semestre del año 2024 si bien se tenía procesos contractuales en ejecución, no se llegó a liquidar ninguno de ellos.

➤ **Indicadores de Gestión:**

Nombre del indicador	Variable/Formula	Unidad de Medida	Meta	% de Cumplimiento a la fecha
Cumplimiento del muestreo	El Número total de muestras tomadas en el periodo / Total de muestras programadas en el periodo.	%	100	100
Control Calidad del agua	El número de parámetros Fisicoquímicos y microbiológicos medidos en el laboratorio/ El total de parámetros Fisicoquímicos y microbiológicos que se pueden medir.	%	100	100
IRCA	Sumatoria de riesgo asignado a las características no aceptables/ Sumatoria de riesgo asignado a todas las características analizadas	%	0	0.27
Solicitudes Contestadas a Tiempo	Promedio en dar respuesta a la solicitud en el periodo de análisis	días	15	12

➤ **Dificultades:**

- Algunos equipos de medición se encontraban sin operaciones de confirmación metrológica (calibraciones y mantenimiento) debido a la ausencia de un cronograma actualizado.
- La cabina de extracción de vapores del área Fisicoquímica fuera de servicio y no existe cabina de bioseguridad en el área de microbiología.
- Falta de actualización de algunos procedimientos del sistema de gestión y ausencia de otros como el procedimiento de No Conformidades Internas.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 73 DE 151

➤ **Programas/Proyectos/Actividades Pendientes:**

Programas/ Proyectos/ Actividades Pendientes	Descripción	Estado	Siguiente paso	Fecha de Cumplimiento
Consolidación del plan metrológico	Su objetivo principal es asegurar que las mediciones realizadas sean confiables: Para esto ya se realizaron acciones como la determinación del objetivo, Inventario de equipos, elaboración de procedimientos, Calibraciones, mantenimientos correctivos y verificaciones	40%	Elaboración de estudio estadístico para determinar frecuencias de calibración. Asignación de códigos metrológicos Identificación de Equipos Acta de baja de equipos no operativos	Marzo 30 2025
Control de calidad Analítico de Métodos	Hace referencia al conjunto de procedimientos establecidos en el laboratorio de Empoduitama para asegurar que los resultados obtenidos en las pruebas sean precisos, confiables y consistentes a lo largo del tiempo	35%	Elaboración de Cartas de control Verificación de los Métodos Analíticos	Junio 30 2025
Implementación de Requisitos norma ISO 17025	Nos permite mejorar la calidad en los resultados, en la trazabilidad, asegura la competencia técnica y mejora la gestión interna del laboratorio	20%	Numerales 5, 6 y 7	Diciembre30 2025

➤ **Software:** Enumere los software y usuarios que tienen acceso a los mismos.

- Paquete Microsoft Office;
- Usuarios: Natali Caceres, Marlinyer Velazco, Astrid Estupiñán
- ALMERA:
- Usuarios: Natali Caceres, Marlinyer Velazco, Astrid Estupiñán

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 74 DE 151

➤ **Recomendaciones:**

- Implementación del Sistema de Seguridad Industrial en la compañía, o en su defecto implementación de prácticas de seguridad como el autocuidado, Reporte de incidentes, Manejo de sustancias Peligrosas en las plantas, Programa 5S, implementación de política integral.

2.4. Mantenimiento

El área de mantenimiento es una dependencia adjunta de forma directa a la Subgerencia general técnica y operativa posee las características de ser un área de Servicio y Apoyo a las otras dependencias. Desarrollando dentro de su propósito general las actividades para programar, controlar, inspeccionar y resolver inconvenientes de carácter técnico en la ejecución de actividades de mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos e instalaciones en oficinas, plantas, subsistemas, estaciones de bombeo, pozos y todo lo concerniente a la intervención y/o sustitución de equipos y maquinaria y parque automotor.

➤ **Personal a Cargo:**

Cargo	Tipo de Vinculación
Técnico de Mantenimiento	Contrato a término fijo

➤ **Contratos/Proyectos:**

Número del Contrato/Convenio	Objeto	Monto	Estado
C32023007	Mantenimiento periódico de retroexcavadora de llantas de 4 cilindros, perteneciente a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama S.A.E.S.P.	\$20.327.787,06	Liquidado
C32024007	Mantenimiento, reposición y ajuste del diodo laser emisor, calibración de la estación total hi-target hts-42or serie h227910	\$1.641.000	Liquidado
C32024015	Mantenimiento a las bandejas en fibra de vidrio de la torre de Aireación de la planta de tratamiento de agua potable milagrosa de Empoduitama S.A E.S.P	\$151.011.000	Liquidado
C32024009	Mantenimiento preventivo a los sistemas de cloración y dosificación química de las plantas de tratamiento de	\$101.483.200	Vigente

	Empoduitama S.A E.S.P.		
C32024012	Mantenimiento preventivo y/o correctivo a equipos menores pertenecientes a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama S.A. E.S.P.	\$14.895.400	Vigente
OS2024001	Servicio de revisión técnico mecánica y de emisiones contaminantes "RTM Y EC" para motocicletas y vehículos de Empoduitama S.A.E.S.P.	\$4.322.102	Vigente
C52024013	Suministro e instalación de llantas incluido prestación de servicio de alineación, balanceo y despinchadas para los vehículos y maquinaria pesada pertenecientes a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama S.A. E.S.P.	\$ 33.051.500	Vigente
C32024003	Mantenimiento preventivo y/o correctivo a los vehículos Nissan Frontier NP300 placa OXK 166, Chevrolet DMAX placa OXK 047, Nissan Frontier NP300 placa OXK 174, Vitara placa OXK 041, Camioneta Renault Koleos placa OXK 164, y a maquinaria pesada, camion Nissan Cabstar placa OXK 088, Tractocamión Vaccon International placa OXK 168, Volqueta International placa OXK 173, Minicargador Bobcat, Retroexcavadora 310I John Deere pertenecientes a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama S.A E.S.P.	\$ 191.148.637	Vigente
C32024006	Mantenimiento preventivo a pozos profundos el mirto, El Bosque pertenecientes a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama S.A. E.S.P.	\$60.989.200	Vigente
C32024010	Mantenimiento preventivo y/o correctivo con suministro a los equipos electromecánicos y a las instalaciones eléctricas de las plantas y subsistemas de Empoduitama S.A. E.S.P.	\$186.146.202	Vigente

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26 FECHA: 15-01-2025	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 76 DE 151

C32024005	Mantenimiento preventivo y/o correctivo a las motos de placas XFL-89C, XFL-90C, BGA-61C, XFL-70C, GFM-06E, XFL-71C, GFM-07E, GFM-05E, BGT-56C, DPU-99, BGT-58C, BEU-54C pertenecientes a Empoduitama S.A. E.S.P.	\$19.450.000	Vigente
-----------	--	--------------	---------

➤ **Hitos Destacados:**

- Se realizaron diversos mantenimientos preventivos y correctivos en equipos clave de las plantas de tratamiento de la empresa Empoduitama. Entre las actividades más destacadas, se realizaron cambios de piezas críticas como mangueras de alta presión, aceites hidráulicos, filtros y sellos mecánicos en las bombas sumergibles, así como en los floculadores. Además, se efectuaron trabajos de mantenimiento en motores, generadores y bombas de cloro, asegurando el buen funcionamiento de estos equipos clave para el proceso de tratamiento del agua. También se llevaron a cabo trabajos de ajuste, limpieza y reemplazo de piezas en válvulas, rodamientos y sistemas de combustible, con el fin de optimizar la operación de la planta.
- Mantenimiento preventivo exitoso de los sistemas de cloración las plantas Surba, Milagrosa, Estación Moreno y Boyacogua, asegurando su correcto funcionamiento al retirar los objetos en mal estado, garantizando la eficiencia en el tratamiento de agua.
- Mantenimiento exitoso de las bombas dosificadoras de las plantas Surba, Milagrosa, Estación Moreno y Boyacogua: Se desmontaron los cabezales y válvulas de succión y descarga, reemplazando las empaquetaduras en mal estado y revisando los retenedores, lo que mejoró la funcionalidad y la eficiencia del sistema.
- Se realizaron diversas actividades de mantenimiento preventivo y correctivo en equipos como plantas eléctricas, compresores, apisonadores, cortadoras de concreto, martillos demoledores y bombas sumergibles. Los trabajos incluyeron cambios de aceites, filtros, correas y otros componentes esenciales, verificación de sistemas eléctricos y mecánicos, así como reparaciones específicas, como corrección de fugas y ajustes. Además, se instalaron baterías y bornes en algunos equipos, y se recomendaron intervalos específicos de mantenimiento para garantizar el rendimiento adecuado de los equipos a largo plazo.
- Se llevó a cabo un exhaustivo proceso de inspección técnico-mecánica, así como el control de las emisiones contaminantes, para asegurar el buen estado y el rendimiento óptimo de los vehículos. Las revisiones realizadas permitieron detectar posibles fallas mecánicas a tiempo y asegurar que las emisiones de los vehículos se mantuvieran dentro de los límites permitidos.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 77 DE 151

- Se realizaron las instalaciones de llantas en los vehículos y maquinaria de manera eficiente, cumpliendo con los tiempos establecidos y asegurando la operatividad de los equipos sin interrupciones significativas en las operaciones diarias. De igual manera se ejecutaron servicios periódicos de alineación y balanceo de llantas, lo que contribuyó a la mejora de la estabilidad y el rendimiento de los vehículos y maquinaria, reduciendo el desgaste prematuro de las llantas y mejorando la seguridad en las operaciones.
- El mantenimiento integral del Pozo El Bosque mejoró la eficiencia operativa y prolongó la vida útil del sistema de bombeo. La limpieza química y mecánica, junto con la inspección por video, permitió identificar y conocer el estado actual del pozo, optimizando el caudal y reduciendo incrustaciones. Además, la calibración y reemplazo de componentes clave, como el presostato, manómetro y válvulas, aseguraron un funcionamiento preciso y continuo del sistema.
- El mantenimiento de la torre de aireación optimizó su desempeño operativo mediante la eliminación de residuos y reemplazo de pall rings, mejoró la durabilidad de sus componentes con la aplicación de gelcoat, y garantizó la continuidad de la operación con un stock estratégico de repuestos. Además, se redujeron riesgos operativos al eliminar contaminantes, asegurando condiciones óptimas en la planta de tratamiento.

➤ **Ejecución Presupuestal:**

Objeto/Alcance	Monto (\$)	Fecha de formulación
Mantenimiento preventivo y/o correctivo a los vehículos Nissan Frontier NP300 placa OXK 166, Chevrolet DMAX placa OXK 047, Nissan Frontier NP300 placa OXK 174, Vitara placa OXK 041, Camioneta Renault Koleos placa OXK 164, y a maquinaria pesada, camion Nissan Cabstar placa OXK 088, Tractocamión Vaccon International placa OXK 168, Volqueta International placa OXK 173, Minicargador Bobcat, Retroexcavadora 310l John Deere pertenecientes a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama S.A E.S.P.	\$ 191.148.637	18/04/2024

Mantenimiento preventivo y/o correctivo a las motos de placas XFL-89C, XFL-90C, BGA-61C, XFL-70C, GFM-06E, XFL-71C, GFM-07E, GFM-05E, BGT-56C, DPU-99, BGT-58C, BEU-54C pertenecientes a Empoduitama S.A. E.S.P.	\$	19.450.000	7/05/2024
Mantenimiento preventivo a pozos profundos el mirto, el bosque perteneciente a la empresa de servicios públicos domiciliarios Empoduitama S.A. E.S.P.	\$	60.989.200	25/10/2024
Mantenimiento preventivo a los sistemas de cloración y bombas de dosificación química de las plantas de tratamiento Empoduitama S.A. E.S.P.	\$	101.483.200	5/11/2024
Mantenimiento preventivo y/o correctivo con suministro a los equipos electromecánicos y a las instalaciones eléctricas de las plantas y subsistemas Empoduitama S.A. E.S.P.	\$	161.831.432	6/11/2024
Mantenimiento preventivo y/o correctivo a equipos menores pertenecientes a la empresa de servicios públicos domiciliarios Empoduitama S.A. E.S.P.	\$	17.541.948	25/11/2024
Suministro e instalación de llantas incluido prestación de servicio de alineación, balanceo y despinchadas para los vehículos y maquinaria pesada pertenecientes a la empresa de servicios públicos domiciliarios Empoduitama s.a e.s.p.	\$	33.051.500	30/05/2024
Servicio de revisión técnico mecánica y de emisiones contaminantes "RTM Y EC" para motocicletas y vehículos de Empoduitama S.A.E.S.P.	\$	4.322.102	10/01/2024
Mantenimiento a las bandejas en fibra de vidrio de la torre de aireación de la planta de tratamiento de agua potable milagrosa de Empoduitama S.A E.S.P	\$	151.011.000	29/11/2024

➤ **Dificultades:**

- La falta de una planificación adecuada durante los tres primeros trimestres del año representó un desafío importante, ya que dificultó la supervisión y gestión administrativa de los contratos. Como resultado, fue necesario concentrar y ejecutar todas las actividades de mantenimiento de la empresa en un plazo reducido de tres meses.

- Uno de los principales desafíos identificados fue que los prolongados procesos administrativos y contractuales generaron retrasos en la contratación de contratistas y proveedores, lo que afectó la ejecución oportuna de las actividades de mantenimiento.

➤ **Programas/Proyectos/Actividades Pendientes:**

Programas/ Proyectos/ Pendientes	Descripción	Estado	Siguiente paso	Fecha de Cumplimiento
Mantenimiento Sistema de cloración y dosificación química	Mantenimiento preventivo a los sistemas de cloración y dosificación química de las plantas de tratamiento de Empoduitama S.A E.S.P.	En ejecución	Liquidación	9/02/2025
Mantenimiento equipos menores	Mantenimiento preventivo y/o correctivo a equipos menores pertenecientes a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama S.A. E.S.P.	En ejecución	Liquidación	9/02/2025
Servicio de revisión técnico mecánica a vehículos y motos	Servicio de revisión técnico mecánica y de emisiones contaminantes "RTM Y EC" para motocicletas y vehículos de Empoduitama S.A.E.S.P.	En ejecución	Liquidación	9/03/2025
Suministro e instalación de llantas	Suministro e instalación de llantas incluido prestación de servicio de alineación, balanceo y despinchadas para los vehículos y maquinaria pesada pertenecientes a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama S.A. E.S.P.	En ejecución	Liquidación	14/06/2025
Mantenimiento de vehículos y maquinaria pesada	Mantenimiento preventivo y/o correctivo a los vehículos Nissan Frontier NP300 placa OXK 166, Chevrolet DMAX placa OXK 047, Nissan Frontier NP300 placa OXK 174,	En ejecución	Liquidación	9/02/2025

	Vitara placa OXK 041, Camioneta Renault Koleos placa OXK 164, y a maquinaria pesada, camion Nissan Cabstar placa OXK 088, Tractocamión Vaccon International placa OXK 168, Volqueta International placa OXK 173, Minicargador Bobcat, Retroexcavadora 310l John Deere pertenecientes a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama S.A E.S.P.			
Mantenimiento Pozos profundos	Mantenimiento preventivo a pozos profundos el mirto, El Bosque pertenecientes a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama S.A. E.S.P.	En ejecución	Liquidación	9/02/2025
Mantenimiento equipos electromecánicos	Mantenimiento preventivo y/o correctivo con suministro a los equipos electromecánicos y a las instalaciones eléctricas de las plantas y subsistemas de Empoduitama S.A. E.S.P.	En ejecución	Extensión	9/03/2025
Mantenimiento a motos	Mantenimiento preventivo y/o correctivo a las motos de placas XFL-89C, XFL-90C, BGA-61C, XFL-70C, GFM-06E, XFL-71C, GFM-07E, GFM-05E, BGT-56C, DPU-99, BGT-58C, BEU-54C pertenecientes a Empoduitama S.A. E.S.P.	En ejecución	Extensión	9/04/2025

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 81 DE 151

➤ **Software:**

- ALMERA: gestión documental

➤ **Recomendaciones:**

- Se sugiere la contratación de un aprendiz del SENA para el área de mantenimiento, con el objetivo de apoyar en los procesos administrativos y en la actualización y mantenimiento de la información relacionada con el área. Este apoyo contribuiría a mejorar la eficiencia operativa, optimizar la gestión de los registros y garantizar una mejor organización del departamento.
- Se recomienda la adquisición de un software especializado para el área de mantenimiento, que permita llevar un control detallado y eficiente de la trazabilidad de los equipos. Este sistema facilitaría el seguimiento de las actividades de mantenimiento, programaciones, y registros históricos, mejorando la gestión preventiva y correctiva de los equipos, y asegurando una mayor eficiencia operativa y optimización de los recursos.
- Se recomienda implementar estrategias para agilizar los procesos contractuales, a fin de reducir los tiempos de espera en la contratación de contratistas y proveedores. Esto permitirá una gestión más eficiente y oportuna de las actividades de mantenimiento, mejorando la planificación y ejecución de las mismas, y evitando retrasos que afecten el rendimiento general de la empresa.

3. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

3.1. Gestión

El propósito principal del Área de Planeación es asesorar, direccionar, coordinar y apoyar las actividades relacionadas con la planeación, programación y control en los ámbitos administrativo, financiero y operativo. Su función es garantizar que estas actividades estén alineadas con los objetivos estratégicos establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal, contribuyendo así al cumplimiento de las metas institucionales y al desarrollo sostenible del municipio.

➤ **Personal a Cargo**

Cargo	Tipo de Vinculación
Técnico SUI	Oficial
Profesional de Apoyo Planeación	Contrato a Término Fijo inferior a un año
Profesional de Apoyo Sistema de Gestión de Calidad	Contrato a Término Fijo inferior a un año
Profesional Especialista de Proyectos	Libre Nombramiento y Remoción

➤ **Contratos/Proyectos bajo supervisión**

Número del Contrato/Convenio	Objeto	Monto	Estado
CONVENIO DE COOPERACIÓN No. 00027	EFFECTO DE CAPTADORES DE NIEBLA Y PLANTACIÓN DE ESPECIES NATIVAS PARA LA RECUPERACIÓN DEL AGUA EN LA LAGUNA DE PAN DE AZÚCAR, DUITAMA-BOYACÁ, DENTRO DE LA CONVOCATORIA BOYACÁ BIO REALIZADA POR COLCIENCIAS Y LA GOBERNACIÓN DE BOYACÁ.	\$58.940.000	En Proceso de Liquidación
C12021026	PLAN DE ESTABLECIMIENTO Y MANEJO FORESTAL EN LAS RONDAS DE PROTECCIÓN.	\$42.439.315	Suspendido
C1M1262020	PRESTACIÓN DE SERVICIO PARA LA FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA – PUEAA.	\$65.000.000	Suspendido
C22021018	INTERVENTORÍA, TÉCNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, LEGAL Y AMBIENTAL AL CONTRATO CUYO OBJETO ES PLAN DE ESTABLECIMIENTO Y MANEJO FORESTAL EN LAS RONDAS DE PROTECCIÓN.	\$6.188.000	Suspendido
C12024031	PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y SUMINISTROS DE BIENES PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES LUDO-PEDAGÓGICAS ENFOCADAS EN EL USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA EN EL DÍA DE LOS NIÑOS.	\$ 11.501.650	Liquidado
C12024036	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ANÁLISIS DE CARACTERÍSTICAS FÍSICOQUÍMICAS Y MICROBIOLÓGICAS DE AGUA CRUDA DE LAS FUENTES DE ABASTECIMIENTO ALTERNAS QUEBRADA N.N. Y QUEBRADA TOBALES PARA EL TRÁMITE DE CONCESIÓN DE AGUAS SUPERFICIALES CON	\$ 6.128.500	Suspendido

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 83 DE 151

Número del Contrato/Convenio	Objeto	Monto	Estado
	CORPOBOYACÁ.		
C12024024	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE APOYO EN TEMAS TARIFARIOS Y REGULATORIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN EL ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EMPODUITAMA S.A. E.S.P.	\$24.000.000,00	Liquidado
C52024014	SUMINISTRO DE ALMUERZOS Y REFRIGERIOS PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA EMPODUITAMA S.A. E.S.P.	\$15.000.000,00	Liquidado

➤ **Hitos Destacados**

- **Se logró la aprobación de la actualización del PGIRS (Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos) en diciembre del 2024.** En el marco de la actualización del PGIRS, se logró la aprobación mediante decreto 805 del 30 de diciembre del 2024 (Anexo 4). Actualmente, se está a la espera del documento final, el cual está comprometido por parte de la Secretaría de Infraestructura, con la entrega programada para la segunda semana de febrero de 2025. A lo largo de este proceso, se realizaron diversas reuniones clave, como la del 28 de octubre de 2024 para abordar los aspectos iniciales de la actualización, la del 19 de noviembre para aprobar la encuesta censo de recicladores y diseños de materiales comunicativos, y la del 9 de diciembre para revisar avances. Además, el 23 y 30 de diciembre de 2024 se llevaron a cabo sesiones donde se presentaron informes sobre costos y avances, y se discutieron otros aspectos relevantes para su implementación efectiva.
- **Se avanzó en la formulación del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado (PMAA).** El Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado es un documento técnico y estratégico que define las directrices y acciones para la planificación, diseño, ejecución y operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado en el municipio de Duitama. Desde la radicación del proyecto ante el ente viabilizador (Minvivienda) en 2023, se ha avanzado significativamente en la formulación del documento técnico. A través de mesas de trabajo con el ministerio, se han elaborado los términos de referencia para los productos esperados, el diagnóstico situacional y la priorización de obras de acueducto y alcantarillado en el corto y mediano plazo, incorporando ajustes y actualizaciones a los diseños de la STAR. Este proceso ha sido clave para garantizar la viabilidad y posterior financiación del proyecto.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26 FECHA: 15-01-2025	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 84 DE 151

En este contexto, desde junio de 2024 se han continuado diversas mesas técnicas realizadas desde 2023, que incluyeron sesiones el 21 de junio, 23 de julio, 9 de agosto, 20 de agosto, 3 de septiembre, 3 de octubre, 22 de octubre, 1 de noviembre y 19 de noviembre. Estas reuniones han permitido construir los documentos técnicos, proyectar el presupuesto y actualizar el diagnóstico de los sistemas de acueducto y alcantarillado. Actualmente, se están adelantando respuestas (Anexo 5) a las observaciones (Anexo 6) planteadas por el viceministerio, lo que constituye un antecedente inmediato en el proceso de aprobación y visto bueno final por parte de este ente.

- **Viabilidad favorable para estudios y diseños a detalle del STAR.** El 18 de noviembre de 2024, el Banco de Proyectos de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas de Duitama expidió el certificado de viabilidad para la "Actualización de estudios y diseños del sistema de tratamiento de aguas residuales (STAR)" (Anexo 7), marcando el inicio de una nueva etapa del proyecto. Este hito es fundamental para mejorar la gestión de las fuentes hídricas del municipio y para valorar alternativas más eficientes en el tratamiento de aguas residuales. A lo largo del proceso, la administración municipal, junto con Empoduitama y otras entidades, ha trabajado en la actualización de los diseños del STAR, lo que permitirá dar aptitud técnica al sistema de tratamiento y asegurar su viabilidad a largo plazo. Además, se han evaluado distintas alternativas tecnológicas para optimizar el sistema, destacándose la exploración de opciones innovadoras, como el suministro de biotecnología en red y la oxidación catalizada.

En este sentido, Empoduitama ha realizado visitas técnicas para analizar alternativas tecnológicas en otras regiones. El 16 de septiembre de 2024, se llevó a cabo una visita a Barranquilla para estudiar casos de tratamiento en cauce (Anexo 8), mientras que el 7 de noviembre de 2024 se visitaron plantas de tratamiento en la Sabana de Bogotá para evaluar el uso de la oxidación catalizada (Anexo 9). Estas acciones permiten valorar diversas opciones que podrían mejorar la eficiencia del sistema de tratamiento de aguas residuales en Duitama, contribuyendo a la sostenibilidad del municipio y al cumplimiento de los objetivos ambientales.

- Se registraron y aportaron los **avances en las metas del Plan de Desarrollo "Primero Duitama, 2024-2027"** del resorte de EMPODUITAMA S.A. E.S.P, al área de Seguimiento del Plan de Desarrollo de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas. En este se espera mejorar el desempeño en el último trimestre del 2024 en el avance físico y financiero de la empresa respecto al trimestre anterior.
- Se realizó la **proyección tarifaria para el año 2025** teniendo en cuenta los incrementos legales conforme al artículo 125 de la ley 142 de 1994. En especial, lo relacionado con "*Las nuevas tarifas se aplicarán a partir del día quince del mes que corresponda, cada vez que se acumule una variación de, por lo menos, un tres por ciento (3%) en alguno de los índices de precios que considera la fórmula.*" Estableciendo de esta manera los niveles tarifarios óptimos en relación con la variación del nivel de los precios en la economía y las necesidades de inversión, operación y de

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 85 DE 151

tasas ambientales en aporte al coste medio de administración, así como la proyección de consumo según las categorías de los usuarios.

- **Celebración día de los niños.** El 31 de octubre de 2024, durante la celebración del Día de los Niños organizada por la administración municipal, se realizaron actividades lúdico-pedagógicas sobre el uso eficiente y ahorro del agua, como la entrega de material educativo titulado “**El viaje del agua hasta tu casa**” y la promoción del rol de “**Guardianes del agua**”, con la entrega de botones conmemorativos para generar compromiso. Además, se distribuyeron arándanos a unos 3.000 niños, combinando educación ambiental con hábitos saludables, con el objetivo de fomentar en los pequeños valores de responsabilidad y bienestar.
- Trámite de **concesión de aguas superficiales alternas Quebrada Tóbales y Quebrada N.N** para contingencia en época de verano. Esto se realizó con visitas a campo, recolección y consolidación de información y su posterior envía a la autoridad ambiental. Esto permitirá garantizar el suministro de agua en épocas de intenso verano que han afectado al municipio en años anteriores y que han puesto en estrés al sistema de suministro hídrico en la ciudad.
- Se realizaron **diferentes acciones relevantes de gestión** dentro del curso de las actividades ordinarias de la Oficina Asesora de Planeación. Entre estas se encuentran la actualización permanente del Plan de Emergencias y Contingencias conforme a la resolución 0154 de 2014, así como la actualización y normalización en el sistema de gestión de calidad del Manual de Operación de la Planta de Tratamiento de Agua Boyacogua. Además, se consolidó el inventario documental de la oficina asesora de planeación correspondiente al año 2024, según la tabla de retención documental. Se avanzó en el reporte y consolidación de la información del Indicador Único Sectorial (IUS) para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. También se llevó a cabo un levantamiento de información general para la elaboración de informes y respuestas a la autoridad ambiental, usuarios e instituciones, así como acompañamiento en visitas de la autoridad ambiental, instituciones departamentales y reuniones. Finalmente, se brindó apoyo en la formulación del plan de acción del comité de guardianes del río Surba, realizando un seguimiento a los compromisos adquiridos.

➤ Ejecución Presupuestal

El primer contrato corresponde a la prestación de servicios profesionales de apoyo en temas tarifarios y regulatorios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el área de prestación de servicios de Empoduitama S.A. E.S.P., con un monto de \$24.000.000 y fecha de formulación en julio de 2024.

El segundo contrato es para el suministro de almuerzos y refrigerios para la empresa de servicios públicos domiciliarios de Duitama, Empoduitama S.A. E.S.P., por un valor de \$15.000.000, con fecha de formulación en junio de 2024. El tercer contrato corresponde al pago de la factura de la tasa por utilización de aguas, con un monto de \$48.811.701, que abarca el periodo de enero a junio de 2024.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 86 DE 151

El cuarto contrato es por la tasa retributiva, cuyo monto es de \$2.369.859.227, igualmente para el periodo de enero a junio de 2024. El quinto contrato, identificado con el número C12024031, es para la prestación de servicios y suministro de bienes para el desarrollo de actividades ludo-pedagógicas enfocadas en el uso eficiente y ahorro del agua en el Día de los Niños, por un monto de \$11.501.650, ya liquidado. El total correcto es \$2.469.172.578.

➤ **Indicadores de Gestión**

Indicador	Meta	% cumplimiento
Ejecución Plan de Inversiones	90%	95%
Seguimiento y control	90%	69%
Medición	80%	19%

➤ **Dificultades**

- Resistencia al cambio: Se ha observado una notable resistencia al cambio por parte de los colaboradores y personal de planta, lo cual dificulta la adopción de nuevos procesos y metodologías necesarias para la optimización de las operaciones y mejora continua.
- Falta de procedimientos establecidos: Existe una carencia en la implementación de procedimientos claros y estandarizados para el manejo de la información, lo que genera inconsistencias y retrasos en la gestión de datos.
- Acceso y trazabilidad de la Información: La principal dificultad radica en el acceso a la información, ya que no se cuenta con un sistema que garantice su trazabilidad. La información se encuentra dispersa y poco estructurada, lo que obliga a iniciar prácticamente desde cero cada vez que se requiere elaborar un informe o dar respuesta a una solicitud. Esta situación impacta negativamente en la eficiencia y la calidad de los procesos internos.

➤ **Programas/Proyectos/Actividades Pendientes**

Programas/Proyectos/Actividades Pendientes	Descripción	Estado	Siguiente paso	Fecha de Cumplimiento
Implementación de la indexación tarifaria	Llevar a cabo la implementación de actualización de tarifas conforme al marco normativo y contexto social.	A iniciar	Implementar la metodología de incremento tarifario establecido en la CRA, la ley 142 de 1994 y la normatividad aplicable.	Marzo 2025.
Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado	Adelantar el proceso de contestar las	A iniciar	Establecer la capacidad dada técnicas de respuesta a las	Julio 2025.

Programas/Proyectos/Actividades Pendientes	Descripción	Estado	Siguiente paso	Fecha de Cumplimiento
	observaciones en el apartado presupuestal y relacionados con la geotecnia frente a los términos de referencia.		observaciones de presentadas por el Ministerio de Vivienda para medir la necesidad de requerir apoyo técnico externo.	
Plan de Cierre y Abandono	Plan de clausura técnica de los pozos que no se usan y determinar si se hará sellamiento total o se dejará para observación.	A iniciar	Reunir información técnica de los pozos concesionados, para hacerles el respectivo plan de clausura, y enviarlo a la corporación para su aprobación.	En función de la visita a campo de la Corporación.
Concesión de fuentes superficiales alternas para el sistema Boyacogua.	Continuar con la concesión de aguas superficiales de las fuentes: quebrada N.N. y quebrada Tobales como fuente alterna del sistema de abastecimiento Boyacogua para contingencia en época de verano.	En trámite	Enviar información requerida junto con la autorización sanitaria, a la autoridad ambiental para la visita de inspección ambiental.	En función del envío de la autorización sanitaria por parte de la secretaria de salud.
Concesión de aguas subterráneas Pozo Simón Bolívar	Continuar con la concesión de aguas subterráneas como fuente alterna con Corpoboyacá,	En trámite	Enviar información junto con la autorización Sanitaria de la Secretaría de Salud.	Depende del envío de la autorización sanitaria por parte de la secretaria de salud.
Seguimiento a las obligaciones con CORPOBOYACA	Revisar y actualizar las obligaciones de EMPODUITAMA con la corporación, para responder oportunamente lo requerido.	En proceso	Realizar check list para coordinar respuestas y darle tramite a los requerimientos.	El cumplimiento de obligaciones es permanente.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 88 DE 151

➤ **Software**

SADE, ALMERA

planeacion@empoduitama.com

Procesos de Auditoría

Sin pendientes

➤ **Recomendaciones**

Centralización y Trazabilidad de la Información: Se recomienda implementar un sistema de almacenamiento en red compartida, donde la información generada por cada área se archive de manera estructurada y accesible. Esto evitará que los datos se pierdan o dependan del personal temporal, garantizando su trazabilidad y disponibilidad para todos los colaboradores.

Uso Eficiente del Sistema SADE: Registro Completo de Información: Almacenar no solo el número de radicado, sino también detalles como el tema, palabras clave y datos de contacto de los usuarios. Esto facilitará la búsqueda y recuperación de documentos de manera más ágil y eficiente. Así mismo, organizar los documentos por temas o palabras clave en lugar de únicamente por número de radicado, permitiendo filtros más prácticos y reduciendo el tiempo de búsqueda.

➤ **Anexos:**

Anexo 4. Decreto 805 de 2024.

Anexo 5. Respuesta Observaciones PMAA - Viceministerio

Anexo 6. Observaciones PMAA Viceministerio de Agua

Anexo 7. Certificado de Viabilidad STAR

Anexo 8. Certificado de Permanencia Tratamiento en Cauce

Anexo 9. Certificado de Permanencia PTAR Sábana

3.2. Proyectos

➤ **Descripción:**

El profesional especializado del área de proyectos apoya en la coordinación y ejecución de actividades relacionadas con la formulación, estructuración, planificación y programación de los proyectos de inversión incluidos en el plan operativo anual. Su labor está orientada a sugerir la priorización de inversiones y asegurar la alineación de los proyectos con el Plan Estratégico de la Empresa y el Plan de Desarrollo Municipal. Además, brinda atención a los usuarios de EMPODUITAMA S.A. E.S.P., gestionando la aprobación de planos hidrosanitarios para nuevas construcciones, adecuaciones de inmuebles existentes y obras que requieran acometidas provisionales o definitivas suministradas por la entidad prestadora del servicio.

➤ **Personal a Cargo**

El profesional especializado del área de proyectos no tiene personal a su cargo directamente, pero se encarga de supervisar y hacer seguimiento a los proyectos de inversión que son tercerizados a empresas

Calle 16 No. 14 – 68 Edificio Multicentro / Duitama, Boyacá

Líneas de atención 760 4400 – 3002589974

radicacion@empoduitama.com

www.sitioempoduitama.com



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 89 DE 151

contratistas y de interventoría, previamente seleccionadas mediante la metodología jurídica correspondiente. Su función es garantizar el adecuado desarrollo de estos proyectos, asegurando que se cumplan los plazos, costos y requisitos establecidos.

➤ **Contratos/Proyectos bajo supervisión**

No. del Contrato /Convenio	Objeto	Monto	Estado
C12024020	Suministro e instalación de estructura metálica para el sistema de transporte de agua potable en la ciudad de Duitama Boyacá	(\$6.699.700) Incluido IVA.	Liquidado
C12024018	Levantamientos topográficos	(\$19.958.000).	Liquidado
C42024003	Reposición de alcantarillado en el barrio la esperanza en la calle 9 entre carrera 35 y 38, Duitama – Boyacá.	(\$139.139.855.00) Incluido AIU.	Liquidado
C22024003	Interventoría, técnica, administrativa, financiera, legal y ambiental al contrato cuyo objeto es “reposición de alcantarillado en el barrio la esperanza en la calle 9 entre carrera 35 y 38, Duitama – Boyacá	(\$8.116.512) Incluido IVA	Liquidado
C42024002	Adecuaciones locativas infraestructura física de planta Surba y atención al usuario, Empoduitama S.A E.S.P.	(\$ 77,717,196.00) Incluido AIU	Liquidado
C22024002	Interventoría, técnica, administrativa, financiera, legal y ambiental al contrato cuyo objeto es “adecuaciones locativas infraestructura física de planta Surba y atención al usuario, Empoduitama S.A E.S.P.	(\$4.530.000) Incluido IVA	Liquidado
C42024001	Obras de mantenimiento en vías afectadas por trabajos en las redes de acueducto y alcantarillado del municipio de Duitama.	(\$150,054,207.00) Incluido AIU	Liquidado
C22024001	Interventoría, técnica, administrativa, financiera, legal y ambiental al contrato cuyo objeto es “obras de mantenimiento en vías afectadas por trabajos en las redes de acueducto y alcantarillado del municipio de Duitama.	(\$8.750.000) Incluido IVA.	Liquidado
C42023013	Segunda etapa y puesta en marcha del pozo profundo Simón Bolívar en el municipio de Duitama	(\$693.611.781) Incluido AIU.	En ejecución

C22023013	Interventoría, técnica, administrativa, financiera, legal y ambiental al contrato cuyo objeto es "segunda etapa y puesta en marcha del pozo profundo Simón Bolívar en el municipio de Duitama	(\$40.510.000).	En ejecución
C42024005	Contratar por el sistema de precios unitarios fijos y a monto agotable, las obras de reparcho y/o reparación de vías afectadas por fallas, colapsos, mantenimiento e intervenciones realizadas en las redes de acueducto y alcantarillado del municipio de Duitama	(\$400.000.000) Incluido AIU.	En ejecución
C22024005	Interventoría, técnica, administrativa, financiera, legal y ambiental al contrato cuyo objeto es "contratar por el sistema de precios unitarios fijos y a monto agotable las obras de reparcho y/o reparación de vías afectadas por fallas, colapsos, mantenimiento e intervenciones realizadas en las redes de acueducto y alcantarillado del municipio de Duitama	(\$28.000.000) Incluido AIU.	En ejecución
C42024004	Implementación segunda fase y puesta en marcha del sistema de abastecimiento para el respaldo del subsistema San José Alto de la empresa de servicios públicos domiciliarios de Duitama Empoduitama S.A. E.S.P.	(\$316.773.328) Incluido AIU.	En ejecución
C22024004	Interventoría, técnica, administrativa, financiera, legal y ambiental al contrato cuyo objeto es implementación fase 2 sistema de abastecimiento para resoplado San José Alto.	(\$18.669.742) Incluido AIU.	En ejecución

➤ **Hitos Destacados**

- **Formulación y ejecución de proyectos:** Basados en las necesidades y requerimientos del área técnica de la compañía, clasificados según los grados de emergencia y urgencia de las comunidades atendidas por EMPODUITAMA S.A. E.S.P., con un enfoque en el control adecuado de la inversión.
- **Retoma de proyectos inconclusos:** Se reactivaron proyectos en su segunda fase que habían quedado pendientes, a pesar de haber recibido recursos, y no estaban contribuyendo correctamente al sistema de acueducto de Duitama.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 91 DE 151

- **Pozo Simón Bolívar:** Se retomó la ejecución del proyecto para mejorar el abastecimiento de agua en la ciudad de Duitama.
- **Segunda fase del sistema de abastecimiento para San José Alto:** Se completó la segunda fase del sistema de abastecimiento, asegurando la correcta distribución del agua en la comunidad de San José Alto.

➤ **Ejecución Presupuestal**

Durante el período en mención, se ejecutaron \$397.003.270 (trescientos noventa y siete millones, tres mil doscientos setenta pesos m/cte) correspondientes a proyectos liquidados, que comprenden el presupuesto de aquellos proyectos iniciados en el último trimestre del año y que actualmente se encuentran en desarrollo. Adicionalmente, se registró una inversión de \$1.497.564.851 (mil cuatrocientos noventa y siete millones, quinientos sesenta y cuatro mil ochocientos cincuenta y un pesos m/cte). Por último, se proyectó una asignación de \$622.123.557 (seiscientos veintidós millones, ciento veintitrés mil quinientos cincuenta y siete pesos m/cte) para obras formuladas, las cuales, debido a circunstancias externas a EMPODUITAMA S.A. E.S.P., no pudieron ser iniciadas en el período analizado, dado que son proyectos que requieren coordinación con otras entidades del Estado.

➤ **Programas/Proyectos/Actividades Pendientes**

Programas/Proyectos/Actividades Pendientes	Descripción	Monto	Estado
Optimización del alcantarillado en la ruta 55 tramo 5503 vía Duitama - la palmera (barrio camilo torres) en la carrera 39 entre calle 21 (punto inicial calzada izquierda PR 0 + 0409) y la avenida Camilo Torres Duitama - Boyacá (punto de referencia final calzada derecha PR 0+0402), vía 5503 Duitama - la palmera (longitud de intervención 15 m).	Debido al desarrollo del proyecto de restitución de alcantarillado pluvial y residual sobre la cra 39 entre las calle 21 y la Av Camilo Torres, que incluye una intervención sobre la vía nacional, se debe entregar un soporte documental importante al INVIAS como responsable de la vía.		Entregado a INVIAS para Revisión y posible aprobación.
N.A	REPOSICIÓN TRAMOS DE ALCANTARILLADO TIPO COMBINADO BARRIO LOS LAURELES EN: Tramo 1: Carrera 26A entre Yee de la carrera 27 y carrera 26” Tramo 2: Carrera 26A entre calle	\$ 217.660.426 SUJETO A CAMBIO	Formulado

	7A y calle 8 Tramo 3- carrera 27 entre calle 7a y calle 8 Tramo 4 - calle 7a entre carrera 27 y carrera 27b		
N.A	INTERVENTORÍA, TÉCNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, LEGAL Y AMBIENTAL AL CONTRATO CUYO OBJETO ES REPOSICIÓN TRAMOS DE ALCANTARILLADO TIPO COMBINADO BARRIO LOS LAURELES EN: Tramo 1: Carrera 26A entre Yee de la carrera 27 y carrera 26” Tramo 2: Carrera 26A entre calle 7A y calle 8 Tramo 3- carrera 27 entre calle 7a y calle 8 Tramo 4 - calle 7a entre carrera 27 y carrera 27b	\$ 12.696.858 SUJETO A CAMBIO	Formulado
N.A	REPOSICIÓN DE ALCANTARILLADO EN EL BARRIO EL PROGRESO, TRAMO 1 (Carrera 7B entre calle 9 B y calle 11), TRAMO 2 (Carrera 8 entre calle 9A y calle 10) Y TRAMO 3 (Calle 9 entre carrera 9A y carrera 9B y Carrera 9b con calle 9b (28 m desde la esquina)) EN DUITAMA - BOYACÁ.	\$370.172.856 SUJETO A CAMBIO	Formulado
N.A	INTERVENTORÍA, TÉCNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, LEGAL Y AMBIENTAL AL CONTRATO CUYO OBJETO ES “REPOSICIÓN DE ALCANTARILLADO EN EL BARRIO EL PROGRESO,	\$ 21.593.417 SUJETO A CAMBIO	Formulado

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26 FECHA: 15-01-2025	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 93 DE 151

	TRAMO 1 (Carrera 7B entre calle 9 B y calle 11), TRAMO 2 (Carrera 8 entre calle 9A y calle 10) Y TRAMO 3 (Carrera 9 entre calle 9A y calle 9B) EN DUITAMA - BOYACÁ		
--	--	--	--

➤ **Software**

SADE, ALMERA.

proyectos@empoduitama.com

➤ **Recomendaciones**

- Debido al proceso de revisión de los planos hidrosanitarios, se considera necesario un visor de AutoCAD, sumado a los requerimientos en los procesos de formulación de proyectos de inversión nuevos o algunos ajustes a los que se han formulado con anterioridad.
- Por otro lado, también es requerida una unidad de cd portable, ya que el monitor principal del equipo no lo contiene.

3.3. Reporte al Sistema Único de Información – SUI

➤ **Descripción**

El técnico SUI es responsable de recopilar, consolidar, validar y certificar la información técnico-operativa, contable, financiera, de gestión humana, comercial y de proyectos de la empresa, utilizando la plataforma SUI de la SSPD. Cada dependencia es responsable de su respectiva información, la cual el técnico SUI solicita periódicamente (mensual, trimestral, semestral, eventual o anual) según lo requiera el SUI. Con base en esta información, el técnico alimenta los formatos correspondientes para la empresa.

➤ **Hitos Destacados**

- **Cargue de formatos al SUI:** En lo transcurrido del segundo semestre de 2024, se han cargado 179 formatos al SUI, alcanzando un porcentaje de cargue del 98.31% al 31 de diciembre de 2024.
- **Reducción de pendientes en el Área Técnica:** Se ha reducido el número de formatos pendientes en el Área Técnica de 88 a 55, mostrando un avance significativo en la actualización de la información.
- **Reducción de pendientes en el Área Comercial:** En el área Comercial, los formatos pendientes han disminuido de 39 a 16, lo que refleja una mejora en el proceso de reporte.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 94 DE 151

➤ **Dificultades**

- **Ausencia de información histórica:** Falta de disponibilidad de datos correspondientes a años anteriores, lo que afecta la continuidad y precisión de los registros.
- **Incumplimiento en la entrega de información:** Solicitudes de información a los responsables, quienes no cumplen con los compromisos establecidos, pese a que está dentro de sus responsabilidades.
- **Dificultades en la generación de informes:** Problemas técnicos en el software administrativo de la empresa que impiden la correcta generación y presentación de los informes requeridos.

➤ **Programas/Proyectos/Actividades Pendientes**

Programas/Proyectos/Actividades Pendientes	Descripción	Estado	Siguiente paso	Fecha de Cumplimiento
Reporte información IUS	Adelantar los formatos requeridos para el IUS de años anteriores hasta llegar al 2023, primer adelanto 2 agosto de 2024.	En construcción	Culminar con la totalidad del reporte	Junio 2025
Reporte información SUI, meta de estado en 99%	Adelantar reporte de las áreas de técnica y comercial que son las áreas de más pendientes.	En construcción	Continuar con el plan de choque para cumplir la meta	Junio 2025

NOTA: El cargue de información es constante y permanente para cada vigencia, ya que mensualmente la plataforma habilita nuevos formatos para el reporte de la información requerida.

➤ **Software**

HAS para reportes SUI y manejo de estadísticas como también acceso en facturación para consulta; SADE y Plataforma SUI de la SSPD.

gestionsui@empoduitama.com

➤ **Procesos de Auditoría**

Sin pendientes.

➤ **Recomendaciones**

- Compromiso por parte de los funcionarios responsables de la información para alimentar el SUI.
- Calidad y tiempos oportunos de la información requerida para el SUI.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 95 DE 151

- Unificar todos los indicadores que apliquen a la empresa, tanto los que se reportan al SUI como para los de manejo interno de EMPODUITAMA.

➤ **Anexos**

Anexo 10. Estado SUI corte a 31 de diciembre 2024.

3.4. Sistema de Gestión de Calidad

➤ **Descripción**

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) constituye el eje estratégico responsable de establecer, documentar, implementar y mantener la mejora continua bajo los estándares de la norma ISO 9001:2015. Durante el periodo evaluado, el sistema ha enfocado sus esfuerzos en el fortalecimiento de los procesos de gestión documental, la actualización normativa y la implementación de herramientas tecnológicas para la optimización de procesos.

➤ **Contratos/Proyectos**

Número del Contrato/Convenio	Objeto	Monto	Estado
Acto Administrativo	Auditoría de Seguimiento KIWA CQR SAS	\$ 5.842.900	Ejecutado

➤ **Hitos destacados**

Certificación y Auditorías:

- Logro Excepcional: Primera vez desde 2019 que EMPODUITAMA alcanza cierre total de no conformidades externas y en la última visita de seguimiento 2 cero no conformidades, demostrando el compromiso y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad.
- Mantenimiento exitoso de certificación ISO 9001:2015.
- Ejecución eficaz de auditoría interna y externa de seguimiento.
- Resultado histórico en auditoría de seguimiento N°2 por KIWA CQR SAS (diciembre 2024).

Gestión Documental y Sistemas:

- Implementación del software ALMERA para gestión documental integral.
- Centralización y digitalización de la documentación del SGC.
- Establecimiento de controles de acceso y trazabilidad para 16 procesos.

Certificación y Auditorías:

- Mantenimiento de certificación ISO 9001:2015.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 96 DE 151

- Cierre efectivo de no conformidades identificadas.
- Ejecución de auditoría interna y externa de seguimiento.

Gestión de Riesgos:

- Actualización del mapa de riesgos institucional.
- Alineación con la Guía de Administración del Riesgo del DAFP.
- Desarrollo de mesas de trabajo especializadas.

➤ **Indicadores de Gestión**

La oficina asesora de planeación en el marco de las actividades del comité de desempeño institucional, realizó el monitoreo y seguimiento de los indicadores de gestión con una periodicidad cuatrimestral, obteniendo el siguiente resultado para la vigencia fiscal 2024.

Nombre del indicador	Variable/Formula	Unidad de Medida	Meta	% de Cumplimiento
Eficacia del SGC	N° NC cerradas/N° NC identificadas	Porcentaje	100%	100%
Cumplimiento del programa de auditoría	Auditorías realizadas/Auditorías programadas	Porcentaje	100%	100%
Actualización documental	Documentos actualizados/Total documentos	Porcentaje	90%	95%

➤ **Dificultades**

Operativas

- Resistencia al cambio en implementación de ALMERA
- Demoras en actualización documental
- Limitaciones en recursos para implementación de mejoras

Control y Seguimiento

- Limitaciones en medición de indicadores
- Retrasos en cierre de acciones correctivas
- Necesidad de fortalecer equipo auditor

➤ **Software**

Sistema ALMERA:

- Módulo de gestión documental
- Módulo de indicadores
- Módulo de riesgos
- Acceso: 16 líderes de proceso y equipo SGC

calidad@empoduitama.com

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 97 DE 151

➤ **Procesos de Auditoría**

Estado Actual - Resultado Histórico:

- No conformidades mayores externas: 0 (Primer cierre total desde 2019)
- No conformidades menores externas: 0 (Logro significativo en la gestión de calidad)
- Observaciones en seguimiento: 4 (En proceso de atención proactiva)
- Consolidación del Sistema de Gestión de Calidad demostrada por primera vez en 5 años.

Estado Actual:

- No conformidades mayores: 0
- No conformidades menores: 0
- Observaciones en seguimiento: 4

Procesos en Revisión:

- Procedimientos operativos
- Matrices de riesgo
- Indicadores de gestión

➤ **Recomendaciones**

Gestión del Sistema:

- Fortalecer programa de auditorías internas
- Implementar gestión del conocimiento
- Desarrollar plan de sucesión para auditores

Mejora Continua:

- Establecer revisiones trimestrales
- Implementar sistema de lecciones aprendidas
- Fortalecer cultura de calidad

Tecnología:

- Optimizar funcionalidades ALMERA
- Implementar seguimiento en tiempo real
- Fortalecer seguridad de la información

➤ **Anexos**

Anexo 11. Constancia de Mantenimiento de Certificación de Calidad 2024.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 98 DE 151

4. OFICINA ASESORA JURIDICA

4.1. Contratación

Descripción: El proceso de contratación desarrollado por la Oficina Asesora Jurídica de la entidad, que es la dependencia encargada de adelantar la contratación, y que tiene a su carga el impulso de dichos procesos, realiza el seguimiento y desarrollo en las diferentes etapas contractuales (precontractual, contractual y pos-contractual), ejecutado a través de las diferentes modalidades de selección: Invitación pública de mayor cuantía, Invitación pública con sorteo, Invitación simplificada, Subasta Inversa y Contratación Directa. Y celebrado de conformidad con las tipologías establecidas por la entidad: C1 - CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS, C2 - CONTRATOS DE CONSULTORIA, C3 - CONTRATO DE MANTENIMIENTO, C4 - CONTRATO DE OBRA, C5 - CONTRATO DE SUMINISTRO, C8 - CONTRATO DE ARRIENDO, C9 - CONTRATO DE SEGUROS, O.S. - ORDEN DE SERVICIOS, y O.C. - ORDEN DE COMPRA.

De conformidad con lo establecido en el Manual de contratación de la entidad (Resolución 338 de 10 de diciembre de 2020).

Dependencia que igualmente se encarga, y es la responsable del archivo y custodia de los expedientes contractuales.

Teniendo en cuenta lo anterior, durante lo corrido del 05 de julio hasta el 31 de diciembre del año 2024, se celebraron los siguientes procesos contractuales:

Numero Contrato	Objeto Contrato	Clase Contrato	Valor Contrato	Forma Contratación	Plazo Contrato	ESTADO
C12024021	PRESTAR LOS SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO, ACTUALIZACION, MANTENIMIENTO, SOPORTE Y CAPACITACION EN EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y RIESGO DE ALMERA.	PRESTACION DE SERVICIOS	\$31.933.120	DIRECTA	31/12/2024	LIQUIDADO
C12024022	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES DE UNA FIRMA AUDITORA EXTERNA PARA EL AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA S.A. E.S.P. DE LAS VIGENCIAS 2022 Y 2023.	PRESTACION DE SERVICIOS	\$64.800.000	DIRECTA	01/11/2024	LIQUIDADO

C12024023	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE EXÁMENES MÉDICOS OCUPACIONALES DE INGRESO, PERIÓDICOS, EGRESO, POST INCAPACIDAD Y POR CAMBIO DE OCUPACIÓN PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA EMPODUITAMA S.A. E.S.P.	PRESTACION DE SERVICIOS	\$9.565.000	DIRECTA	11/03/2025	EJECUCION
C12024024	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE APOYO EN TEMAS TARIFARIOS Y REGULATORIAOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN EL ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EMPODUITAMA S.A. E.S.P.	PRESTACION DE SERVICIOS	\$24.000.000	DIRECTA	4 MESES	LIQUIDADO
C12024025	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES DE APOYO JURIDICO PARA EL PROCESO DE RECUPERACION DE CARTERA Y DEFENSA JURIDICA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE DUITAMA EMPODUITAMA S.A. E.S.P.	PRESTACION DE SERVICIOS	\$9.000.000	DIRECTA	20/12/2024	LIQUIDADO
C12024026	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA CONTINUAR EL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE EMPODUITAMA S.A. E.S.P.	PRESTACION DE SERVICIOS	\$18.000.000	DIRECTA	30/12/2024	LIQUIDADO
C12024027	PRESTACION DE SERVICIOS LOGISITICOS PARA DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES DEL PLAN INSTITUCIONAL DE BIENESTAR SOCIAL EN EL MARCO DE LA CONMEMORACION DE LOS CUMPLEAÑOS No.48 DE EMPODUITAMA S.A E.S.P.	PRESTACION DE SERVICIOS	\$14.381.450	DIRECTA	15 DIAS	LIQUIDADON
C12024028	PRESENTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO DISEÑADOR GRAFICO, PUBLICITARIO PARA LA COORDINACION, PROGRAMACION Y DISEÑO DE LAS ACTIVIDADES TENDIENTES A INFORMAR A LA CIUDADANIA SOBRE LOS DIFERENTES PROYECTOS Y PROGRAMAS DESARROLLADOS POR LA ENTIDAD, ASI COMO LAS COMUNICACIONES INTERNAS DE LA EMPRESA EMPODUITAMA S.A E.S.P.	PRESTACION DE SERVICIOS	\$9,000.000	DIRECTA	31/12/2024	LIQUIDADO

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 100 DE 151

C12024029	PRESTACION DE LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS EN COMUNICACIONES PARA EL MANEJO DE REDES SOCIALES Y DICULGAR COMUNICADOS EMITIDOS POR LA ENTIDAD DE EMPODUITANA S.A E.S.P.	PRESTACION DE SERVICIOS	\$7,200.000	DIRECTA	31/12/2024	LIQUIDADO
C12024030	PRESTACION DE SERVICIOS TECNICOS EN FOTOGRAFIA PARA REALIZAR TOMAS DE IMÁGENES VIDEOS INSTITUCIONALES DE OBRAS EN EJECUCION Y ACTIVIDADES DE EMPODUITAMA S.A E.S.P.	PRESTACION DE SERVICIOS	\$4.800.000	DIRECTA	31/12/2024	TERMINADO
C12024031	PRESTACION DE SERVICIOS Y SUMINISTROS DE BIENES PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES LUDO-PEDAGOGICAS ENFOCADAS EN EL USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA EN EL DÍA DE LOS NIÑOS.	PRESTACION DE SERVICIOS	\$11.501.650	DIRECTA	01/11/2024	LIQUIDADO
C12024032	PRESTACION DE SERVICIOS DE FACTURACION ELECTRONICA EN LA NUBE E INTEGRACION CON HAS SQL, BAJO LA NORMATIVIDAD EXIGIDA POR LA DIAN, EN CUMPLIMIENTO DE LA RESOLUCION No. 000119 DEL 30 DE JULIO DE 2024,.	PRESTACION DE SERVICIOS	\$16.200.000	DIRECTA	31/12/2024	LIQUIDADO
C12024033	ELABORACION Y DIVULGACIÓN DE MENSAJES PUBLICITARIOS EN UN MEDIO DIGITAL (RED SOCIAL FACEBOOK), SOBRE COMUNICADOS DEL AREA DE COMERCIALIZACION, COMO SON FECHAS DE FACTURACION Y SUSPENSIONES DE SERVICIO, PUNTOS Y MEDIOS DE PAGO, PROCESOS DE MATRICULAS, CAMBIO DE MEDIDORES DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EMPODUITAMA S.A. E.S.P.	PRESTACION DE SERVICIOS	\$1.000.000	DIRECTA	31/12/2024	LIQUIDADO
C12024034	DESARROLLO LAS ACTIVIDADES CONTEMPLADAS EN EL PLAN INSTITUCIONAL DE BIENESTAR E INCENTIVOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA EMPODUITAMA S.A. E.S.P. 2024	PRESTACION DE SERVICIOS	\$4.068.000	DIRECTA	30 DIAS	LIQUIDADO

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 101 DE 151

C12024035	PUBLICACIÓN DE LA IMAGEN CORPORATIVO DE LA EMPRESA EMPODUITAMA POR MEDIO DE VIDEOS, LOGO DE LA EMPRESA, REDES SOCIALES EN LA VERSIÓN XXL DEL FESTIVAL INTERNACIONAL DE TUNAS DE DUITAMA DURANTE LOS DÍAS 07 Y 08 DE DICIEMBRE 2024.	PRESTACION DE SERVICIOS	\$6.000.000,00	DIRECTA	8 DIAS	LIQUIDADO
C12024036	PRESTACION DE SERVICIOS DE ANALISIS DE CARACTERISTICAS FISICOQUIMICAS Y MICROBIOLÓGICAS DE AGUA CRUDA DE LAS FUENTES DE ABASTECIMIENTO ALTERNAS QUEBRADA N.N. Y QUEBRADA TOBALES PARA EL TRAMITE DE CONCESION DE AGUAS SUPERFICIALES CON CORPOBOYACA	PRESTACION DE SERVICIOS	\$6.128.500,00	DIRECTA	31/12/2024	SUSPENDIDO
C12024037	REALIZAR EL MANTENIMIENTO, CAPACITACION, SOPORTE TECNICO REMOTO O PRESENCIAL Y HOSPEDAJE DE LA INFORMACION AL SOFTWARE GESTOR DE ORDENES DE TRABAJO Y GESTOR DE TURNOS NEXT.	PRESTACION DE SERVICIOS	\$16.200.000,00	DIRECTA	31/12/2024	LIQUIDADO
C12024038	DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES CONTEMPLADAS EN EL PLAN INSTITUCIONAL DE BIENESTAR E INCENTIVOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA EMPODUITAMA S.A. E.S.P.	PRESTACION DE SERVICIOS	\$37.278.880	DIRECTA	31/12/2024	LIQUIDADO
C22024002	INTERVENTORÍA, TÉCNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, LEGAL Y AMBIENTAL AL CONTRATO CUYO OBJETO ES "ADECUACIONES LOCATIVAS INFRAESTRUCTURA FISICA DE PLANTA SURBA Y ATENCIÓN AL USUARIO, EMPODUITAMA S.A E.S.P."	CONSULTORIA	\$4.530.000	DIRECTA	15/10/2024	LIQUIDADO
C22024003	INTERVENTORÍA, TÉCNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, LEGAL Y AMBIENTAL AL CONTRATO CUYO OBJETO ES "REPOSICIÓN DE ALCANTARILLADO EN EL BARRIO LA ESPERANZA EN LA CALLE 9 ENTRE CARRERA 35 Y 38, DUITAMA – BOYACÁ".	CONSULTORIA	\$8.116.512	DIRECTA	3 MESES	LIQUIDADO
C22024004	ESTUDIOS GEOTECNICOS Y ESTRUCTURALES PARA EL PROYECTO DE REPOSICIÓN DE ALCANTARILLADO ENTRE CALLE 21 Y AVENIDA CAMILO TORRES DUITAMA – BOYACÁ.	CONSULTORIA	\$5.772.690	DIRECTA	2 MESES	LIQUIDADO

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 102 DE 151

C22024005	INTERVENTORÍA, TÉCNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, LEGAL Y AMBIENTAL AL CONTRATO CUYO OBJETO ES "IMPLEMENTACION FASE 2 SISTEMA DE ABASTECIMIENTO PARA RESPALDO SAN JOSE ALTO".	CONSULTORIA	\$18.669.742	DIRECTA	08/02/2025	EJECUCION
C22024006	INTERVENTORÍA, TÉCNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, LEGAL Y AMBIENTAL AL CONTRATO CUYO OBJETO ES "CONTRATAR POR EL SISTEMA DE PRECIOS UNITARIOS FIJOS Y A MONTO AGOTABLE LAS OBRAS DE REPARCHEO Y/O REPARACION DE VIAS AFECTADAS POR FALLAS, COLAPSOS, MANTENIMIENTO E INTERVENCIONES REALIZADAS EN LAS REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE DUITAMA".	CONSULTORIA	\$28.000.000	DIRECTA	06/03/2025	EJECUCION
C32024004	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE 13 IMPRESORAS DE FACTURACION EN SITIO, REFERENCIA QLn420.	MANTENIMIENTO	\$14.280.000	DIRECTA	30/12/2024	LIQUIDADO
C32024005	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO A LAS MOTOS DE PLACAS XFL-89C, XFL-90C, BGA-61C, XFL-70C, GFM-06E, XFL-71C, GFM-07E, GFM-05E, BGT-56C, DPU-99, BGT-58C, BEU-54C. PERTENECIENTES A EMPODUITAMA S.A. E.S.P.	MANTENIMIENTO	\$19,450,000	DIRECTA	10/03/2025	EJECUCION
C32024006	MANTENIMIENTO PREVENTIVO A POZOS PROFUNDOS EL MIRTO, EL BOSQUE PERTENECIENTES A LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA S.A. E.S.P.	MANTENIMIENTO	\$60.989.200	DIRECTA	10/02/2025	EJECUCION
C32024007	MANTENIMIENTO, REPOSICION Y AJUSTE DEL DIODO LASER EMISOR. CALIBRACION DE LA ESTACION TOTAL HI-TARGET HTS-420R SERIE H227910	MANTENIMIENTO	\$1.641.000	DIRECTA	10 DIAS	LIQUIDADO

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 103 DE 151

C32024008	MANTENIMIENTO CORRECTIVO A SISTEMAS ELECTRICOS PERTENECIENTES A LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO SURBA, MILAGROSA Y BOCATOMA SURBA DEBIDO A TORMENTAS ELECTRICAS PRESENTADAS EL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2024,	MANTENIMIENTO	\$14.518.000	DIRECTA	29/11/2024	LIQUIDADO
C32024009	MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LOS SISTEMAS DE CLORACION Y DOSIFICACION QUIMICA DE LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO DE EMPODUITAMA S.A. E.S.P.	MANTENIMIENTO	\$101.483.200	SIMPLIFICAD A	10/02/2025	EJECUCION
C32024010	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO CON SUMINISTRO A LOS EQUIPOS ELECTROMECÁNICOS Y A LAS INSTALACIONES ELECTRICAS DE LAS PLANTAS Y SUBSISTEMAS DE EMPODUITAMA S.A. E.S.P.	MANTENIMIENTO	\$161.831.432	SIMPLIFICAD A	10/02/2025	EJECUCION
C32024011	MANTENIMIENTO DE LECHOS FILTRANTES PARA LA PLANTA DE TRATAMIENTO BOYACOGUA DE EMPODUITAMA S.A. E.S.P.	MANTENIMIENTO	\$29.607.200	DIRECTA	1 MES	LIQUIDADO
C32024012	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO A EQUIPOS MENORES PERTENECIENTES A LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA S.A E.S.P.	MANTENIMIENTO	\$14.895.400	DIRECTA	10/02/2025	EJECUCION
C32024013	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LAS CAMARAS DE SEGURIDAD INSTALADAS EN PLANTAS DE TRATAMIENTO OFICINA PQR Y ESTACION BOMBEO.	MANTENIMIENTO	\$8.843.000	DIRECTA	31/12/2024	SUSPENDIDO
C32024014	PRESTACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y CALIBRACION CERTIFICADA DE LOS EQUIPOS DE LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD DE AGUA DE EMPODUITAMA S.A. E.S.P.	MANTENIMIENTO	\$46.523.813,62	DIRECTA	31/12/2024	SUSPENDIDO

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 104 DE 151

C32024015	MANTENIMIENTO A LAS BANDEJAS EN FIBRA DE VIDRIO DE LA TORRE DE AIREACION DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE MILAGROSA DE EMPODUITAMA S.A. E.S.P.	MANTENIMIENTO	\$151.011.000	SIMPLIFICADA	23/12/2024	LIQUIDADO
C42024003	REPOSICIÓN DE ALCANTARILLADO EN EL BARRIO LA ESPERANZA EN LA CALLE 9 ENTRE CARRERA 35 Y 38, DUITAMA - BOYACÁ.	OBRA	\$139.139.855	SIMPLIFICADA	3 MESES	LIQUIDADO
C42024004	IMPLEMENTACION SEGUNDA FASE Y PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO PARA EL RESPALDO DEL SUBSISTEMA SAN JOSE ALTO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA EMPODUITAMA S.A. E.S.P.	OBRA	\$316.773.328	SIMPLIFICADA	11/02/2025	EJECUCION
C42024005	CONTRATAR POR EL SISTEMA DE PRECIOS UNITARIOS FIJOS Y A MONTO AGOTABLE LAS OBRAS DE REPARCHEO Y/O REPARACION DE VIAS AFECTADAS POR FALLAS, COLAPSOS, MANTENIMIENTO E INTERVENCIONES REALIZADAS EN LAS REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE DUITAMA.	OBRA	\$400.000.000	SIMPLIFICADA	07/03/2025	EJECUCION
C52024014	SUMINISTRO DE ALMUERZOS Y REFRIGERIOS PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA EMPODUITAMA S.A. E.S.P.	SUMINISTRO	\$15.000.000	DIRECTA	31/12/2024	LIQUIDADO
C52024015	SUMINISTRO IMPRESORAS FACTURACION EN SITIO CON ACCESORIOS	SUMINISTRO	\$36.030.582	DIRECTA	2 MESES	LIQUIDADO
C52024016	SUMINISTRO DE MATERIALES Y EQUIPOS PARA EL ANÁLISIS DE CALIDAD DE AGUA PARA EL LABORATORIO CENTRAL DE EMPODUITAMA S.A. E.S.P.	SUMINISTRO	\$97.612.720	SIMPLIFICADA	45 DIAS	LIQUIDADO

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA		CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
			FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 105 DE 151

C52024017	SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, IMPRESORAS, ANTIVIRUS, LICENCIAS, ACCESORIOS Y DISPOSITIVOS ELECTRONICOS PARA EMPODUITAMA S.A E.S.P.	SUMINISTRO	\$52.126.250	DIRECTA	1 MES	LIQUIDADO
C52024018	SUMINISTRO DE DOTACION DE VESTIDO Y CALZADO DE LABOR PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EMPODUITAMA S.A E.S.P. VIGENCIA 2024 - LOTE 2	SUMINISTRO	\$7.773.556	SUBASTA INVERSA PRESENCIAL	35 DIAS	LIQUIDADO
C52024019	SUMINISTRO DE DOTACION DE VESTIDO Y CALZADO DE LABOR PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EMPODUITAMA S.A E.S.P. VIGENCIA 2024 - LOTE 4	SUMINISTRO	\$14.636.896	SUBASTA INVERSA PRESENCIAL	31/10/2024	LIQUIDADO
C52024020	SUMINISTRO DE DOTACION DE VESTIDO Y CALZADO DE LABOR PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EMPODUITAMA S.A E.S.P. VIGENCIA 2024 - LOTES 1, 3, 5 Y 6.	SUMINISTRO	\$102.292.207,18	SUBASTA INVERSA PRESENCIAL	08/11/2024	LIQUIDADO
C52024021	ADQUISICIÓN DE MEDIDORES VOLUMETRICOS DE ½" PREEQUIPADOS R200, MEDIDORES DE VELOCIDAD DE ½" R160 PREEQUIPADOS Y MEDIDORES DE VELOCIDAD CHORRO MULTIPLE DE ¾" Y 1"	SUMINISTRO	\$201.151.650	SIMPLIFICADA	15/11/2024	LIQUIDADO
C52024022	COMPRA Y RECARGA DE EXTINTORES PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA EMPODUITAMA S.A. E.S.P.	SUMINISTRO	\$5.736.643	DIRECTA	60 DIAS	LIQUIDADO
C52024023	SUMINISTRO DE REACTIVOS QUIMICOS PARA EL ANALISIS DE CALIDAD DE AGUA DEL LABORATORIO DE EMPODUITAMA S.A. E.S.P.	SUMINISTRO	\$80.969.980	SIMPLIFICADA	15/12/2024	SUSPENDIDO
C52024024	SUMINISTRO DE TUBERÍA Y ACCESORIOS PARA LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO, REPARACIÓN Y EXPANSIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EMPODUITAMA S.A. ESP.	SUMINISTRO	\$499.000.000	SIMPLIFICADA	20/12/2024	LIQUIDADO

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 106 DE 151

C52024025	SUMINISTRO DE HERRAMIENTAS MENORES Y MATERIAL DE FERRETERIA.	SUMINISTRO	\$30.000.000	DIRECTA	30/03/2025	EJECUCION
C52024026	SUMINISTRO DE TARJETAS DE BONOS NAVIDEÑOS CON DESTINO A LOS EMPLEADOS PUBLICOS Y TRABAJADORES OFICIALES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE DUITAMA EMPODUITAMA S.A. E.S.P. VIGENCIA 2024.	SUMINISTRO	\$48.301.760	DIRECTA	31/12/2024	LIQUIDADO
C52024027	SUMINISTRO DE REGALOS CON DESTINO A LOS EMPLEADOS PUBLICOS Y TRABAJADORES OFICIALES A TERMINO FIJO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE DUITAMA EMPODUITAMA S.A. E.S.P. VIGENCIA 2024.	SUMINISTRO	\$15.863.100	DIRECTA	31/12/2024	LIQUIDADO
C92024002	CONTRATAR LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE UNA COMPAÑÍA ASEGURADORA PARA LA EXPEDICIÓN DE LA PÓLIZA DE MANEJO GLOBAL PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA S.A. E.S.P.	SEGURO	\$5.950.000	DIRECTA	31/12/2024	LIQUIDADO
C92024003	CONTRATAR LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE UNA COMPAÑÍA ASEGURADORA PARA LA EXPEDICIÓN DE LA PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL Y SEGURO DE DAÑOS MATERIALES COMBINADOS PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE DUITAMA S.A E.S.P.	SEGURO	\$48.376.846	DIRECTA	31/12/2024	LIQUIDADO
O.S.2024009	CONTRATAR LOS SERVICIOS DE SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE CERRAJERÍA PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA S.A. E.S.P.	ORDEN DE SERVICIO	\$1.282.000	DIRECTA	15 DIAS	LIQUIDADO
O.S.2024010	PRESTACION DE SERVICIOS PARA LA CALIBRACIÓN DEL ALCOHOLÍMETRO MARCA ALCOVISOR MODELO MERCURY KIT DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA EMPODUITAMA S.A E.S.P.	ORDEN DE SERVICIO	\$321.300	DIRECTA	30 DIAS	LIQUIDADO

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 107 DE 151

O.S.2024011	ADQUISICION DE LICENCIA DE USO DEL SOFTWARE BIOTIME Y MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LOS EQUIPOS BIOMETRICOS- SISTEMA DE CONTROL DE TIEMPO CON CAMBIO DE BATERIA DE RESPALDO AL EQUIPO DE LA PLANTA SURBA, INSTALADOS EN EMPODUITAMA S.A. E.S.P.	ORDEN DE SERVICIO	\$1.605.000	DIRECTA	31/12/2024	SUSPENDIDO
O.C.2024002	ADQUISICIÓN DE REDUCCIÓN EN ACERO AL CARBÓN EN DE 14"A 12" EXTREMO LISO PARA LA RED DE ADUCCIÓN, QUE SE DIRIGE DESDE LA ESTACIÓN DE BOMBEO CHICAMOCHA, HASTA LA PTAP DE LA MILAGROSA.	ORDEN DE COMPRA	\$2.558.500	DIRECTA	10 DIAS	LIQUIDADO
CONVENIO	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO POR MEDIO DE LIMPIEZA Y DRAGADO AL CANAL VARGAS, CAMELLON DE NARVAEZ, CANAL DE LAS NIEVES Y QUEBRADA LA AROMA	CONVENIO	\$30.000.000	DIRECTA	60 DIAS	LIQUIDADO

4.2. Defensa Jurídica de la Entidad

➤ **Descripción:** Asesoría legal, Elaboración contratos, Pólizas y garantías, Asuntos jurídicos y orden legal de la empresa.

➤ **Personal a Cargo:**

Cargo	Tipo de Vinculación
Jefe Oficina Asesora Jurídica	Libre Nombramiento y remoción
Profesional de Apoyo en el Área Asesora Jurídica De Empoduitama S.A. E.S.P.	Contrato laboral
Profesional de Apoyo en el Área Asesora Jurídica De Empoduitama S.A. E.S.	Contrato laboral
Técnico en el Área Asesora Jurídica De Empoduitama S.A. E.S.	Contrato laboral
Profesional de Apoyo Oficina asesora jurídica.	Contrato Prestación de Servicios.

➤ **Contratos/Proyectos bajo supervisión:**

Número del Contrato/Convenio	Objeto	Monto	Estado

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 108 DE 151

C12024025	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES DE APOYO JURIDICO PARA EL PROCESO DE RECUPERACION DE CARTERA Y DEFENSA JURIDICA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE DUITAMA EMPODUITAMA S.A. E.S.P	\$9.000.000	Liquidado
-----------	---	-------------	-----------

➤ **Hitos destacados:**

En cuanto a lo Judicial: se logró reducir el número de peticiones y/o reclamaciones derivado de la diligencia y cumplimiento en los distintos procesos para el segundo semestre del año 2024.

COBRO COACTIVO- RECAUDO:

CODIGO USUARIO	NOMBRES	DIRECCION	VALOR DEUDA AL MOMENTO DE INICIO DEL COBRO
1000116	CLARA LIGIA DEL CARMEN GONZALEZ GONZALEZ	C 4#14-04 LOCAL 102	\$524.400
1150283	NATALIE PIÑEROS VILLATE	C3A#24B-80 APTO 101	\$217.400
1202621	MAURA VARGAS RINCON	K18#10-61	\$593.900
1191907	MARIA INES CASTRO AVELLA	C15#18ª-15 UNIDAD 301	\$264.700
1287390	LEOPOLDO PUENTES MARTINEZ	K16#20-62 P1	\$255.500
1085620	ABEL MACHUCA ROJAS	TRV19#22-12P1	\$760.300
1078518	GLORIA EUGENIA CORREA	K9#19-102 LOC 1	\$367.100
1076082	CARMEN CECILIA LOPEZ	TRV 5#22-108	\$960.600
1108828	FERNANDO FIGUEREDO	C9#36-29 P1	\$330.600
1153501	NELSON GIOVANNI MEJIA	C8#27-28 APTO 401 B2	\$317.700
1013762	FAUSTO LEON PENAGOS	MZB CASA 7	\$549.100
1041508	WILLIAM BLADIMIR NIÑO	AV 1 DE MAYO SAN ANTONIO NORTE	\$275.500
1161017	CLARA CECILIA MOJICA F	K36#7-04	\$307.000
3919974	CARMEN JANETH FERNANDEZ	C21A NO.45-28/32	\$278.000
1221191	JOAQUIN DURAN MENDIVELSO	K41#19-13	\$429.100
1271105	MARIA ARACELY HURTADO	C20#34-56	\$513.500
1114305	ANGELICA CAMACHO DE RODRIGUEZ	K41#21D-24 APTO102	\$335.700
3941135	GLORIA MARLENI CORREDOR	C17#34-48 APTO 504	\$693.900

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 109 DE 151

	REYES		
1272400	JOSE VICENTE FONSECA PEREZ	K38#11-14 P1	\$273.100
1181197	JESUS RAFAEL MUNECAR CARDENAS	C11#17-51	\$939.900
1022664	SANTIAGO CRISTANCHO	C1#8-60	\$193.400
1228782	LUIS ENRIQUE PINTO RINCON	C10#23-80	\$343.300
1264084	OSCAR HERNAN GARCIA DEL RIO	TRV29#12-120 B. BOCHICA	\$1.767.100
1073071	HEREDEROS CALIXTO DUEÑAS	K17#22-62	\$504.300
1039378	FIDALGO JAVIER ESTUPIÑAN CARVAJAL	K15#10-27	\$327.800
4282117	ALONSO ROJAS RIVERA	C6A#17A-34 P-2	\$121.000
1222801	PABLO GONZALES	C14#5B-75	\$176.700
1022664	SANTIAGO CRISTANCHO	C1#8-60	\$289.500
1001668	JOSE RUBEN ZIPA	K11#1-03	\$182.200
1184357	JUAN E PLATA	K18#17-35 LOC	\$398.400
3919974	CARMEN JANETH FERNANDEZ	C21 A No.45-28/32	\$418.000
3894011	IRIDA HERNANDEZ ACEVEDO	K46#20-39	\$86.200
1164649	FIDEL CRISTANCHO	C21#43-24	\$332.400
4007480	SANDRA MILENA CAMACHO	ALTARES DEL HORIZONTE T3 APTO 104	\$118.900
1153501	NELSON GIOVANNI MEJIA	C8#27-28 APTO 401B-2	\$403.000
1143429	ROSA MALPICA VALBUENA	K20#1-15 CANDIDO Q.	\$67.900
1132620	GUSTAVO ALBERTO MONTOYA CELY	TRV29#16-85	\$156.100
1119759	LUIS BELLO	C10#20-39	\$165.600
1272400	JOSE VICENTE FONSECA PEREZ	K38#11-14 P1	\$416.100
1108828	FERNANDO FIGUEREDO	C9#36-29P1	\$156.532
3981487	FAUSTO ALBEIRO PINZON	K36#16-45/49 PISO 1	\$146.500
3896248	HORACIO PEDRAZA	C19A#7-95	\$222.800
1271105	MARIA ARACELY HURTADO	C20#34-56	\$714.400

➤ **Ejecución presupuestal**

Objeto/Alcance	Monto (\$)	Fecha de formulación
PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES DE APOYO JURIDICO PARA EL PROCESO DE RECUPERACION DE CARTERA Y DEFENSA JURIDICA DE LA EMPRESA	\$ 13.500.000	01 de agosto del 2024

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 110 DE 151

DE SERVICIOS PUBLICOS DE DUITAMA EMPODUITAMA S.A. E.S.P.		
---	--	--

➤ **Indicadores de gestión**

Nombre del indicador	Variable/Formula	Unidad de Medida	Meta	% de Cumplimiento a la fecha
Índice de Eficacia en Procesos Sancionatorios:	(Número de procesos Sancionatorios culminados en el período / Número total de procesos sancionatorios iniciados en el período) x 100% Frecuencia de medición: Trimestral"	Porcentaje	Dar el trámite oportuno a todos los procesos.	Directamente proporcional al número de procesos sancionatorios que se encuentran a la fecha.
Cobertura en Asesoría Jurídica a Áreas Misionales:	(Número de requerimientos jurídicos atendidos / Número total de requerimientos jurídicos recibidos) x 100%"	Porcentaje	99%	99%
Nivel de Actualización Normativa:	(Número de normas actualizadas en el nomograma / Número total de normas aplicables) x 100% Frecuencia"	Porcentaje	Dar el trámite oportuno a todos los procesos.	Directamente proporcional a las normas actualizadas en nomograma que se encuentran a la fecha. Esto conforme a la certificación bajo la ISO 9001

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 111 DE 151

Recuperación de cartera	Valor total de cartera recuperada /valor de cartera total	\$984.980.159,00 \$1.693.630,00	\$986.673.789,00	16,06%
-------------------------	---	------------------------------------	------------------	--------

➤ **Planes Institucionales**

De los planes existentes y que reposan la página web, no se tiene responsabilidad directa por parte del área jurídica de la Empresa.

Sin embargo, es oportuno mencionar que el mismo se realiza cuatrimestralmente y es consolidado por el área de planeación y se refleja en el informe de control interno de gestión.

➤ **Dificultades**

- Georreferenciación para realizar efectivamente los cobros coactivos
- Inexistencia de base de datos telefónicos o correos electrónicos para realizar la gestión de los cobros pre jurídicos
- Debido a la falta de actualización de los Manuales de procedimiento y reglamentos necesarios para el desarrollo de la actividad contractual de la entidad, en ocasiones se generan inconvenientes y vacíos en el procedimiento que crean dificultades en la ejecución de los procesos contractuales.

➤ **Programas/Proyectos pendientes:**

Programas/Proyectos/Actividades Pendientes	Descripción	Estado	Siguiente paso	Fecha de Cumplimiento
Actualización	Contrato de Condiciones Uniformes	Para inicio	Revisión por Subgerencia Técnica	2024
Procesos Judiciales	Continuidad Procesal	N/A	N/A	N/A

➤ **Procesos Judiciales:** Relacione los procesos judiciales de la compañía y el estado en el que se encuentran actualmente

Tipo de Proceso (tutela/Demanda/Acción Popular) etc.	Número del Proceso	Estado	Entidad/Persona Natural/Jurídica etc.
		se emitió fallo de primera	

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 112 DE 151

NULIDAD RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	Y	15238-3333-001-2021-00157-01	<p>instancia, se ordena el pago de indemnización y pago de salarios, se concede recurso de apelación interpuesto por la Empresa.</p> <p>10-04-2023, Esta al despacho ante el Tribunal para resolver apelación.</p>	<p><u>Accionante:</u> John Milton Casas Archila</p> <p><u>Accionado:</u> Empoduitama S.A. E.S.P.</p>
NULIDAD RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	Y	15238-33-33-002-2023-00160-00	<p>Contestación de la demanda por parte de la Empresa, respecto de la solicitud de nulidad de la Resolución No. 442 de 20 de diciembre de 2022, mediante el cual, se declaró la insubsistencia de un nombramiento, y de los actos administrativos que resolvieron los recursos interpuestos en su contra.</p>	<p><u>Accionante:</u> John Milton Casas Archila</p> <p><u>Accionado:</u> Empoduitama S.A. E.S.P.</p>
NULIDAD RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	Y	15238-3333-002-2022-00260-00 -ECOFLORA-	<p>23-10-2023, traslado para contestar demanda.</p> <p>Actualmente se vincula al proceso vincular a tercero interesado a la empresa ECOFLORA SAS</p>	<p><u>Accionante:</u> Empoduitama S.A. E.S.P</p> <p><u>Accionado:</u> Corpoboyacá</p>
NULIDAD RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	Y	15001-2333-000-2018-00626-00	<p>Se emitió fallo de primera instancia, se niegan pretensiones de la demanda.</p>	<p><u>Accionante:</u> Empoduitama S.A. E.S.P</p>

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 113 DE 151

		EMPODUITAMA S.A. E.S.P., presento recurso de apelación se concedió ante el Consejo de Estado.	<u>Accionado:</u> Corpoboyacá
NULIDAD RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	Y 15001-2333-000-2020-02345-00	Sentencia primera instancia, negaron las pretensiones de la demanda teniendo en cuenta que no se acreditó la configuración del hecho de un tercero que eximirá de responsabilidad a la empresa por el incumplimiento de las obras previstas en el PSMV. Actualmente está al despacho para fijar agencias en derecho y liquidación de costas.	<u>Accionante:</u> Empoduitama S.A. E.S.P <u>Accionado:</u> Corpoboyacá
NULIDAD RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	Y 15001-2333-000-2021-00279-00	Expediente llegó del consejo de estado, con providencia que decidió declarar fundado el impedimento que manifestaron los magistrados integrantes del TAB, en consecuencia, se les separa del conocimiento del presente asunto. Y se devuelve el expediente al tribunal de origen, para que proceda a sortear los conjuces que habrán de reemplazarlos.	<u>Accionante:</u> Empoduitama S.A. E.S.P <u>Accionado:</u> Corpoboyacá
NULIDAD RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	Y 15001-2331-000-2011-00341-01	En sentencia de primera instancia negaron las pretensiones de la demanda, está en apelación en el Consejo de Estado	<u>Accionante:</u> Jorge Eduardo Barrera García <u>Accionado:</u> Empoduitama S.A.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 114 DE 151

			E.S.P
ACCION POPULAR	15238-3333-001-2021-00128-01	Se emitió fallo de primera instancia, amparan los derechos colectivos amenazados. Se presentó recurso en contra de la sentencia.	<u>Accionante:</u> Diana Valentina Riaños Y Alfonso Pérez <u>Accionado:</u> Empoduitama S.A. E.S.P
ACCION POPULAR	15693-3331-001-2006-00063-00	En fallo de primera instancia ordenan la construcción para conectar al acueducto y alcantarillado a la comunidad, confirmaron en segunda instancia. EMPODUITAMA S.A. E.S.P., celebro contrato C4M3722014 y se realizaron las obras pertinentes. En trámite incidental ordenaron al municipio y EMPODUITAMA informar sobre el desarrollo del proyecto de la PTAR	<u>Accionante:</u> Junta De Vivienda Nueva España <u>Accionado:</u> Empoduitama S.A. E.S.P
ACCION POPULAR	15238-3333-002-2017-00270-00	se emitió fallo de primera instancia, se da cumplimiento realizando intervención a la calle 19 A, se está realizando acercamiento con la comunidad para imposición de servidumbres y dar solución definitiva a la problemática. Actualmente se encuentra adelantando los estudios	<u>Accionante:</u> Jesica Vanesa Pardo Alarcón <u>Accionado:</u> Empoduitama S.A. E.S.P

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 115 DE 151

ACCION POPULAR	15238-3333-002-2021-00017-00	Hay fallo de primera instancia a favor, condenando en costas a los demandados	<u>Accionante:</u> Empoduitama S.A. E.S.P <u>Accionado:</u> SERA QA
ACCION POPULAR	15238-3333-002-2023-00139-00	Actualmente, Auto ordena practicar liquidación, en razón al cumplimiento de la fórmula de pacto conjunta (pacto de cumplimiento), entre infraestructura del Municipio, los habitantes de barrio sausalito y la Empresa.	<u>Accionante:</u> Flor Alicia Combariza y otros <u>Accionado:</u> Empoduitama S.A. E.S.P
ACCION POPULAR	152383333003-2023-00066-00	En cumplimiento de la providencia del 22 de enero del 2025, se realiza pago por parte de la Empresa con el fin de cubrir gatos en los que pueda incurrir el perito designado por la UPTC.- INFORME TECNICO-	<u>Accionante:</u> José Ramón Cárdenas Cárdenas <u>Accionado:</u> Empoduitama S.A. E.S.P
ACCION POPULAR	15001-2333-000-2017-00248-01	Se profirió fallo de primera instancia, acceden a las pretensiones de la demanda. Se presentó recurso en contra del fallo, el Tribunal Administrativo de Boyacá lo concedió en efecto devolutivo, el Consejo de Estado emitió fallo de segunda instancia, en donde	<u>Accionante:</u> Transito Rojas Cristancho <u>Accionado:</u> Empoduitama S.A. E.S.P

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 116 DE 151

		modifica numerales 5 y 9 del fallo de primera instancia, y confirma lo demás.	
ACCION POPULAR	15001-2333-000-2018-00413-00	Esta al despacho para fallo de primera instancia	Accionante: Nohora Vargas Rodríguez Accionado: Empoduitama S.A. E.S.P
ACCION POPULAR	15238-33-33-002-2024-00083-00	Se rechaza la demanda por parte del juzgado segundo Administrativo de Duitama encargado por competencia; a su vez el juzgado cuarto de Tunja mediante providencia del 28 noviembre el 2024, fija audiencia de pacto de cumplimiento, respecto de protección de los derechos e intereses colectivos respecto de la cuenca hidrográfica del río Chicamocha.	Accionante: Veeduría Agenda Visión 2032 – Luis Vicente Pulido Alba Accionado: Empoduitama S.A. E.S.P
ACCION POPULAR	15001-2331-004-2011-00206-00	Se remitió resultados primeros contactos estudios PTAR 2024 por parte de la Empresa. Posterior se fijó audiencia de verificación del fallo Actualmente está al despacho para proveer sobre la apertura incidente de desacato.	Accionante: Héctor Alfredo Suarez Mejía Accionado: Empoduitama S.A. E.S.P
ACCION POPULAR	152383333003-2024-00128-00	Se dio contestación a la demanda respecto de la Presunta existencia de un peligro colectivo de la	Accionante: Defensoría Del Pueblo / En

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 117 DE 151

		<p>comunidad del barrio San Fernando.</p> <p>se vincula a la empresa por el acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna</p>	<p>representación de la comunidad afectada Bario San Fernando.</p> <p><u>Accionado:</u> Municipio de Duitama</p> <p><u>Vinculado:</u> Empoduitama S.A. E.S.P</p>
CONTROVERSIAS CONTRACTUALES	15001-2333-000-2016-00713-01	<p>En sentencia de primera instancia negaron las pretensiones de la demanda, está en apelación en el Consejo de Estado.</p> <p><u>28 octubre 2024-</u> Sentencia FALLA, REVOCASE la sentencia proferida por el Tribunal Administrativo de Boyacá.</p> <p>Actualmente está pendiente para pago de sentencias.</p>	<p><u>Accionante:</u> Unión Temporal Américas</p> <p><u>Accionado:</u> Empoduitama S.A. E.S.P</p>
CONTROVERSIAS CONTRACTUALES	15001-2333-000-2017-00952-01	<p>En primera instancia ordenaron liquidar el convenio interadministrativo suscrito con CORPOBOYACA y a EMPODUITAMA reembolsar el dinero. Se presentó recurso y está en el Consejo de Estado</p>	<p><u>Accionante:</u> Corpoboyacá</p> <p><u>Accionado:</u> Empoduitama S.A. E.S.P</p>
CONTROVERSIAS CONTRACTUALES	15238-3333-003-2022-00273-00	<p>Se admitió demanda y se corrió traslado para contestar la demanda, se recibió por parte de los demandados demanda de reconvencción. Se presenta recurso apelación, se concede y pasa a reparto</p>	<p><u>Accionante:</u> Empoduitama S.A. E.S.P</p> <p><u>Accionado:</u> GRUPO AAA</p>

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 118 DE 151

		de TAB.	
CONTROVERSIAS CONTRACTUALES	15238-3333-003-2018-00341-00	Está en el despacho para emitir fallo de primera instancia.	<u>Accionante:</u> Consortio Bombeo <u>Accionado:</u> Empoduitama S.A. E.S.P
REPARACION DIRECTA	15693-3331-002-2008-00415-00	Hay fallo de primera instancia en donde nos condenan a pagar indemnización por los daños causados desde la fecha de los hechos, de conformidad con un peritaje que esta por realizarse. El valor de la pretensión depende del peritaje que ordeno el juzgado. Actualmente, mediante Auto se fija fecha de audiencia de pruebas 25/02/2025.	<u>Accionante:</u> Milton Pérez Caracas <u>Accionado:</u> Empoduitama S.A. E.S.P
REPARACION DIRECTA	15238-3333-001-2018-00034-01	Se emitió fallo de primera instancia negando las pretensiones de la demanda y absuelve a EMPODUITAMA por no existir nexo de causalidad. La parte demandante presento recurso de apelación y está en trámite ante el Tribunal Administrativo de Boyacá.	<u>Accionante:</u> Luz Marina Vargas Martínez y otros. <u>Accionado:</u> Empoduitama S.A. E.S.P
		Sentencia de primera instancia- Falla DECLARAR probadas las	<u>Accionante:</u> María

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 119 DE 151

REPARACION DIRECTA	15238-3333-003-2018-00434-00	excepciones inexistencia de afectación de derechos, improcedencia de la acción, inexistencia de explotación de recebo entre otras – NEGAR las pretensiones de la demanda, no condenar en costas. Se concede recurso de apelación.	Francelina Pérez Rincón Accionado: Empoduitama S.A. E.S.P
ORDINARIO LABORAL	15238310500120230027900	El Juzgado 001 Laboral de circuito, se dispuso: 1. Negar todas las pretensiones de la demanda. 2. Condenar en costas a la parte demandante SANDRA MILENA PÉREZ CIFUENTES a favor de la Empresa como agencias en derecho se fijó la suma de \$600.000, a liquidarse por secretaria. 3. La apoderada de la parte demandante sustenta recurso de reposición, concedido en efecto suspensivo, para que ante la Sala Única del Tribunal de Santa Rosa de Viterbo resuelva el recurso en mención.	Accionante: Sandra Milena Pérez Cifuentes Accionado: Empoduitama S.A. E.S.P
ORDINARIO LABORAL	152383-105001-2021-0009000	Negaron las pretensiones de la demanda, se condena en costas a la parte demandante, se Concede apelación en el efecto devolutivo.	Accionante: Jhon Fredy Salazar Cruz Accionado: Empoduitama S.A. E.S.P
ORDINARIO LABORAL	15238-31-05-001-2022-00274-00	Fallaron a favor de la demandante, ordenando el reintegro. EMPODUITAMA presentó	Accionante: Nubia Cardozo

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 120 DE 151

		recurso de apelación en segunda instancia..	Accionado: Empoduitama S.A. E.S.P
EJECUTIVO	15238-4053-001-2022-00305-00	Se da contestación de la demanda por parte de la empresa, esta al despacho.	Accionante: Grupo AAA Accionado: Empoduitama S.A. E.S.P
EJECUTIVO	15238-40-53-001-2022-00234-00	Fallo desfavorable Auto ordena pago de títulos.	Accionante: Grupo AAA Accionado: Empoduitama S.A. E.S.P
ACCION DE TUTELA	15238-40-53-002-2024-00326-01	Acción de tutela se niega y se desvincula a Empoduitama por no ser la llamada a solventar las pretensiones, en razón a que ninguna de las acciones solicitadas por el accionante le corresponden a la Empresa.	Accionante: Michelle María Martínez de Ávila Accionado: Acueducto de San Antonio Norte ASAN Vinculado: Empoduitama S.A. E.S.P
ACCION DE TUTELA	15238-40-88-003-2024-00071	se concede de manera transitoria el derecho al agua potable, por un término de tres meses,	Accionante: Héctor

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 121 DE 151

		mientras el accionante cumple con los requisitos administrativos de la entidad y cancele el consumo requerido.	Fabio Salazar Giraldo <u>Accionado:</u> Empoduitama S.A. E.S.P
ACCION DE TUTELA	2024-662	Se tutela por no dar respuesta a un derecho de petición dirigido a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado La Trinidad Duitama (Boyacá), se solicita desvincular a la empresa por falta legitimación en la causa por pasiva. No es la llamada a responder – no vulnero ningún derecho fundamental	<u>Accionante:</u> Héctor Tomas Guajes Montes <u>Accionado:</u> Empoduitama S.A. E.S.P
ACCION DE TUTELA	152384053001-2024-00584-00	Se solicita el servicio de acueducto y alcantarillado, para lo cual se indicó que, debe reunir los requisitos legales y formales de la empresa para que pueda acceder a su requerimiento. “Formulario Nuevo Usuario”	<u>Accionante:</u> Ana Silda Torres Pacheco <u>Accionado:</u> Empoduitama S.A. E.S.P
ACCION DE TUTELA	2024-829	Se niega la solicitud de amparo por inexistencia de vulneraciones derechos fundamental al agua potable. En razón a que su solicitud va encaminada a autorizar contadores para independizar los servicios de acueducto y alcantarillado, se le indica realizar trámite legal y requisitos de la entidad para lo requerido.	<u>Accionante:</u> John Lennon Humberto Quiñonez Sánchez <u>Accionado:</u> Empoduitama S.A. E.S.P

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 122 DE 151

ACCION DE TUTELA	152383105001-2024-00288-01	<p>Solicitan servicio de acueducto y alcantarillado de un inmueble ubicado en la vereda el Cajón de la ciudad de Duitama, se solicita desvinculación de la empresa por falta de legitimación en la causa por pasiva.</p> <p>El cajón está ubicado fuera de área de cobertura del servicio de la empresa, por ser zona rural</p>	<p>Accionante: Cesar Fabián Amezcua Rodríguez</p> <p>Accionado: Empoduitama S.A. E.S.P</p>
ACCION DE TUTELA	150014053004-2024-00633-00	<p>Se solicita cambio de usuario, debiendo allegar a la empresa los requisitos internos para el mismo.</p> <p>Pasa a segunda instancia ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para resolver.</p>	<p>Accionante: Juan Manuel, Alejandra María y Nelson López Guarín</p> <p>Accionado: Empoduitama S.A. E.S.P</p>

➤ **Software:**

- Correos institucionales:

Registrado ante la cámara de comercio: juridicaempo@empoduitama.com

juridica@empoduitama.com

scontratacion@empoduitama.com

- Plataforma SADE

Usuario: JHON ALIRIO MERCHAN SANCHEZ

- **Procesos de Auditoría:** con relación a los procesos de auditoria solo aplica en la parte de Gestión Contractual.

Presentamos las no conformidades en relación a:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 123 DE 151

- a. No existe un espacio adecuado en la página web, donde se direcciona al ciudadano de forma directa en lo relacionado con el área de contratación.
- b. El archivo de los contratos no está completo, se requiere actualizar.
- c. Inconsistencias en los informes presentados por los supervisores
- d. Ausencia de capacitaciones a los supervisores / interventores de los contratos.
- e. La matriz de riesgo debe ajustarse de acuerdo al objeto de cada contrato.

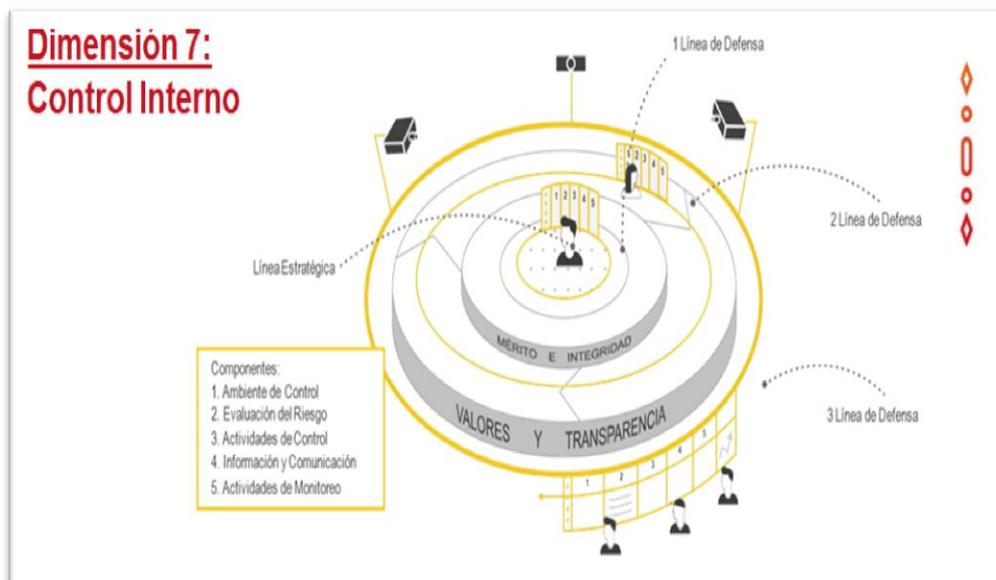
➤ **Recomendaciones:** El uso adecuado del SADE por cada una de las áreas, verificación de los términos de suspensión y finalmente incluir términos de resolución de hidrosanitarios y actualización del Manual de Contratación, implementación de un nuevo manual de cartera.

5. OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

➤ Descripción:

El presente Informe de la Oficina de Control Interno de Gestión de EMPODUITAMA S.A. E.S.P., resume las actividades realizadas durante los meses (Julio a diciembre) del año 2024, dichas actividades se han adelantado dentro del marco normativo y que abarcan los cinco roles asignados por Ley y, los cuales están detallados en el plan Anual de Auditoría de la vigencia 2024.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG promueve el mejoramiento continuo, razón por la cual éste debe establecer acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, así como los mecanismos para su prevención y evaluación. El Control Interno de Gestión es la clave para asegurar razonablemente que las demás dimensiones de Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG cumplan su propósito.



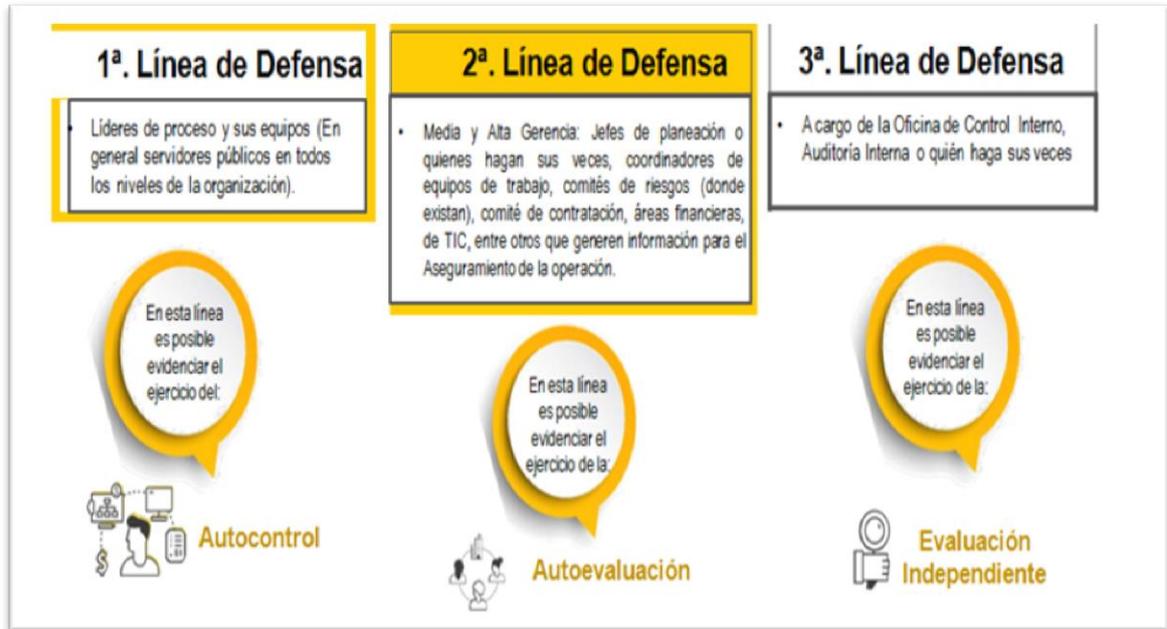
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 124 DE 151

Por lo anterior, y en cumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos, enmarcados dentro del Sistema de Gestión de Calidad – SGC, la cultura de servicio a la ciudadanía, nuestra razón de ser y, del servicio público, al estar inmersa en los principios de eficiencia y eficacia, se espera que con la articulación coordinada de los 16 procesos Institucionales: Gestión Gerencial, Gestión de Comunicaciones, Planeación Organización y Mejora Continua, Gestión Prestación del Servicio, Gestión Comercial, Gestión de PQR's, Gestión de las TIC, Gestión Humana, Gestión de Bienes, Gestión Contractual, Gestión Jurídica, Gestión Documental, Gestión Control Calidad del Agua – Laboratorio, Gestión de recursos Físicos y Financieros, Gestión Control Interno Disciplinario y, Proceso Evaluación y Seguimiento a la Gestión, engranados dentro del Mapa de Procesos en Estratégicos 3, Misionales 3, Apoyo 9 y Evaluación 1, para facilitar la gestión sistémica, armónica y articulada a través de la integración de la normatividad vigente en materia de gestión y desempeño, con manuales, instructivos, procedimientos y formatos que deben ser actualizados habitualmente para fortalecer el talento humano, agilizar las operaciones, fomentar el desarrollo de una cultura organizacional sólida y promover la participación ciudadana, entre otros.



La operatividad de las líneas de defensa, responsables de lograr el Autocontrol, la Auto evaluación y la Evaluación independiente parte desde cada uno de los contratistas, trabajadores, funcionarios y líderes de los procesos, Jefe de la Oficina de Planeación, se consolida con las decisiones tomadas en los Comités Institucionales, y en el actuar de la Oficina Control Interno de Gestión y se consolida en la respuesta que la Alta Dirección (Gerencia, Junta Directiva) proporciona, quienes son en ultimas responsables del cumplimiento de cada línea.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 125 DE 151



PLAN ANUAL DE AUDITORIA BASADO EN RIESGOS VIGENCIA 2024

Plan Anual de Auditoría que incluye actividades que, de acuerdo con la normativa de ley, la Oficina Control Interno de Gestión - OCIG debe evaluar y hacer seguimiento mediante informes que deben ser emitidos de acuerdo con la periodicidad y/o fechas establecidas en la ley o por los entes de control.

La programación de actividades para el año 2024 de cada uno de los Planes Institucionales que se encuentran publicados en la página web: Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información, Plan anticorrupción y atención al ciudadano, Plan de capacitación, Plan de incentivos y bienestar, Plan anual de seguridad y salud en el trabajo - SST, Plan institucional de archivo – PINAR, Plan de seguridad y privacidad de la información, Plan estratégico del talento humano, Plan estratégico de tecnologías de información – PETI, Plan de acción, Plan de adquisiciones, Plan anual de auditorías. Para un total de 12 planes institucionales faltando por elaborar y aprobar el Plan estratégico de seguridad vial - PESV algunas actividades se incluyeron como anexo al SG SST vigencia 2025. Seguimiento correspondiente a los meses de enero a diciembre dentro del Plan anual de auditorías como se muestra a continuación, con un cumplimiento del 82.21%

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26 FECHA: 15-01-2025	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 126 DE 151

	PLAN ANUAL DE AUDITORÍA VIGENCIA 2024	Código: F-ESG-01 Versión: VERSION: 5 Fecha: 30-06-2021
Objetivo del Plan: Definir las actividades para evaluar la gestión y cumplimiento en la ejecución de los procesos y procedimientos mediante los cuales opera la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama, EMPODUITAMAS A. E.S.P., para la Vigencia 2024, a partir de la ejecución de los roles que le fueron asignados a la Oficina de Control Interno de Gestión -OCI en el Decreto 648 de 2017 con el propósito de agregar valor, mejorar las operaciones de la entidad y contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales.		
Alcance del Plan: Las actividades de elaboración de informes determinados por ley, capacitación, auditorías internas a los procesos priorizados según la metodología, asistencia a comités de la entidad, atención a entes de control, seguimiento a planes de acción, auditorías especiales, entre otros.		
Criterios - Requisitos de los procedimiento o normas aplicables según corresponda		
Recursos - Humanos: Equipo de trabajo de la Oficina de Control interno de Gestion - Financieros: Presupuesto asignado - Tecnológicos: Equipos de computo, sistemas de información, sistemas de redes y correo electrónico de la empresa.		

Además, de los procedimientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP se aplican los requisitos relativos a la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 19011:2018 Auditoria de los Sistemas de Gestión.

Dentro del Marco del Sistema de Gestión de Calidad – SGC, nuestras auditorias están en armonía con los enfoques basados en procesos, en ciudadanos - clientes, en liderazgo, en la toma de decisiones y en una efectiva, eficiente y, ecológica Mejora Continua, como se muestra a continuación:



<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p style="text-align: center;">PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA</p>	FORMATO INFORMES	
	<p>CÓDIGO: F-PMC-26</p> <p>FECHA: 15-01-2025</p>	<p>VERSIÓN: 0</p> <p>PÁGINA: 127 DE 151</p>

TÍTULO DE LA AUDITORIA	PROCESOS				RESPONSABLE	Equipo Auditor	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	SEGUIMIENTO Enero a Diciembre 82.21%
	Entrevista	Miércoles	Apoyo	Evaluación y Reporte			Cumplimiento												
Auditorías a Procesos (Rol de evaluación y seguimiento) y (Rol de la evaluación de la gestión del riesgo) 11.113																			
PLANEACIÓN ORGANIZACIONAL Y MEJORA CONTINUA (Elaboración de Planes Institucionales 2024 - Sistema unico de información -SUI Ley 689 de 2001 Lineamientos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios -SSPD, Formulario Unico de reporte y avance de gestión - (FURAG - MDI + MECI) Medicion del Desempeño Institucional y, SUIT - Sistema Unico de Información de Tramites Ley 962 de 2005)	X						CUMPLIMIENTO				CUMPLIMIENTO							CUMPLIMIENTO	92.30%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO (revisión de procedimientos, mantenimiento, calidad de agua)		X					CUM	81.98%											
GESTIÓN DE CASOS Y ATENCIÓN DE LAS COMUNICACIONES (Imagen Institucional, Transparencia e Información, Comunicación Ciudadan@s, pagina web, redes sociales institucionales, comunicación con la comunidad, encuestas a satisfacción, estadísticas, Rendición de Cuentas y publicaciones de ley). Seguimiento a los Planes de: Tecnologías de información - PETI, Tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad			X					CUM	CUM					CUM					76.80%
GESTIÓN DE BIENES (revisión Inv por dependencias y firma del mismo - responsables, Proyectar inventario de los meses de junio y Diciembre)			X				CUM	CUM			CUM	CUM				CUM		CUM	82.58%
GESTIÓN CONTRACTUAL (socialización del Manual de Contratación M-GCT-01, verificación publicaciones pagina web institucional, socialización proceso en relación con: contratistas, supervisiones, interventores y/o consultores, verificación y			X						CUM		CUM			CUM					72.27%
GESTIÓN HUMANA (seguimiento, evaluación al SUGSI (Decreto Ley 1072 de 2016, Decreto 612 de 2018, Circular 001 del 2018). Verificación y seguimiento al SIGEPIL - Declaración de bienes y rentas, hojas de vida , etc. Ley 2013 de 2019, Decreto 830 de 2021 y Directiva Presidencial 001 del 2022)			X										CUM				CUM		75.21%
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS (Revisión Manual de políticas de cartera M-GFF-02, su procedimientos, formatos, etc., procedimiento administración del presupuesto, etc.)			X				SEGUIMIENTO	84.29%											
CONTROL FINANCIERO, CONTABLE Y PRESUPUESTAL INTEGRAL			X																80.57%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			X																0.00%

“La calidad, sino está engranada en la Organización, nunca será realidad” Phil Crosby

En calidad de Observador esta Oficina ha acompañado la realización de Auditorías de Calidad para certificación (noviembre del 2023), recertificación (febrero y diciembre del 2024) seguimiento y demás que implican una interacción metodológica, académica y practica para lograr los objetivos Institucionales, siempre con la perspectiva de mejoramiento continuo.





SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 128 DE 151

TITULO DE LA AUDITORIA	PROCESOS												RESPONSABLE	Evaluador	SEGUIMIENTO											
	Extratejeo	Misional	Apoyo	Evaluación y Control	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto			Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre								
Auditorías a Procesos (Rol de evaluación y seguimiento) y (Rol de la evaluación de la gestión del riesgo) ILIZ																										
PLANEACIÓN ORGANIZACIONAL Y MEJORA CONTINUA (Elaboración de Planes Institucionales 2024 - Sistema unico de informacion -SUI Ley 689 de 2001 Lineamientos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios -SSPD, Formulario Unico de reporte y avance de gestion - (FURAG - MDI + MEC) Medicion del Desempeño Institucional y, SUIT - Sistema Unico de Informacion de Tramites Ley 962 de 2005)	X				CUMPLIMIENTO				CUMPLIMIENTO							CUMPLIMIENTO	92.30%									
PRESTACIÓN DEL SERVICIO (revisión de procedimientos, mantenimiento, calidad de agua)	X				CUM	CUM	CUM	CUM	CUM	CUM	CUM	CUM	CUM	CUM	CUM	CUM	81.98%									
COMUNICACIONES (Imagen Institucional, Transparencia e Informacion, Comunicacion Ciudadan@s, pagina web, redes sociales institucionales, comunicacion con la comunidad, encuestas a satisfaccion, estadísticas, Rendicion de Cuentas y publicaciones de ley). Seguimiento a los Planes de: Tecnologías de informacion - PETI, Tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la informacion - Plan de seguridad de sensibilidad de la informacion		X					CUMP	CUMP					CUMP				76.80%									
GESTIÓN DE BIENES (revisión Inv por dependencias y firma del mismo - responsables, Proyectar inventario de los meses de junio y Diciembre)		X			CUMP	CUMP			CUMP	CUMP				CUMP		CUMP	82.58%									
GESTIÓN DE CONTRATACIONES (actualización del Manual de Contratación M-GCT-01, verificación publicaciones pagina web institucional, socialización proceso en relacion con: contratistas, supervisiones, interventores y/o consultores, verificación y		X						CUMP		CUMP			CUMP				72.27%									
GESTIÓN HUMANA (seguimiento, evaluación al SGSST (Decreto Ley 1072 de 2016, Decreto 612 de 2018, Circular 001 del 2018). Verificación y seguimiento al SIGEPIL - Declaración de bienes y rentas, hojas de vida , etc. Ley 2013 de 2018, Decreto 830 de 2021, Directiva Presidencial 001 del 2022)		X										CUMP				CUMP	75.21%									
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS (Revisión Manual de políticas de cartera M-GFF-02, su procedimientos, formatos, etc., procedimiento administración del presupuesto, etc.)		X			SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	84.29%									
CONTROL FINANCIERO, CONTABLE Y PRESUPUESTAL INTEGRAL		X															80.57%									
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		X															0.00%									

“La calidad, sino está engranada en la Organización, nunca será realidad” Phil Crosby

En calidad de Observador esta Oficina ha acompañado la realización de Auditorías de Calidad para certificación (noviembre del 2023), recertificación (Febrero y diciembre del 2024) seguimiento y demás que implican una interacción metodológica, académica y practica para lograr los objetivos Institucionales, siempre con la perspectiva de mejoramiento continuo.

Finalmente, se incluyen un conjunto de actividades que, de acuerdo con la normatividad vigente se deben evaluar y realizar seguimiento mediante comunicaciones, notas e informes que deben ser emitidos de acuerdo con la periodicidad y/o fechas establecidas en la ley, por los entes de control, Dirección Nacional de Derechos de Autor, Departamento Administrativo de Función Pública - DAFP, Contaduría General de la Nación – CGN, Superintendencia de Servicios Públicos, Procuraduría General de la Nación, Auditoría General de la Republica, DIAN y/o Revisoría Fiscal, SIGA y entre otros.





<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p style="text-align: center;">PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA</p>	FORMATO INFORMES	
	<p>CÓDIGO: F-PMC-26</p> <p>FECHA: 15-01-2025</p>	<p>VERSIÓN: 0</p> <p>PÁGINA: 129 DE 151</p>

Todos los Informes generados por Ley son publicados en la página web de EMPODUITAMA S.A. .ES.P

Auditorías Especiales (Rol de evaluación y seguimiento) 71.62%												
AUDITORIA ESPECIAL - Solicitada por la Alta Dirección - Comité de Coordinación de Control Interno, autoridades y ciudadanos				X							CUM	100.00%
AUDITORIA ESPECIAL - Solicitada por la Alta Dirección - Comité de Coordinación de Control Interno, autoridades y ciudadanos				X								15.00%
AUDITORIA ESPECIAL - Solicitada por la Alta Dirección - Comité de Coordinación de Control Interno, autoridades y ciudadanos				X							CUM	100.00%
Informes de Ley (Rol de evaluación y seguimiento) 85.42%												
Informe de Evaluación Independiente del Estado Sistema de Control Interno				X							CUMPLIMIENTO	100%
Informe Consolidado Control Interno Contable , Ley 87 de 1993, Ley 298 de 1996, Decreto Único Reglamentario 1083 de 2015, Resolución 153 de 2016, Circular 001 del 2020 CGN				X	X						CUMPLIMIENTO	100%
Medición del Estado de Avance del Modelo Estándar de Control Interno -MECI en el marco de Modelo Integral de Planeación y Gestión - MIPG, a través del Formulario único de reporte de avances de la gestión -FURAG (Seguimiento al cumplimiento en su diligenciamiento, presentación e identificación de acciones de mejora) Decreto 2482 del 2012 - Circulares Externas 100-002-2015 y 100-003-2023				X							CUMPLIMIENTO	100%
Informe de Austeridad y eficiencia en el Gasto Público PAAC .				X							CUMPLIMIENTO	100%
Derechos de Autor Software, Decreto 1360 de 1989, Ley 603 del 2000, DIRECTIVA Presidencial 002 del 2002 , Circular 04 del 22 de diciembre del 2006 y Circular 17 del 2011. Publicación sección de transparencia y link para verificación.				X							CUMPLIMIENTO	100%
Informe de seguimiento Índice de Transparencia y Acceso a la Información -ITA (Ley 1712 de 2014) (Esperando publicación venimiento vigencia 2023, Procuraduría general de la Nación - PGN)				X							CUMPLIMIENTO	100%
INFORMES DE SEGUIMIENTO - Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes Contaduría General de la Nación CGN (Financiera de Convergencia, Presupuestal) Controloría General de Boyacá CGB - SIA Sistema Integral de Auditorías - Resolución 494 del 24 de julio del 2017 - Circular 028 del 2023 (Inf financiera, Inf Ppal, Deuda Pública, entre otras). Cumplimiento reporte SISTEMA DE INFORMACION DE GESTION DE ACTIVOS - SIGA				X	X						CUMPLIMIENTO	86.58%
Informe de Seguimiento a las PQRSD (revisión del proceso aleatoriamente en cualquier periodo de tiempo)				X							CUMPLIMIENTO	82.97%
Seguimiento al Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano - PAAC	X			X							CUMPLIMIENTO	83.48%
Seguimiento al Plan de Acción Institucional - Informes de Gestión Institucional (Rol de liderazgo estratégico)	X										CUMPLIMIENTO	83.48%
Revisión y seguimiento a las Funciones del Comité de Conciliación				X							CUMPLIMIENTO	94.78%
Informe de Seguimiento a la Gestión del Riesgo Institucional - (Rol de la evaluación de la gestión del riesgo)	X			X							CUMPLIMIENTO	80.82%
Seguimiento Planes de Mejoramiento producto de Auditorías Internas (años anteriores y/o presentes)	X	X	X	X							CUMPLIMIENTO	84.22%
Reporte de Actos de Corrupción al Sistema de alertas de Control Interno - Sistema de Alertas de Control Interno (SACI) - (en caso de evidenciarse)				X								0%
Asistencia a Comités (interinstitucionales e institucionales) 100%												
Comité Institucional de Coordinación de Control Interno				X							C	100.00%
Cómité Municipal de Control Interno				X							C	100.00%
A solicitud - Participación en otros Comités Institucionales y cumplimiento del Rol de la relación con entes externos de control				X								100.00%
Jornadas de capacitación												
capacitación gestión del riesgo institucional con enfoque a la prevención evaluación y control (inducción y reinducción)				X								0%

Comité de Control Interno





SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

FORMATO
INFORMES

PROCESO:
PLANEACION Y MEJORA CONTINUA

CÓDIGO: F-PMC-26

VERSIÓN: 0

FECHA: 15-01-2025

PÁGINA: 130 DE
151

ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO			
ENTIDAD	EMPODUITAMA S.A. E.S.P.		
PERIODO EVALUADO	ENERO A DICIEMBRE DEL 2024		
ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA ENTIDAD		80.03%	
<p>1. Línea de Defensa 2. Línea de Defensa 3. Línea de Defensa</p>			
EVALUACION GENERAL SOBRE LA EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO			
¿Están todos los componentes operando dentro de su alcance y en forma integrada? (Si o no, justificar en respuesta)	SI		Los resultados obtenidos de conformidad con el seguimiento al Sistema de Control Interno, cuyos componentes están operando de manera integrada, sin dejar de reconocer que se debe continuar con los esfuerzos necesarios para mejorar su fortalecimiento desde el Autocontrol, la Autogestión, Autofortalecimiento y la Autogestión. Teniendo presente que el ambiente de Control lo generamos entre todos los miembros de la Entidad, para que sea más eficiente, eficaz y coherente, expresados en potenciales, tenemos: El General en un 80.03%. En su orden por componentes tenemos: 1. Componente Ambiente de Control, obtuvo un porcentaje de 81.58%. 2. Componente Evaluación del Riesgo con el 78.25%. 3. Componente Actividades de Control con el 79.54%. 4. Componente Información y Comunicación presento un 79.26%. 5. Componente Monitoreo el 81.52%. Estos resultados globales que incluyen las tres líneas de defensa, el Autocontrol, la Autogestión y la Evaluación Independiente, quiere decir que las dinámicas de control impactó en cada proceso y bajo el liderazgo de cada Director - Subgerente o Jefe de Área deben continuar en un mejoramiento continuo, con trabajo fuerte para seguir avanzando con indicadores más altos, por tal razón se tendrán que implementar acciones de mejora en todos los componentes a fin de que el Sistema de Control Interno de EMPODUITAMA S.A. E.S.P., funcione acorde con el ideal.
¿El efecto del sistema de control interno para los objetivos evaluados? (Eficacia, Eficiencia, Responsabilidad)	SI		El Sistema de Control Interno de EMPODUITAMA S.A. E.S.P., desde la Gerencia y en cabeza del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno debe continuar difundiendo la cultura del Autocontrol en todas las áreas y a todos los niveles organizacionales, con actividades y tareas constantes, permanentes, mediante el esquema de las líneas de defensa, lo cual permitirá unos mayores avances y mejores resultados del Sistema de Control Interno, porque el Control es de todos y no de algunos. Es fundamental continuar trabajando con cada uno de los líderes de los diferentes procesos (Misionales - Operativos - De Apoyo), para lograr una verdadera coherencia de trabajo en equipo donde la cadena de Valor Público de Control sea una premisa desde los insumos y los procesos para lograr eficiencia en la ejecución, hasta los productos, los resultados o impactos para lograr cambios efectivos en las condiciones que nos permitan mejorar la vida de nuestra población objeto.
La entidad cuenta con una política de control interno, con sus instituciones? (Línea de defensa)	SI		EMPODUITAMA S.A. E.S.P., continuara con el fortalecimiento del Sistema de Control Interno mediante actividades integradas en todas sus líneas de defensas. Desde la Gerencia, el Comité Institucional de Control Interno y, el Comité Institucional de Gestión y Desarrollo, se viene con la disposición y el compromiso de fortalecer el Sistema de Control Interno, asegurando que se compare esta decisión desde la más alta de las Áreas de la Entidad. Los Líderes de los Procesos suscriben los planes de mejora a que haya lugar y de conformidad con las Auditorías realizadas. En este punto se requiere un apoyo (personal) permanente a la Oficina de Control Interno de Gestión para coadyuvar en la realización de las Auditorías programadas y eventuales que se requieran.
COMPONENTE	¿EL COMPONENTE ESTÁ PRESENTE Y FUNCIONANDO?	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL COMPONENTE	ESTADO ACTUAL: EXPLICACION DE LAS DEBILIDADES Y/O FORTALEZAS
AMBIENTE DE CONTROL	SI	81.58 %	DEBILIDADES - Una menor actualización de líderes de los procesos lo que retrasa, demora y retrocede el avance de los planes normales y de mejoramiento, y genera mayores riesgos por desconocimiento de las particularidades operativas propias de la Entidad. - Los líderes de los procesos deben ser conscientes que la información que cada uno genera en sus áreas se convierte en muy importante para el trabajo de otros, de tal manera que esta debe ser entregada en forma oportuna para que la toma de decisiones desde y hacia la gerencia en la línea jerárquica de la Entidad - La Entidad cuenta con software administrativo, financieros y operativos para maximizar la eficiencia en sus operaciones pero se requiere que estas herramientas de ayuda automatizadas se interconecten realmente para que algunos procedimientos no sean repetitivos generando mayores costos en recursos humanos, técnicos y de otros que se convierten en una debilidad. - Es prioritaria la actualización de los indicadores de Gestión para complementar la Matriz de Riesgos Institucionales. La línea de seguimiento de todos los indicadores no son efectivos generando mayores costos en recursos humanos, técnicos y de otros que se convierten en una debilidad. - Faltó la concientización de todos los líderes y de la Alta Dirección en la importancia de mantener actualizada el SOC por las herramientas implícitas para el Autocontrol, autogestión y Autogestión. - Faltó el compromiso para la elaboración de los Planes de Mejoramiento, instrumento sin el cual no se puede realizar eficiente y eficazmente el seguimiento a las observaciones, oportunidades de mejora y hallazgos resultado de las Auditorías. FORTALEZAS - El Comité Institucional del Sistema de Control Interno, evalúa todos los procesos de conformidad con Plan Anual de Auditoría basado en riesgos aprobado para la vigencia 2024, en armonía con el Comité de Desempeño Institucional articulado al Sistema de Gestión de Calidad - SOC (en continua actualización), de tal forma que ambos complementen el Modelo Integral de Planeación y Gestión - MIPG, y todos logran engranar, verificar y validar el esquema de las líneas de defensa. - La Entidad cuenta con la formulación y publicación de los Planes - Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Plan Estratégico de Talento Humano - Plan de Capacitación - Plan de Incentivos y de Bienestar - Plan de Seguridad y Salud - Plan de Inversión - Plan de Tecnologías de la Información PETI - Plan de Seguridad y Privacidad de la Información - Plan Institucional de Archivo PINAR - Plan de Acción y Plan Anual de Auditorías - EMPODUITAMA S.A. E.S.P., se cuenta con Certificación ISO 9001:2015 sobre Prestación de servicios (captación) de la Gerencia y de la Alta Dirección, en los cuales se difunde el seguimiento a las observaciones, oportunidades de mejora y hallazgos. - Certificado Válido Hasta Noviembre 27 de 2025. - Contar con Rendición del Plan Anual de Auditorías Internas por el Comité Institucional de Desempeño para la actual vigencia - Rendición Fiscal se convierte en un estado independiente, objetivo e imparcial en la formulación de observaciones, oportunidades de mejora y hallazgos porque los dio una mayor relevancia y se espera que desde la Alta Dirección se trabaje por mejorar día a día.
EVALUACION DE RIESGOS	SI	78.25 %	DEBILIDADES - Fortalecer la cultura del Autocontrol, la Autogestión y Autofortalecimiento a todos los niveles con el objetivo de disminución del riesgo en cuanto a la primera y segunda línea de defensa (Tendría, Gerencia, Líderes y Oficinas de Planeación y Control Interno de Gestión). - ALMERA para la administración del SOC, Mapa de Riesgos Institucionales y los riesgos de cada uno de los procesos de Gestión (Liderados por cada Área) que apoye la renovación continua del Sistema de Gestión de Calidad - SOC y por la parte del control en la Entidad. - Dentro del Sistema de Gestión de Calidad - SOC se debe actualizar, integrar y complementar el proceso de PQRSDC, desde la solicitud hasta su respuesta y solución, dejando clara delimitada las competencias por funciones y por normalidad de las Áreas Comercial, Técnica y Operativa, Jurídica y demás áreas e incluyendo un eficiente y eficaz control con alertas, monitoreo, seguimiento y evaluación, para lo cual se debe extender la implementación (real) y oportuna en toda la organización del software SAGE (NET) con lo cual se mejora el proceso de Gestión Documental actual en ejecución. - Faltó capacitación y conocimiento de los Líderes para la formulación de los riesgos de cada uno de los Procesos y su carga y planear que no existe o no interesa continuar con el mejoramiento a través de la Formación y el PLANE, en los cuales se difunde el seguimiento a las observaciones, oportunidades de mejora y hallazgos. FORTALEZAS - Se vienen elaborando los monitores y seguimientos a los Planes anticorrupción y atención al ciudadano, y de Autarquía en el Gasto Público. - Se actualizaron los Indicadores de Gestión para completar la Matriz de Riesgos Institucionales, se deben aplicar, evaluar y realizar seguimiento. Sin embargo este proceso es muy dispendioso por lo no cultura de la elaboración del PLAN. - Se viene ejecutando el Plan de Auditorías Internas por el Comité Institucional de Desempeño para la actual vigencia, realizando seguimiento cuantitativo y cualitativo hasta donde el recurso humano de la Oficina de Control Interno de Gestión lo permita. - Se cuenta con una buena infraestructura tecnológica dentro de la cual se cuenta con software Administrativos, Técnicos y Operativos, cuya eficiencia y eficacia depende en gran medida del apropiamiento en conocimientos que cada área logre.
ACTIVIDADES DE CONTROL	SI	79.54 %	DEBILIDADES - Requiere urgentemente actualizar el Manual de funciones y perfiles por competencias de la entidad a la medida y necesidades, se tienen procesos y procedimientos que deben ser actualizados por lo menos una vez en la vigencia o cuando el trabajo o los cambios tecnológicos lo requiera porque esto permite mantener el Sistema de Gestión de Calidad - SOC de la Entidad columna vertebral del MIPG y como una medida de salvaguardar la memoria documental institucional. (Manual - Instruccion, Formato, entre otros), pareciera que fueran aspectos totalmente independientes, aislado y no complementarios. El SOC debe observarse como un todo y mantenerse actualizado de acuerdo a las dinámicas empresariales, normativas y vision de cada uno de los líderes. - Se cuenta con software para administración de documentos que deja la trazabilidad de su uso por la entidad, sin embargo, no se tiene la obligación de utilizar desde muchos lugares sin seguimiento, sin alertas y quizá con respuestas y soluciones tardías. En este punto se lucha día a día por la articulación de los software existentes para encadenar la información de la Entidad. FORTALEZAS - Se cuenta con una infraestructura tecnológica avanzada para el funcionamiento de la entidad que debe ser mejor aprovechada para que la información resultante sea más oportuna, relevante y de representación fiel para la toma de decisiones de los niveles directivos. - Hoy contamos con una cultura de Gestión Documental y su articulación desde las áreas que la originan, su organización y custodia. - La Rendición Fiscal se ha convertido en un estado independiente, objetivo e imparcial al realizar su trabajo en todas las áreas de la Entidad y de esta manera complementar la mejora en el control - SOC cada día se fortalece y se articula con el MIPG y los gestores administrativos han permitido ver el MIPG como un verdadero sistema.
INFORMACION COMUNICACION	SI	79.26 %	DEBILIDADES - La Entidad cuenta con la Formulación del Plan Institucional de Archivo - PINAR 2024 y el Programa de Gestión documental - POD, el cual a la fecha están aprobados y actualizados con los últimos requerimientos normativos del Archivo General de la Nación y las necesidades de EMPODUITAMA S.A. E.S.P., sin embargo, existe una gran brecha en no contar con una dependencia Archivística como tal y dentro del Manual de funciones y requisitos. En la ejecución de las actividades de Gestión Documental se debe pensar en ampliar el sitio de almacenamiento (Planta no virtual). Las tablas de retención documental están formuladas y en espera de aprobación por parte del Área Departamental. No existe espacio para realizar instrumentación de los archivos de gestión al fondo acumulado y, se debe elevar al FUD de estos fondos para determinar con certeza que documentación existe allí. - Es prioritaria la actualización de la página WEB Institucional, para que sea más dinámica, creativa y invite a la ciudadanía a su permanente consulta. Que se convierta en un verdadero canal de comunicación entre la Entidad y los diferentes sectores interesados ya que en la actualidad no cumple ni en su totalidad ni en su totalidad ni en su totalidad. - Se deben publicar en la página WEB Institucional los 12 diferentes Planes que se tienen en ejecución, para que se haga necesario su actualización y armonización dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, que cada Líder se apropie de su contenido, alcance y objetivo para desarrollar las actividades requeridas para su cumplimiento. - guiamos, se debe evaluar la socialización efectiva entre los funcionarios de todos los niveles. - Existe una relativa elevada rotación de funcionarios, la información requerida para la preparación, elaboración y dar cumplimiento a los Informes, reportes estadísticos, etc., se ha evidenciado un relativo grado de dificultad, lo que puede ocasionar caos, impresiones y observaciones erróneas, por lo que es necesario actualizar los Procesos y elaboración de informes con discrepancias en el contenido. FORTALEZAS - Se elaboró el Informe de ley y se publican de conformidad con la normatividad aplicable. - Se adelantó Inventario anual y por cambio del titular de las existencias que reposan en Almacén General con acompañamiento de Revisor Fiscal, Subgerente Administrativo y Financiero. - Se realizó seguimiento y revisión a la oportuna presentación de información a los Entes de Control y Vigilancia, igualmente a los reportes de Contratación, Financieros, presupuestales y contables. - Mejor ostensiblemente la participación de la Entidad en las redes sociales lo que ha fortalecido la comunicación con la Entidad, sin embargo no hay control, ni estadística sobre esta participación.
MONITOREO	SI	81.52%	DEBILIDADES - Es necesario que los líderes de los diferentes procesos realicen evaluaciones periódicas de sus propios controles, por lo cual la Oficina de Planeación como segunda línea de defensa debe identificar amenazas, valorar el riesgo y proponer medidas de ajuste. Igualmente se requiere que cada líder se comprometa en la formulación de los Planes de Mejoramiento para mejorar el ambiente de control, el eficiente y eficaz seguimiento. Estamos sobre diagnósticos de las deficiencias de forma y fondo que tenemos como Organización pero no hay compromiso en dar al siguiente paso, a la acción. Como las vamos a superar, cuándo, las actividades que se deben desarrollar. - Es prioritaria, urgente, la actualización de los indicadores de Gestión para actualizar la Matriz de Riesgos Institucionales. La línea de seguimiento de todos los indicadores de Gestión, por el seguimiento, el proceso de seguimiento que difunde y fortalece el seguimiento, y las acciones de mejora en los procesos, unido a que los líderes están todos los días apagando incendios y no tienen el tiempo de elaborar los Planes de Mejoramiento requeridos y solidados. FORTALEZAS - El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno evalúa y analiza periódicamente el Plan de Gestión de Calidad - SOC y el Plan de Mejoramiento. - El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno evalúa y analiza periódicamente el Plan de Gestión de Calidad - SOC y el Plan de Mejoramiento. - El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno evalúa y analiza periódicamente el Plan de Gestión de Calidad - SOC y el Plan de Mejoramiento. - El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno evalúa y analiza periódicamente el Plan de Gestión de Calidad - SOC y el Plan de Mejoramiento.

EVALUACION VIGENCIA 2024 - SISTEMA DE CONTROL INTERNO

CONTROL INTERNO DE GESTION
22.01.2025

radicacion@empoduitama.com

www.sitioempoduitama.com

EMPODUITAMA S.A. E.S.P. - Oficina de Planeación y Gestión de Calidad

15-01-2025 10:10 AM

CERTIFICADA

15



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 131 DE 151

Todos los Informes generados por Ley son publicados en la página web de EMPODUITAMA S.A. .ES.P

Es muy importante realizar un comparativo de las diferentes evaluaciones del Sistema de Control Interno de EMPODUITAMA S.A. E.S.P., durante las últimas vigencias, por cuanto su efectividad depende del engranaje, articulación y acoplamiento logrado con los Líderes de los diferentes procesos institucionales; la armonía y responsabilidad con que se ejecutan las actividades, acciones y tareas y, finalmente la diligencia para responder a las observaciones, oportunidades de mejora, recomendaciones y/o sugerencias surgidas del seguimiento y evaluación de cada Área.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE EMPODUITAMA S.A. E.S.P.				
COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO		VIGENCIA 2022	VIGENCIA 2023	VIGENCIA 2024
1	Ambiente de Control	53.52 %	64.27 %	81.58 %
2	Evaluación de Riesgos	47.24 %	72.54 %	78.25 %
3	Actividades de Control	46.57 %	66.86 %	79.54 %
4	Información y Comunicación	52.23 %	64.53 %	79.26 %
5	Monitoreo	61.61 %	76.25 %	81.52 %
		52.19 %	68.89 %	80.03 %

EJECUCION PLANES INSTITUCIONALES				
PLAN INSTITUCIONAL		VIGENCIA 2022	VIGENCIA 2023	VIGENCIA 2024
1	Plan del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo SG SST (*)	70.25 %	85.25 %	91.00 %
2	Plan Estratégico del Talento Humano	25.87 %	35.24 %	81.66 %
3	Plan de Bienestar e Incentivos	82.24 %	72.35 %	87.50 %
4	Plan de Capacitación	34.59 %	25.87 %	65.73 %
5	Plan de Seguridad y privacidad de la Información	72.86 %	59.74 %	60.00 %
6	Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información	43.87 %	45.27 %	60.90 %
7	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información	75.39 %	56.14 %	68.33 %
8	Plan Institucional de Archivo	57.31 %	75.29 %	90.21 %
9	Plan de Auditoría	100.00 %	72.56 %	82.21 %
10	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	MEDIO	MEDIO	MEDIO

(*) ALISTA (2020 = 65.75 %, 2021 = 72.25 %, 2022 = 70.25 %, 2023 = 85.25 %, 2024 = 91 %)
FUENTE: Informes Oficina Control Interno de Gestión

Del seguimiento en la ejecución de los Planes Institucionales, observamos a simple vista aquellas Áreas o sectores Institucionales que requieren un mayor esfuerzo en recursos humanos, técnicos, tecnológicos y presupuestales para afrontar los desafíos estratégicos no solo al interior sino frente a la dinámica Municipal, Departamental y Nacional. Que directa o indirectamente influyen en el desarrollo organizacional.

➤ Indicadores de Gestión

De acuerdo con información enviada a la oficina de Planeación – Calidad.
Corte Enero a diciembre 2024

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 132 DE 151

No.	NOMBRE DEL INDICADOR	VARIABLE/ FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	META	% DE CUMPLIMIENTO A LA FECHA
1	Cumplimiento a ciclo de auditoria	Numero de auditorias realizadas / Numero de auditorias programadas X 100	Cantidad	100 %	87.50 %
2	Seguimiento a planes de mejoramiento	Numero de conformidades cerradas/ Numero de conformidades detectadas X 100	Cantidad	100 %	75.00 %
3	Efectividad de los planes de mejoramiento	Planes de mejoramiento cumplidos/ Planes de mejoramiento planteados X 100	Cantidad	100 %	85.71 %

➤ **Dificultades / debilidades en la evaluación y seguimiento de los planes institucionales**

No.	PLAN INSTITUCIONAL	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO ANUAL	OBSERVACIONES
1	<p>En relación con estos planes institucionales para la vigencia <u>2025</u>, se recomendó trabajarlos en un todo mediante reuniones o mesas técnicas lideradas por Oficina Asesora de Planeación con el acompañamiento de Control Interno de Gestión, calidad y, los líderes de procesos, proyectarlos y elaborarlos teniendo en cuenta el Direccionamiento Estratégico, el Plan de Acción Institucional y su articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, las observaciones, Oportunidades de Mejora, Hallazgos, Recomendaciones y/o Sugerencias establecidas por Revisoría Fiscal, Control Interno de Gestión, Auditoria Externa y Órganos de Control y Vigilancia que permitan responsablemente abordar estas dificultades, deficiencias y/o debilidades detectadas, evidenciadas y demostradas para que durante la próxima vigencia (<u>2025</u>) se <u>corrijan de una vez por todas</u> y se tenga pleno respaldo de la Alta Gerencia. Se sometieron a discusión, socialización y aprobación por parte del Comité de Gestión y Desempeño, como efectivamente se cumplió.</p>			
2	Plan anticorrupción de atención al ciudadano	Subgerencia administrativa y financiera	<p>Especialmente en lo relativo a los componentes: COMPONENTE 4. Servicio al ciudadano. COMPONENTE 5. Transparencia y acceso a la información. Actividad 1.1 Mantener actualizada la sección de transparencia y acceso a la información pública en el sitio web oficial de la entidad. Ley 1712 de 2014.</p>	<p>Falta establecer la metodología de reflejar las PQR'S de toda la Entidad y no por partes (Comercialización, Técnica, Jurídica y redes sociales), Definir el Líder del Proceso Misional De PQR'S Actualizar los documentos del proceso en el Sistema de Gestión de Calidad - SGC</p>

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 133 DE 151

<p>En este aparte es muy importante resaltar que el reporte de PQRSD'C es un Proceso Misional, transversal y que compete a toda la organización. Que dichas cifras se reflejan también en el informe ITA, SUI, FURAG y Austeridad, entre otros.</p>				
3	Plan estratégico de Seguridad Vial - PESV	Subgerencias: Administrativa y financiera. Técnica y Operativa	Especialmente en lo relativo al componente: Administración y, Control de los vehículos institucionales. Coordinador del SG SST puede acompañar algunas actividades dentro de su propio rol.	Actualizar y documentar dentro del Sistema de Gestión de Calidad – SGC., e involucrar a todos los Líderes (Gestión Humana, Almacén General, Comercialización, etc.), que tengan responsabilidad directa o indirecta sobre la administración y, control de los vehículos institucionales.

PLAN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SEGUIMIENTO No. TERCERO ENERO A DICIEMBRE							
ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO ANUAL 84,66%				
			I	II	III	FINAL	
1 REVISION Y ACTUALIZACION de la Política y Objetivos de SG-SST (Resolución 372 del 10/11/2022)	POLITICA : Revisada - actualizada - firmada - divulgada y publicada	GERENCIA	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
2 INDUCCIONES - Ingreso de cada trabajador REINDUCCIONES - Anualmente	100%	GESTION HUMANA - COORDINADOR SG SST	27.99%	33.33%	18.66%	79.98%	
3 REVISION, ACTUALIZACION de la Política de prevención de consumo de alcohol, tabaco, sustancias psicoactivas y salud mental	POLITICA : Revisada - actualizada - firmada - divulgada y publicada	GERENCIA - GESTION HUMANA - COORDINADOR SG SST	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
4 ELABORACION, APROBACION, PUBLICACION, E implementación y Ejecucion del Plan Estratégico de Seguridad Vial - PESV	100% PERSONAL Operativo Parque Automotor	MANTENIMIENTO / COORDINADOR SG SST	23.99%	33.33%	33.33%	90.65%	
5 REVISION Y ACTUALIZACION de la matriz legal	100% Requisitos legales revisados.	COORDINADOR SG SST	33.34%	33.33%	33.33%	100.00%	
6 REALIZACION de batería de riesgo psicosocial - Resolución 2764 del 2022	95%	GESTION HUMANA - COORDINADOR SG SST	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
7 CURSO para la medicion indirecta de alcoholemia a traves del aire espirado	?	GESTION HUMANA - COORDINADOR SG SST - MIEMBROS COPASST - PERSONAL QUE LO REQUERA	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
8 CAPACITACION en acoso laboral	100%	GERENCIA - GESTION HUMANA	En Proceso	En Proceso	100.00%	100.00%	
9 CAPACITACION Estilos de vida y trabajo saludable	90%	GERENCIA - GESTION HUMANA	En Proceso	REPROGRAMADO	100.00%	100.00%	
10 CAPACITACION Manejo de sustancias químicas	90%	EMPRESA	0.00%	REPROGRAMADO	100.00%	100.00%	
11 CAPACITACION Reentrenamiento trabajo en alturas	90%	EMPRESA	0.00%	REPROGRAMADO	REPROGRAMADO	0.00%	
12 CAPACITACION Entrenamiento en espacios confinados	90%	EMPRESA	0.00%	REPROGRAMADO	REPROGRAMADO	0.00%	
13 Inspecciones de seguridad	100%	GESTION HUMANA - COORDINADOR SG SST	33.34%	33.33%	33.33%	100.00%	
14 Evaluacion inicial de SG SST	Linea Base	COORDINADOR SG SST	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%	
15 REVISION, ACTUALIZACION - Matriz PVR por centro de trabajo	100% de las Matrices Actualizadas	COORDINADOR SG SST	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	
16 REALIZACION exámenes medicos ocupacionales	100 % del personal - Exámenes Ingreso, Egreso y periodico según corresponda	COORDINADOR SG SST	33.34%	33.33%	33.33%	100.00%	
17 REVISION PLANES DE EMERGENCIA por centros de trabajo	100 % planes revisados y actualizados en ALISSTA - Plataforma POSITIVA	COORDINADOR SG SST	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	
18 CURSO , de 50 horas actualización SG SST	Comité COPASST-CCL	GESTION HUMANA - COORDINADOR SG SST	25.00%	0.00%	0.00%	25.00%	
19 COMPRAS , recarga de extintores	100% extintores revisados y cargados	COORDINADOR SG SST	0.00%	REPROGRAMADO	100.00%	100.00%	
20 COMPRAS , elementos de protección personal EPP	Elementos con ingreso a Almacén	GERENCIA - GESTION HUMANA - COORDINADOR SG SST	En Proceso	100.00%	0.00%	100.00%	
21 REVISION requisitos de SST a Contratos de obra	100 % de contratos con requisitos SST aprobados - Cuando aplique	PROYECTOS - COORDINADOR SG SST	33.34%	33.33%	33.33%	100.00%	
22 REGISTRO de ausentismo laboral en ALISSTA - Mensual	95%	GESTION HUMANA - COORDINADOR SG SST	33.34%	33.33%	33.33%	100.00%	
23 REUNIONES ordinarias del COPASST	100%	COPASST	33.34%	33.33%	33.33%	100.00%	
24 REUNIONES ordinarias del Comité de Convivencia Laboral	100%	COMITÉ CONVIVENCIA LABORAL	33.34%	33.33%	33.33%	100.00%	
25 INVESTIGACION de ATEL e incidentes - Cuando aplique	100 % reportados a ARL - Investigados en ALISSTA y socializados	EQUIPO INVESTIGADOR DE ATEL	33.34%	33.33%	33.33%	100.00%	

PLAN ANUAL DEL SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION SEGUIMIENTO No. TERCERO ENERO A DICIEMBRE								
GESTION	ACTIVIDADES	TAREAS	FECHAS PROGRAMADAS		CUMPLIMIENTO ANUAL 60.90%			
			INICIO	FINAL	I	II	III	FINAL
ACTIVOS DE INFORMACION	Revisión, lineamientos para el levantamiento de activos de información	Actualización de metodología e instrumento de levantamiento de activos de información	Abril	Junio	20%	40%	-	60%
	Levantamiento Activos de Información	Socializar la guía de activos de información	Junio	Julio	0%	60%	-	60%
		Validar activos de información en el instrumento levantado en la vigencia anterior	Julio	Agosto	0%	75%	-	75%
		Identificar nuevos activos de información en cada dependencia	Julio	Agosto	0%	-	-	0%
	Consolidar el instrumento de activos de información	Agosto	Agosto	0%	70%	-	70%	
GESTION DE RIESGOS	Actualización de lineamientos de riesgos	Actualizar política de seguridad y privacidad de la Información	Junio	Agosto	0%	70%	-	70%
	Sensibilización	Socializar gestión de riesgos de seguridad y privacidad de la información y seguridad digital	Junio	Agosto	0%	-	-	0%
	Verificación de riesgos de seguridad y privacidad de la información, seguridad digital	Verificación, análisis y evaluación de riesgos - seguridad y privacidad de la información, seguridad digital	Agosto	Septiembre	0%	20%	35%	55%
	Matriz de riesgos	Verificación y socialización matriz de riesgos de privacidad y seguridad de información	Septiembre	Noviembre	0%	40%	40%	80%
PROTECCION DE DATOS PERSONALES	Revisión de base de datos	Revisar la información recolectada por las áreas para el registro de las bases de datos	Junio	Octubre	-	-	100%	100%
	Registro y actualización de las bases de datos	Registrar o actualizar las bases de datos teniendo en cuenta la información suministrada por las áreas y el levantamiento de activos de información	Octubre	Diciembre	-	-	100%	100%

CONTROL INTERNO DE GESTION

PLAN ANUAL DE TRATAMIENTO DE RIESGOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION SEGUIMIENTO No. TERCERO ENERO A DICIEMBRE						
ACTIVIDAD	FECHA	CUMPLIMIENTO ANUAL 60%				
		I	II	III	FINAL	
1 Actualización de catalogo de informacion por Area	Mayo / Junio	0%	100%	0%	100%	
2 Evaluar los riesgos residuales y efectuar retroalimentación de opciones de manejo	Junio a Agosto	0%	0%	0%	0%	
3 Actualización del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SSG) que cumpla con las necesidades de seguridad de la información de la Entidad	Julio / Agosto	0%	70%	0%	70%	
4 Establecer e implementar un procedimiento de gestión de incidentes de seguridad de la información de acuerdo con los cambios dados a la entidad	Agosto / Septiembre	0%	0%	50%	50%	
5 Actualizar roles y responsabilidades específicos respecto a la seguridad de la información	Junio a Agosto	0%	75%	0%	75%	
6 Revisión y actualización matriz de riesgos y privacidad de la información	Junio a Agosto	0%	40%	40%	80%	
7 Hacer seguimiento a riesgos de seguridad y privacidad de la información	Julio / Octubre / Diciembre	0%	0%	45%	45%	

CONTROL INTERNO DE GESTION
22.01.2025

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 136 DE 151

PLAN ANUAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION - PETI SEGUIMIENTO No. TERCERO ENERO A DICIEMBRE						
ACTIVIDAD	FECHA	CUMPLIMIENTO ANUAL 68.33%				
		I	II	III	FINAL	
1 Efectuar retroalimentacion de los procedimientos para atender los incidentes y requerimientos de soporte de los servicios TI con el fin de mejorar la gestion de tecnologias de la informacion en la entidad y socializar a funcionarios	Marzo / Mayo	45%	40%	-	85%	
2 Revisión del programa de correcta disposición final de los residuos tecnológicos de acuerdo con la normatividad del gobierno nacional y socializar a los funcionarios	Junio / Julio	0%	40%	-	40%	
3 Adquirir y contar con todos los documentos de arquitectura de software actualizados	Septiembre	-	-	100%	100%	
4 Levantamiento de información de servicios tecnológicos	Junio a Agosto	0%	65%	-	65%	
5 Proporcionar los tramites disponibles en línea y parcialmente en línea para incrementar su uso	Noviembre / Diciembre	30%	30%	100%	160%	
6 Realizar nuevos tramites en el SUIT de todos los tramites de la entidad	Septiembre / Diciembre	-	-	50%	50%	
7 Socializar protocolo Ipv al protocolo IPv6	Junio	0%	40%	-	40%	
8 Transición al protocolo IPv6 Fase II, III (implementación protocolo IPv6) de acuerdo con los lineamientos de la Resolución 1126 de 2021	Febrero a Mayo	10%	25%	-	35%	
9 Hacer seguimiento al cumplimiento de actividades	Mayo / Agosto	0%	40%	-	40%	
CONTROL INTERNO DE GESTION						
22.01.2025						

PLAN ANUAL INSTITUCIONAL DE ARCHIVO - PINAR SEGUIMIENTO No. TERCERO ENERO A DICIEMBRE							
ACTIVIDADES	FECHAS PROGRAMADAS		CUMPLIMIENTO A I		CUMPLIMIENTO ANUAL 90.21 %		
	INICIO	FINAL	I	II	III	FINAL	
COMPONENTE 1: PLAN DE CAPACITACIONES							
1	Proponer al Comité incluir cargos en los niveles profesional y técnico en Gestion Documental, archivística en la planta de personal para continuar asesoria en los procesos de archivo	25/01/2024	29/02/2024	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
2	Destinar recursos financieros que permitan la ejecucion, implementacion, seguimiento y cumplimiento de los objetivos, metas y actividades en el Proceso de Gestion Documental	25/01/2024	29/02/2024	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
3	Realizar cronograma de capacitaciones a impartir	25/01/2024	29/02/2024	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
4	Socializar con la oficina de Recurso Humano continua capacitacion	29/02/2024	29/02/2024	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
5	Impartir capacitaciones	25/01/2024	28/06/2024	33.34%	33.33%	33.33%	100.00%
COMPONENTE 2: PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO							
1	Actualizar el instrumento archivístico Plan Institucional de Archivo PINAR 2024	18/01/2024	30/01/2024	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
2	Presentar los instrumentos archivísticos al Comité de Gestion y Desempeño	25/01/2024	29/02/2024	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
3	Implementar y realizar seguimiento al instrumento archivístico Programa de Gestion Documental - PGD	01/02/2024	27/12/2024	33.34%	33.33%	33.33%	100.00%
4	Implementar y realizar seguimiento al instrumento archivístico Tablas de Retencion Documental - TRD	01/02/2024	27/12/2024	33.34%	33.33%	33.33%	100.00%
5	Implementar y realizar seguimiento al instrumento archivístico Cuadro de Clasificacion Documental - CCD	25/01/2024	28/06/2024	33.34%	33.33%	33.33%	100.00%
COMPONENTE 3: PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO - PROGRAMA DE							
1	Identificar el estado en las areas de archivo documental	02/01/2024	29/02/2024	50%	50%	0%	100.00%
2	Identificar, implementar y normalizar formatos en el Sistema de Gestion de Calidad - SGC	02/01/2024	26/04/2024	24.99%	26.66%	30.19%	81.84%
3	Organizar los documentos por cada expediente. Hoja de control documental	02/01/2024	28/12/2024	29.78%	29.85%	29.91%	89.54%
4	Implementar y realizar seguimiento al instrumento archivístico Tablas de Retencion Documental - TRD	01/02/2024	27/12/2024	32.87%	30.78%	33.33%	96.98%
5	Identificar los asuntos en cada dependencia. Proponer e implementar las Series y Subseries de cada dependencia	02/02/2024	29/02/2024	30.89%	31.54%	32.99%	95.42%
6	Aplicar los tiempos de retencion documental según Tabla de retencion Documental - TRD	02/01/2024	30/03/2024	0%	0%	0%	0.00%
7	Compra de estanteria, mantenimiento del deposito existente de archivo y ampliacion del deposito de archivo central	02/01/2024	26/04/2024	0%	0%	0%	0.00%
8	Consevar los documentos y embalajes	02/01/2024	30/12/2024	30.89%	31.75%	33.33%	95.97%
CONTROL INTERNO DE GESTION							
22.01.2025							



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26 FECHA: 15-01-2025
		VERSIÓN: 0 PÁGINA: 138 DE 151

PLANES ANUALES INSTITUCIONALES RESPONSABILIDAD DE GESTION HUMANA SEGUIMIENTO No. TERCERO ENERO A DICIEMBRE						
ESTRATEGIA	FECHA PROGRAMADA	CUMPLIMIENTO ANUAL 78.29%				
		I	II	III	FINAL	
GESTION HUMANA: PLAN ESTRATEGICO DEL TALENTO HUMANO		81.66%				
1	DIAGNOSTICAR: GESTION ESTRATEGICA DEL TALENTO HUMANO - GETH	A MARZO	95.00%	0.00%	0.00%	95.00%
2	DESARROLLAR ACTIVIDADES PIC EN MATERIA DE SALUD OCUPACIONAL QUE CONTRIBUYA A MEJORAR LAS CONDICIONES LABORALES	PERMANENTE	33.34%	33.33%	33.33%	100.00%
3	REALIZAR ACTIVIDADES DEL PIC QUE AYUDEN A FORTALECER LAS COMPETENCIAS LABORALES DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA	ABRIL / MAYO	15.00%	15.00%	40.00%	70.00%
4	DESARROLLAR ACTIVIDADES DEL PIC ENFOCADAS EN GESTION DE CALIDAD	JULIO / OCTUBRE	10.00%	15.00%	40.00%	65.00%
5	DESARROLLAR ACTIVIDADES DEL PIB QUE CONTRIBUYA CON EL BIENESTAR INTEGRAL DE LA SALUD FISICA Y EMOCIONAL	PERMANENTE	20.00%	20.00%	40.00%	80.00%
6	REALIZAR ESTUDIO DETALLADO DE LAS PLANTAS DE PERSONAL A FIN DE DETERMINAR EL PROCESO A SEGUIR PARA CUBRIR LAS VACANTES DE PERSONAL EXISTENTES	A MARZO	10.00%	0.00%	70.00%	80.00%
GESTION HUMANA: PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES		65.73%				
1	GENERACION Y PROMOCION DEL CONOCIMIENTO	FEBRERO	8.33%	26.12%	29.14%	63.59%
2	PLANIFICACION Y ORGANIZACIÓN DEL CONOCIMIENTO	MARZO	8.33%	24.33%	29.14%	61.80%
3	TRABAJO EN EQUIPO	ABRIL	8.33%	14.26%	37.89%	60.48%
4	GESTION PUBLICA ORIENTADA A RESULTADOS (Orientado a los niveles directivos)	MAYO	8.33%	14.26%	67.89%	90.48%
5	SERVICIO AL CIUDADANO	JULIO	8.33%	8.33%	31.48%	48.14%
6	SOLUCION DE PROBLEMAS CON TECNOLOGIAS	AGOSTO	8.33%	15.89%	21.98%	46.20%
7	ATENCIÓN DE MAYOR CALIDAD, OPORTUNIDAD Y TIEMPO REAL	SEPTIEMBRE	30.58%	31.85%	33.34%	95.77%
8	CODIGO DE INTEGRIDAD	OCTUBRE	16.66%	23.49%	33.34%	73.49%
9	COMUNICACIÓN ASERTIVA	NOVIEMBRE	8.33%	24.26%	33.34%	65.93%
10	CONTRATACIÓN, ATENCIÓN A PQRSDC, ATENCIÓN AL CIUDADANO PREFERENTE E INCLUYENTE (enfoque diferencial)	DICIEMBRE	8.33%	15.26%	27.89%	51.48%
GESTION HUMANA: PLAN DE BIENESTAR E INCETIVOS 2024		87.50%				
1	CUMPLEAÑOS	PERMANENTE	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
2	DIA DE LA MUJER	MARZO	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
3	DIA DE SAN JOSE	MARZO	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
4	DIA DEL AGUA	MARZO	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
5	DIA DE LA SECRETARIA	ABRIL	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
6	DIA DEL TRABAJO	MAYO	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
7	DIA DEL SERVIDOR PUBLICO	JUNIO	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
8	JORNADA ECOLOGICA	JULIO	0.00%	REPROMOCION	100.00%	100.00%
9	JORNADA DEPORTIVA	SEPTIEMBRE	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
10	JORNADA DE AMOR Y AMISTAD	SEPTIEMBRE	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%
11	NOVENAS DE NAVIDAD	DICIEMBRE	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
12	CELEBRACION FIN DE AÑO	DICIEMBRE	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 139 DE 151

➤ **Programas / proyectos / actividades pendientes para vigencia 2025**

No.	PROGRAMA / PROYECTO / ACTIVIDADES PENDIENTES	DESCRIPCION	META	SIGUIENTE PASO	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1.	DESARROLLO Y EJECUCION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO ITA VIG 2023 – FURAG 2023	Con la coordinación de la Oficina Asesora de Planeación se elaboró el Plan de Mejoramiento y se envió a la procuraduría General de la Nación (Santa Rosa de Viterbo)	100 %	Liderado por la Oficina de Planeación, se formuló Plan de Mejoramiento, se requiere socializar entre las áreas involucradas las actividades, cronograma y responsables de las actividades descritas en el Plan. Iniciar mesas de trabajo para preparar reporte vigencia 2024.	31/12/2025
2.	PROCESO DE APOYO: GESTIÓN DOCUMENTAL	Seguimiento a los diferentes compromisos y tareas suscritas en la capacitación e implementación de los instrumentos archivísticos y del proceso de gestión documental y la utilización del software sade.net con el acompañamiento de la encargada – contratista del Proceso de Gestión documental	100 %	En forma inmediata se debe continuar insistiendo en la utilización, seguimiento del sade.net dentro de la estrategia cero papel. Se requiere definir el responsable de la organización del historial del expediente de contratación (carpeta de cada contrato). Continuar con el seguimiento riguroso al archivo Hojas de Vida. Verificar el archivo documental de plantas y redes. Continuar con el seguimiento a Gestión de Calidad del Agua (laboratorio). Definir la ampliación del sitio del Fondo Acumulado y la elaboración el Inventario Único Documental - FUID para saber con qué documentos de la memoria Institucional se cuenta. Entre otras actividades.	31/12/2025
3.	PROCESO DE APOYO: GESTION CONTROL CALIDAD DE AGUA - LABORATORIO	Concluir con el seguimiento a las no conformidades, observaciones, recomendaciones y sugerencias derivadas del seguimiento al proceso y a la auditorias de la Secretaria de Salud Departamental, De Certificación (CQR) y Oficina de CIG., enmarcadas en la Norma ISO 17025:2017 laboratorios de ensayo y calibración	100 %	Revisar y complementar el Plan de Mejoramiento del Control de Calidad del Agua, definir cronograma y realizar seguimiento.	31/1/2025
4.	PROCESO DE APOYO: GESTION DE BIENES - ALMACEN	Revisión y seguimiento a los diferentes informes de toma física de inventarios. Así, como a las conclusiones de las evaluaciones de las mismas realizadas en la vigencia 2024	100 %	Revisión y actualización total al Proceso de Apoyo: Gestión de Bienes Verificación y Cruce de cifras con contabilidad – almacén a través de la interface Has. SQL. Elaborar, revisar y complementar el Plan de Mejoramiento, definir cronograma de estricto cumplimiento y realizar seguimiento	31/12/2025

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 140 DE 151

				permanente.	
5.	PROCESO DE APOYO: GESTION DE LAS TIC	Continuar con el seguimiento a los planes Institucionales y actividades relacionadas directa o indirectamente con el manejo de la información, seguridad, privacidad de la misma interna y externamente y, su importancia para la memoria institucional	100 %	Realizar la verificación del cumplimiento de requisitos enmarcados en la Norma ISO 27001:2022 sobre seguridad y Sistema de Gestión de la Información. Elaborar, revisar y complementar el Plan de Mejoramiento del Área de Sistemas y los Procesos que le involucren, definir cronograma y realizar seguimiento.	31/12/2025
6.	PROCESO DE APOYO: GESTION HUMANA	Proseguir con el seguimiento a los planes Institucionales que son responsabilidad directa de Gestión Humana. Continuar con la actualización, articulación y socialización de todos los documentos que existen en el SGC y que involucran al Área.	100 %	Elaborar, revisar y complementar el Plan de Mejoramiento, definir cronograma de estricto cumplimiento y realizar seguimiento permanente. Durante el mes de Marzo realizar Auditoria al Proceso Gestión Humana.	31/03/2025 1/12/2025
7.	PROCESO DE APOYO: COMERCIALIZACION	Verificar la atención oportuna del servicios	100 %	Durante el mes de Mayo realizar Auditoria al Proceso Misional: Gestión Comercial	31/1/2025
8.	PLAN DE AUDITORIA	Ejecutar el cronograma de actividades descritas y aprobadas para la presente vigencia. Superar el <u>82.21 %</u> de ejecución de la vigencia 2024 Concluir con mínimo el <u>80 %</u> de cierre de Observaciones, Oportunidades de Mejora y hallazgos	100 %	Ejecutar todas las actividades descritas en el Plan de Auditoria Aprobado para la vigencia 2025 Realizar seguimiento a los Planes de Mejoramiento Institucionales suscritos durante la vigencia 2024, producto de la Revisoría Fiscal, Auditoria Externa y Órganos de Control y Vigilancia Presentación puntual de los informes de ley, durante la vigencia 2025	31/12/2025

➤ **Software**

No.	SOFTWARE	ACCESO
1	SISTEMA DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL - Sade.net	Radical Notas Internas, contestación y seguimiento
2	HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA SISTEMATIZADA – has. SQL	Acceso para solo consultas. módulos: Contabilidad, Almacén, Presupuesto y Contabilidad
3	SISTEMA DE GESTION INTEGRAL - ALMERA	Contiene la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad - SGC

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 141 DE 151

NO CONFORMIDADES DENTRO DE LOS PROCESOS AUDITADOS (2021 a la fecha) que se deben abordar en forma inmediata

No.	PROCESO	NO CONFORMIDAD SEGÚN NORMA ISO 9001:2015 LEYES, DECRETOS, ETC.
1.	MISIONAL DE PQR	<p>Hasta donde esta Oficina ha podido indagar en el Sistema de Gestión de Calidad, este proceso está sin Líder responsable y presentado en forma parcial, no involucra a toda la organización y por tanto no está engranado, ensamblado y acoplado ni con las áreas, ni con el software que utiliza la Entidad.</p> <p>Capacitar constantemente a los funcionarios para retroalimentar los procesos, actualizar las modificaciones generadas en los softwares y asegurar la uniformidad de la información sobre el proceso PQRSD'C en toda la organización, de lo cual se debe dejar trazabilidad, evidencias y seguimiento.</p> <p>La NO CONFORMIDAD AL PROCESO DE PQRSD'C por ser misional, transversal a toda la organización, que por ley se requiere tener claros todos los pasos, clasificación, alertas, seguimiento constante y reporte único consolidado, real y oportuno (reporte único consolidado). Que involucre de una u otra forma a todos los funcionarios y cuyo fin, es satisfacer una inquietud, solicitud verbal o escrita del usuario y/o ciudadano con respuesta oportuna y cierre correcto de la solicitud a través de medios manuales o automáticos que nos generen tranquilidad por la respuesta, trazabilidad de lo actuado, se debe actualizar todo el PROCESO DE PQRSDC, engranándolo y documentándolo (Instructivos, Formatos claros, precisos y concisos), para que cada una de las áreas tipificando el tipo de PQRSD'C en ellas normalizadas, incluyan los software que en cada etapa, paso o actividad se utilizan, ya sea (SADE:NET, HAS:SQL, WASSER, DIGITURNO y SIGMAC) y, se incluyan todas las fuentes de ingreso de la solicitud (Presencial, Virtual e Interna y externa). Designando un solo software de administración de documentos (SADE: NET) y responsables del Proceso global, (podemos sugerir JURIDICA y SISTEMAS por la competencia de cada área), con autoevaluaciones permanentes y seguimientos de la totalidad de radicaciones periódicos, definidos o sorpresivos por parte del área de CONTROL INTERNO DE GESTION y, la definición del seguimiento a responsables por su no respuesta.</p>

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 142 DE 151

2.	DE APOYO GESTION HUMANA	<p>La NO CONFORMIDAD AL PROCESO DE GESTION HUMANA, se relaciona con el artículo 2.2.5.1.9 y 2.2.16 – Declaración de bienes y rentas y, hoja de vida (Decreto 1083 de 2015 titulo 16 parte 2, libro 2, Decreto 484 del 2017, Decreto 648 de 2017, entre otros), las cuales deben estar incluidas individualmente en SIPEG II y en cada una de las hojas de vida, en forma cronológica, firmadas y siguiendo los estándares del archivo general de la nación.</p> <p>Artículo 1 y 2 de la ley 2013 de 2019, artículo 12 de la ley 1437 de 2011 y, artículo 44 de la ley 1952 de 2019 – Conflicto e intereses, capacitación de inducción y reinducción a todo los contratistas, funcionarios, trabajadores y directivos que integran la fuerza laboral de la entidad. Realización obligatoria del curso integridad, transparencia y lucha contra la corrupción del DAFP por lo menos en cada vigencia.</p> <p>Cumplimiento de requisitos documentales, legales, de afiliación (EPS, Pensión, Caja de Compensación y ARL) y de inducción (Entidad, SGC y, reglamento interno de trabajo) antes de realizar algún tipo de actividad dentro de la Entidad. y, lo concerniente al dejar el cargo ACTA DE ENTREGA DEL CARGO POR DESVINCULACION DE LA ENTIDAD F-GHM-30 V4 del 2024.</p>
3.	MISIONAL GESTION COMERCIAL	<p>La NO CONFORMIDAD AL PROCESO DE GESTION COMERCIAL, se relaciona con el numeral 6.1.6.1 titulo 6 parte 1 libro 6 Resolución CRA-943-2021 y las siguientes – Unificar, mejorar y publicar el contrato de condiciones uniformes – CCU para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.</p> <p>GENERACION DE INFORMES Y/O GESTION DE CARTERA. P-GCL-06 V2 del 15.10.2016 Informes de cartera, hoy P-GCL-V5 del 22.05.2023 Cartera. P-GCL-04 V del 10.05.2017 Acuerdos de pago. I-GCL-05 V1 del 10.05.2017 Depuración de cartera. Todo lo anterior debe ser congruente con el Proceso: Gestión de recursos físicos y financieros, M-GFF-02 V2 del 25.11.2022 Manual de políticas de cartera y con el Proceso: Jurídica O-GJR-01 V2 del 10.05.2017, F-GJR-17 V0 del 22.02.2024 Oficio cobro coactivo y la elaboración del Procedimiento Cobro Coactivo que en la actualidad se está aplicando pero que no se ha elaborado, aprobado e integrado al Sistema de Gestión de Calidad - SGC.</p>
4.	DE APOYO GESTION DE BIENES	<p>La NO CONFORMIDAD AL PROCESO DE GESTION DE BIENES, se relaciona con el MANUAL DE INVENTARIOS M-GBS-01 V3 del 25.07.2023. Almacenamiento (página 9), Identificación de los bienes (página 10), numeral 5. CONTROL DE INVENTARIOS PAZ Y SALVO INSTITUCIONAL Ítem 3. INVENTARIO GENERAL DE BIENES DEVOLUTIVOS Y CONSUMOS CONTROLABLES INDIVIDUALIZADO</p> <p>Utilización formato F-GPS-15 V6 del 31.01.2025 sobre ENTREGA DE VEHICULOS Y MOTOS</p>

➤ **Recomendaciones / sugerencias / aspectos a tener en cuenta**

Las Auditorías Internas basadas en Riesgos se realizan dando aplicación a los lineamientos contenidos en la Guía de Auditoría Interna Basada en Riesgos para entidades públicas, emitida por el DAFP, siendo esta actividad entendida y ejecutada como una labor independiente y objetiva de aseguramiento, realizada para agregar valor, mejorar las operaciones y aportar al desempeño Institucional.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26 FECHA: 15-01-2025	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 143 DE 151

La Oficina Asesora de Control Interno y Gestión para la vigencia 2024, ha ejecutado cada una de las actividades de acuerdo a los 5 roles establecidos en Decreto 648 de 2017, con lo cual se contribuye al cumplimiento de las metas trazadas y ejecutadas vigencia 2024, aportando información relevante para la toma de decisiones, a través de hallazgos, recomendaciones, solicitudes y oportunidades de mejora con enfoque preventivo, esto, con el objetivo de reorientar oportunamente las estrategias y acciones hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales propuestos. Pero esta labor solo se verá reflejada en la Organización, en la medida en que las recomendaciones y/o sugerencias sean tenidas en cuenta por la Alta Dirección e impartidas a cada uno de los Líderes de los Procesos.

Para fortalecer el Sistema de Control Interno en la Entidad se necesita que la Empresa de Servicios Públicos de Duitama EMPODUITAMA S.A. E.S.P., avance en la revisión, actualización y socialización permanente desde planeación estratégica, pasando por los procesos, procedimientos, políticas de operación, socialización y ejecución del mapa de riesgos institucionales, aplicación periódica de indicadores, acogiendo los instrumentos emitidos por las diferentes entidades líderes de política, en particular el Departamento Administrativo de la Función Pública, tales como; el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, Manual Único de Rendición de Cuentas, metodología para la identificación y priorización de trámites, entre otros, con el propósito de generar mejores resultados en su gestión, por lo cual la entidad debe concretar importantes acciones, en procura de fortalecer el Sistema de Control Interno, avanzar en el mejoramiento de los procesos y por ende, en la prestación de los servicios públicos prestados a la comunidad, como nuestra razón de ser.

EMPODUITAMA S.A. E.S.P., cuenta con Sistema de Gestión de la Calidad - SGC, encabeza de la Alta Dirección y la Oficina Asesora de Planeación, en dicha dependencia se cuenta con un profesional de Calidad contratado mediante Contrato de Prestación de Servicios (Modalidad: menor a un año) como coordinador quien no solo tiene hoy por hoy, un conocimiento global y detallado de EMPODUITAMA S.A. E.S.P. sino que trabajando mancomunadamente con la Oficina de Control Interno de Gestión – OCIG se ha logrado orientar la mejora continua, transversal y dinámica para satisfacer y/o cumplir los objetivos institucionales, falta complementar esta labor con capacitación total y aplicada del **software ALMERA** a los líderes de los procesos que coadyuvé a mantener actualizado, medido y evaluado todo el Sistema de Gestión de Calidad,

Igualmente se requiere:

- ✓ Actualizar el Organigrama y Mapa de Procesos y la transversalidad de los procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo, de tal forma que se engranen perfectamente, separar y normalizar en el SGC (Manuales, Instructivos, Procedimientos y formatos), el Área de Comercialización, incluyéndole facturación y Cobro Coactivo y adicionar las áreas de Sistemas y Archivo Documental a la Subgerencia Administrativa y Financiera. Crear en el proceso de Apoyo Gestión Humana, los Subprocesos: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST,

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 144 DE 151

COPASS y COCOLA y, estandarizar, actualizar y propender por cumplir los procesos de selección, vinculación, Inducción, reinducción y retiro de personal para salvaguardar la información de la Entidad. Definir la transversalidad y los responsables del Proceso Gestión de PQR'S y delimitar las responsabilidades de Radicación (Ventanilla Única), entre otras.

- ✓ Actualizar el Manual Especifico de funciones, requisitos mínimos y competencias para los cargos de la planta de personal de Trabajadores Oficiales y Manual Especifico de funciones, requisitos mínimos y competencias laborales para los Empleados Públicos o quizá pensar en un estudio juicioso de reestructuración con análisis de cargas y requisitos que mejoren la articulación de funciones, perfiles y áreas
- ✓ Continuar con la implementación de los Instrumentos Archivísticos (Cuadro clasificación documental, tablas de retención documental y demás pertinentes y exigidos por la normatividad archivística vigente), y la elaboración – adopción del Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos – MGDA y, seguir contando con unos profesionales contratados que han venido trabajando en este proceso para que aseguren el éxito del mismo, su integralidad y engranaje con el software SADE.NET. para en un corto o mediano plazo se pueda contar con un verdadero proceso documental que hoy la verdad no tenemos. Concretar el sitio para ampliar el archivo – Fondos Acumulados ubicado en la Planta de Surba y decidir la elaboración del Inventario Único Documental – FUID de estos fondos acumulados, con lo cual podremos saber cuál es la Memoria Institucional de EMPODUITAM S.A: E.S.P.
- ✓ Definir el o los líderes responsables del **Proceso Misional de PQR'S** en forma transversal a toda la organización desde la radicación hasta su contestación final, con seguimiento, análisis y evaluación en forma permanente para propender por la eficacia, eficiencia y, efectividad en los procesos que lo integran a nivel gerencial, táctico y operativo con miras a optimizar la calidad, oportunidad y pertinencia de la información económica, operativa y financiera. La Alta Dirección debe velar y comprometerse en ello.
- ✓ Actualización de los Procesos de Gestión de Comunicaciones y Gestión de las TIC que incluyan todos los cambios, mejoras o reformas que el DAFP ha realizado (Plan Nacional de Desarrollo – Ley 2294 del 19 de marzo del 2023) e incluir toda la normatividad referente a la Información al Ciudadano – Comunicación y Transparencia, Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Protección y Privacidad de la misma. En este punto es importante revisar la actual página Web Institucional, su interrelación con las redes sociales y determinar todos los aspectos requeridos.
- ✓ Actualización del proceso Gestión de Bienes, que incluya todos los aspectos de la Administración Almacén e Inventarios.

Respecto a la Información Financiera, Contable y Presupuestal regidos por la Contaduría General de la Nación – CGN (Empresas que no cotizan en el mercado de valores, y no captan ni administran ahorro del público, Resolución 414 del 2014 y actualización Resolución 212 del 2021 y demás aplicables, las directrices de la Superintendencia de Servicios Públicos y todo lo relativo a impuestos a través de las normativas DIAN) está conformada por el conjunto de normas, principios, políticas, procesos y procedimientos que regulan, intervienen o se utilizan para reconocer, medir, revelar, presentar e informar los hechos económico-financieros que afecten o puedan llegar a afectar el patrimonio de nuestra Entidad

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 145 DE 151

Pública. Su propósito no es otro que generar datos, cifras y proyecciones estadísticas que satisfagan las necesidades de información para la toma de decisiones a corto, mediano y largo plazo de la Asamblea de Accionistas, Junta Directiva y Alta Dirección, entre otros, se propende porque esta Información sea oportuna, razonable y consistente, rendición de cuentas, gestión eficiente, efectiva, transparente y control desde el autocontrol y autogestión así como hacia el exterior, y por supuesto de utilidad para las partes externas interesadas en la información que el sistema genere sobre los aspectos financieros, económicos, sociales y ambientales. Las finanzas del sector publico han sido objeto de mejoras continuas que como Entidad del orden Municipal, Descentralizado, Sector Servicios Públicos Domiciliarios y asimilables a Empresa Industrial y Comercial del Estado, debemos actualizar el Manual de Políticas NIIF - M-GFF-01 versión 3 del 25.11.2022, modernizar cada uno de los procedimientos y, la elaboración y adopción del Manual Presupuestal que a la fecha no existe, donde se normalice desde la forma de proyectar el presupuesto y se integren todos los aspectos presupuestales como reglamento interno de presupuesto O-GFF-01 V4 del 25.11.2022, el cual aparece como otros documentos y, del cual se desprendan procedimientos, instructivos y formatos, todos actualizados y que reflejen la dinámica presupuestal cotidiana de la Entidad. Actualización del Manual de Políticas de Cartera para que su aplicación redunde en identificación plena y certera del valor de las Cuentas por Cobrar y armonizarlo con la gestión acuerdos de pago y el cobro coactivo, sin olvidar la conciliación mensual Modulo facturación del software HAS.SQL antes de correr la inter fase con el Modulo de Contabilidad. Aquí es muy importante analizar las recomendaciones y/o sugerencias que a comunicado la actual Revisoría Fiscal (Kreston RM S.A. Colombia o EM Auditores S.A.)

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama - EMPODUITAMA S.A. E.S.P., es una Empresa de Servicios Públicos por Acciones, del Sector Oficial, del Orden Municipal Descentralizada, asimilada a Empresa Industrial y Comercial del Estado, constituida con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal, y sujeta a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2000 y demás normas que las modifiquen, regulen o deroguen. Con una tradición de más de 47 años de existencia legal y que ha asumido la prestación de los servicios públicos esenciales de acueducto y alcantarillado en el área de jurisdicción del municipio de Duitama, estructura que parte de Asamblea General de Accionistas (Municipio de Duitama, ESDU, Culturama, IERD y ESE), Junta Directiva (5 miembros principales y sus suplentes por periodos de 2 años) y Gerencia. La última Reforma Estatutaria protocolizada por Escritura Publica hacia el año 2017, es decir hace más de un quinquenio, valdría la pena pensar en actualizar estos Estatutos para que sean congruentes en las actuales situaciones normativas en materia de Gestión Humana, Contratación y la implementación de un estructurado Banco de Proyectos, entre otros aspectos, que verdaderamente armonicen el actuar de esta gran Empresa.

Una vez analizado lo ocurrido en la vigencia 2024 y en virtud de la normatividad aplicable vigente con relación a la austeridad del gasto público y haciendo referencia a esta política económica que se basa en la sencillez, moderación y reducción del gasto de tal forma que en el funcionamiento de EMPODUITAMA S.A. E.S.P., se contribuya a la eficiencia, eficacia y transparencia administrativa, se exhorta a la Gerencia, a los líderes de cada proceso, a todos y cada uno de los funcionarios a continuar recordando la aplicación de las diferentes circulares que sobre la materia a expedido la Gerencia y que con

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 146 DE 151

responsabilidad se sigan utilizando los recursos empresariales existentes de un forma consciente, evitando derroches y asegurando el cumplimiento misional. Se requerirá cambios, nuevos controles y otras estrategias a las que nos hemos acostumbrado pero que son necesarias para refrescar la dinámica operativa. Constancia, firmeza y persistencia porque los cambios generan rechazo, descontento y oposición.

Dando aplicación a la uniformidad de la Información Financiera, Contable y Presupuestal, se realizó un trabajo en equipo desde la Alta Dirección y los líderes de los Procesos coadyuvados por la Oficina Asesora de Planeación – Área de Calidad y la Oficina Asesora de CIG., que nos permitió planear, elaborar, proyectar y calcular más certeramente el presupuesto de la vigencia 2025 con la minucia requerida, cálculos, flujos de efectivo, estimación de las adquisiciones y valor estimado de las inversiones (proyectos, programas, subprogramas, etc.), y costos, cifras que reflejan adecuadamente las expectativas para EMPODUITAMA S.A. E.S.P., en la vigencia.

Punto crítico sigue siendo, la incertidumbre con el COBRO DE LA TASA RETRIBUTIVA correspondiente al quinquenio 2016 – 2020 que actualmente está cancelando EMPODUITAMA S.A. E.S.P., luego de la negociación con CORPOBOYACA. Situación que debe seguir siendo manejada con sumo cuidado para asegurar la estabilidad financiera de la Entidad, y dar cumplimiento al objeto social sin olvidar las acreencias y las demás actividades propias de la marcha y objeto social de la Entidad. Igualmente, no debemos olvidar que PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMENTOS - PSMV está recientemente aprobado y cuyas actividades deben ser ejecutadas de acuerdo con lo programado y aprobado, con evidencias. En este punto es muy importante recomendar estudio serio, real y concreto de pensarse en endeudar la Entidad en un corto, mediano largo plazo.

Prioridad en el seguimiento, responsabilidad en el cumplimiento de las observaciones, oportunidades de mejora y hallazgos presentados durante la vigencia 2024 por:

- Auditoría Financiera y de Gestión, vigencia fiscal 2022 – 2023 por parte de la Contraloría Departamental de Boyacá, para fenecimiento de cuenta.
- Auditoria Forense “...evaluar la seguridad y los riesgos asociados a los sistemas de información de la entidad, con un enfoque particular en las bases de datos de los aplicativos SIGIEP y HAS correspondientes a los años 2022 y 2023,” “...posibles irregularidades administrativas y financieras ocurridas en los años 2022 y 2023,”(tomado de las páginas 5 y 21 del Informe Final.)
- Plan de Mejoramiento propuesto a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios como consecuencia del Informe Forense.
- Plan de Mejoramiento propuesto a la Procuraduría General de la Nación (Santa Rosa de Viterbo) en relación con los resultados del reporte ITA y FURAG correspondiente a la Vigencia 2023

La Entidad cuenta con herramientas tecnológicas software, aplicaciones, programas desarrollados a la medida, etc., que hacen más eficiente y efectiva la cuantificación y cualificación de las actividades que se realizan al interior de las Áreas Misionales, De Apoyo y Operativas, sin embargo, muchas de ellas son subutilizadas, lo que conlleva a implementar mecanismos manuales que retardan los resultados,

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 147 DE 151

haciendo poco eficiente la toma de decisiones y generando traumatismos cuando se trata de incluir información en las diferentes plataformas a las cuales se debe reportar nuestra información. Unido a lo anterior, la alta rotación de los Líderes y responsables de los Procesos (Funcionarios de libre nombramiento y remoción), retardan, demoran y aplazan la continuidad de los procesos, porque se debe dar un compás de espera a que estos nuevos profesionales entiendan la dinámica organizacional y la nueva visión gerencial.

Para ejercer verdaderamente control como lo manda la normatividad, la Oficina de Control Interno de Gestión requiere un equipo multidisciplinario (o al menos una persona adicional) que coadyude a fortalecer la capacidad operacional y de gestión de esta Oficina y le permita cubrir aspectos de auditoría en materia jurídica, contable, administrativa, prestación del servicio y de sistemas de información (según el contenido del art 150 del decreto 403 de 2020 - control interno como el primer nivel de control fiscal e Implementación del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad de la Auditoría Interna)

Finalmente, se debe seguir en cumplimiento con la publicación de Informes de Ley; para dar a conocer globalmente las operaciones administrativas, financieras, contables y de operaciones de la Entidad, actualización permanente del Sistema de Gestión de Calidad, Modelo Integral de Planeación y Gestión y, Modelo Estándar de Control Interno; insistir que, aunque se cuenta con instrumentos estandarizados (Manuales, Instructivos, Planes, Políticas, etc.), escritos y publicados en la página web Institucional, estos deben ser socializados con el Recurso Humano a través de acciones de inducción, reinducción y capacitaciones generales y específicas de todos los procesos, procedimientos, actividades, tareas, etc., para que permitan de esta forma construir, fortalecer y fortificar la cultura de autoevaluación, autocontrol, autogestión y autorregulación de los procesos documentados y por documentar, soportar las acciones de mejora que contribuyan a la estandarización de los mismos y a mantener la salvaguarda y calidad en el flujo de información constante, verificable, relevante e uniforme.

6. OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

➤ Descripción:

El proceso de la Oficina de Control Interno Disciplinario de la empresa de servicios públicos domiciliarios EMPODUITAMA SA ESP se estructura en dos tipos principales de procesos disciplinarios: el proceso ordinario y el proceso verbal.

a. Proceso Ordinario

1. **Apertura de Indagación Preliminar:** Inicia con una queja, informe, de oficio o de manera anónima y tiene un plazo de seis meses.
2. **Apertura de Investigación Disciplinaria:** Si se encuentra mérito, se abre una investigación formal que puede durar hasta 12 meses, prorrogables.
3. **Recaudo Probatorio:** Se recopilan las pruebas necesarias durante un período de 90 días.
4. **Pliego de Cargos y Descargos:** Se formula el pliego de cargos, y el investigado tiene 15 días para presentar sus descargos.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 148 DE 151

5. **Cierre de Etapa Probatoria y Alegatos de Conclusión:** Concluida la etapa probatoria, se presentan los alegatos finales.
6. **Fallo de Primera Instancia:** Se emite un fallo en un plazo de 20 días hábiles, y puede ser apelado.
7. **Fallo de Segunda Instancia:** La apelación se resuelve en un plazo de 45 días.
8. **Registro y Ejecución de la Sanción:** Si se confirma la sanción, se registra en la Procuraduría General de la Nación y se ejecuta.

b. Proceso Verbal

1. **Calificación del Procedimiento y Citación a Audiencia:** Se califica el procedimiento y se cita a audiencia de cargos, que debe realizarse entre 5 y 15 días.
2. **Recepción de Pruebas y Descargos en Audiencia:** Durante la audiencia, se recibe la versión libre del investigado, se presentan descargos y se practican pruebas.
3. **Alegatos de Conclusión:** Se presentan alegatos dentro de los siguientes dos días.
4. **Fallo de Primera Instancia:** Se emite un fallo dentro de los dos días siguientes, el cual puede ser apelado.
5. **Fallo de Segunda Instancia y Ejecución:** La apelación se resuelve en 10 días, y se ejecuta la sanción.

Derechos del Investigado

El indagado o investigado tiene derechos fundamentales durante el proceso, como acceder a la investigación, designar defensor, ser oído en versión libre, solicitar y aportar pruebas, rendir descargos, impugnar decisiones, obtener copias del expediente y presentar alegatos de conclusión.

Sanciones

Las sanciones pueden variar desde amonestaciones escritas, multas, suspensiones, hasta la destitución e inhabilidad para ejercer funciones públicas, dependiendo de la gravedad y naturaleza de la falta cometida.

Este proceso busca garantizar el correcto comportamiento de los funcionarios públicos y asegurar la buena marcha de la Administración Pública, mediante un sistema disciplinario que actúa de manera autónoma e independiente, conforme a la potestad sancionatoria del Estado.

➤ Hitos destacados:

Implementación de procedimientos en etapas de Instrucción y Juzgamiento.

- Durante el segundo semestre del año, se logró la implementación exitosa de las etapas de instrucción y juzgamiento en el proceso administrativo sancionatorio. Como parte de este

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26 FECHA: 15-01-2025	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 149 DE 151

avance, se elaboraron y adoptaron manuales de procedimiento interno que regulan cada fase del proceso, asegurando uniformidad en la aplicación de la normativa y optimizando la gestión disciplinaria dentro de la entidad.

- Modificación de la Estructura General del Proceso Administrativo Sancionatorio: Actualmente, se encuentra en proceso de modificación la estructura general del proceso administrativo sancionatorio al interior de la entidad. Este esfuerzo busca fortalecer las etapas procesales de instrucción y juzgamiento, asegurando su adecuada aplicación conforme al Código General Disciplinario. Además, se ha avanzado en la integración de procedimientos internos que facilitan la implementación de criterios estandarizados para la evaluación y resolución de los casos, garantizando mayor seguridad jurídica y transparencia en las decisiones adoptadas.

Estos logros reflejan el compromiso de la entidad con la mejora continua de sus procesos internos, promoviendo la eficiencia y el cumplimiento de la normatividad aplicable en la administración de justicia disciplinaria.

➤ **Dificultades:**

- Falta de Flujograma de Proceso: A pesar de la implementación de las etapas de instrucción y juzgamiento contempladas en la Ley 1952 de 2019 y la Ley 2094 de 2021, se ha presentado una dificultad significativa debido a la inexistencia de un flujograma del proceso. Esta carencia impide una visualización clara y ordenada del desarrollo de los procedimientos disciplinarios.
- Ausencia de Documentos y Formatos Necesarios: No se cuentan con los documentos o formatos necesarios para la correcta implementación normativa. Esta situación ha provocado que los procesos activos estén en suspenso hasta que se actualicen los formatos y se establezca el macro proceso correspondiente.
- Necesidad de Personal de Apoyo: Se ha evidenciado la necesidad urgente de contar con personal de apoyo para la sustanciación y revisión de todos los expedientes existentes. Esto es crucial para incorporar la actualización normativa y garantizar el debido proceso de los sujetos disciplinables y la indagación previa de las conductas.
- Se advierte que, por la denominación brindada al interior del cargo como jefe de control interno, en cuanto al género es aplicable la necesidad de vinculación por libre nombramiento y remoción por periodo fijo de 4 años, al ser un sub genero del genero principal previsto por el legislador.

Estas dificultades reflejan la necesidad de ajustes organizacionales y recursos adicionales para asegurar la correcta ejecución de las actividades dentro del proceso administrativo sancionatorio y cumplir con la normativa vigente.

➤ **Programas/Proyectos pendientes:**

Programas/Proyectos/Actividades Pendientes	Descripción	Estado	Siguiente paso	Fecha de Cumplimiento

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 150 DE 151

Incorporación de flujograma de procesos	Implementación de las etapas de instrucción y juzgamiento	En progreso	Finalizar diseño y aprobar el flujograma	04 de abril de 2025
Actualización de los formatos de juzgamiento	Adaptación de los formatos conforme a la normativa vigente	En progreso	Validación y distribución de nuevos formatos	30 de abril de 2025
Revisión de expedientes activos	Revisión de expedientes activos	En progreso	Revisión exhaustiva y cierre de expedientes	10 de junio de 2025

➤ **Software:**

Se tiene acceso al SADE únicamente habilitado para el jefe de la oficina de control interno disciplinario.

➤ **Procesos de auditoría**

Dentro de informe de entrega del cargo del jefe de control interno disciplinario anterior no se informó sobre ningún proceso auditado, de tal forma se desconoce por parte del suscrito si existen pendientes por parte del área.

➤ **Recomendaciones:**

- **Elaboración y Aprobación del Flujograma de Proceso:**

Priorizar la creación y aprobación del flujograma de procesos que incluya todas las etapas de instrucción y juzgamiento.

Asegurar que el flujograma sea accesible a todos los miembros del equipo para una correcta visualización y comprensión del proceso.

- **Actualización y Validación de Formatos:**

Implementar un sistema de actualización continua de los formatos necesarios para las etapas de instrucción y juzgamiento.

Establecer un protocolo de validación y distribución de los formatos actualizados para garantizar su uso efectivo y conforme a la normativa vigente.

- **Capacitación del Personal:**

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26 FECHA: 15-01-2025	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 151 DE 151

Proveer capacitación regular y especializada al personal de apoyo en sustanciación y revisión de expedientes, asegurando el conocimiento y aplicación de las nuevas normativas.
Organizar talleres y seminarios para mejorar las habilidades y competencias del personal en el manejo de los procesos disciplinarios.

- Revisión y Depuración de Expedientes Activos:

Realizar una revisión exhaustiva de los expedientes activos para actualizar e incorporar las nuevas normativas, depurando e inhibiendo aquellos procesos que no cuenten con mérito suficiente para la apertura de una investigación.

Establecer un equipo dedicado a la revisión continua de los expedientes para mantener la integridad y eficiencia del proceso disciplinario.

- Fortalecimiento de la Comunicación Interna:

Promover una comunicación fluida y efectiva entre todos los departamentos involucrados en el proceso disciplinario.

Crear canales de comunicación claros para reportar avances, dificultades y necesidades relacionadas con la implementación de los nuevos procesos y formatos.

- Evaluación y Mejora Continua:

Establecer un sistema de evaluación continua del proceso disciplinario para identificar áreas de mejora y realizar ajustes necesarios de manera oportuna.

Implementar indicadores de desempeño para medir la efectividad de las etapas de instrucción y juzgamiento, así como la satisfacción del personal involucrado.

Estas recomendaciones buscan fortalecer el proceso administrativo sancionatorio dentro de la entidad, asegurando que se ajuste a las normativas vigentes y se garantice un debido proceso a todos los sujetos disciplinables.

FREDDY ALEJANDRO MARIÑO RODRIGUEZ
Representante Legal
C.C. 74.369.395
Email: gerencia@empoduitama.com

EDUARD CAMARGO AMORTEGUI
Jefe Oficina Asesora de Planeación
C.C. 1.014.216.794
Email: planeacion@empoduitama.com

Elaboró: Mónica Alexandra Corredor. Prof Apoyo Planeación.
Revisó: Eduard Camargo. Jefe Oficina Asesora de Planeación
Aprobó: Alejandro Mariño. Gerente