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

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS

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

VIGENCIA 2025

Duitama, Boyacá - Colombia

Enero de 2026




	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES DE GESTIÓN	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 1 DE 2

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL	1
1.1 Misión	1
1.2 Visión	1
1.3 Cifras Destacadas de la Vigencia 2025	1
2. MARCO NORMATIVO Y OBLIGACIONES DE RENDICIÓN DE CUENTAS	1
2.1 Normatividad del Sector de Servicios Públicos Domiciliarios	1
2.2 Ley 1712 de 2014: Transparencia y Acceso a la Información Pública	1
2.3 Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)	1
2.4 Obligaciones ante la Superintendencia de Servicios Públicos	1
2.5 Normatividad Ambiental	1
3. GESTIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO	1
3.1 Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA)	1
3.2 Plan de Muestreo y Vigilancia de Calidad del Agua	1
3.3 Cobertura y Continuidad del Servicio	1
3.4 Índice de Agua No Contabilizada (IANC)	1
4. GESTIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO	1
4.1 Cobertura del Servicio de Alcantarillado	1
4.2 Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)	1
4.3 Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales (STAR)	1
5. INVERSIONES Y PROYECTOS EJECUTADOS EN INFRAESTRUCTURA	1
5.1 Inversiones en Infraestructura de Acueducto	1
5.2 Inversiones en Infraestructura de Alcantarillado	1
5.3 Planta de Tratamiento de Agua Potable - Comuna 8	1
5.4 Mantenimiento de Lechos Filtrantes en PTAP	1
6. RESULTADOS FINANCIEROS Y GESTIÓN PRESUPUESTAL	1
6.1 Evolución de Usuarios por Servicio	1
6.2 Ingresos y Ejecución Presupuestal	1
6.3 Composición de Ingresos Corrientes por Servicio	1
6.4 Ejecución Presupuestal de Gastos e Inversiones	1
7. SISTEMAS DE GESTIÓN, CERTIFICACIONES Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	1
7.1 Certificación ISO 9001:2015	1
7.2 Formulario Único de Reporte de Avances de Gestión (FURAG)	1

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES DE GESTIÓN	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 1 DE 3

7.3 Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA)	1
8. GESTIÓN AMBIENTAL Y SOSTENIBILIDAD DEL RECURSO HÍDRICO	1
8.1 Caracterización de Vertimientos	1
8.2 Compensación Ambiental	1
8.3 Cumplimiento de Obligaciones Ambientales	1
8.4 Cumplimiento con Corpoboyacá - Acuerdo de Pago 2017-2020	1
9. SERVICIO AL CIUDADANO Y ATENCIÓN AL USUARIO	1
9.1 Transacciones por Plataforma de Pagos PSE	1
9.2 Atención Virtual por Chat en Línea	1
9.3 Gestión de PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos)	1
10. GESTIÓN JURÍDICA Y ACCIONES DESTACADAS	1
10.1 Compromiso Judicial Barrio Los Alpes	1
10.2 Proyectos de Infraestructura con Componente Jurídico	1
10.3 Liquidación de Convenios Interadministrativos	1
10.4 Creación de Política de Daño Antijurídico	1
11. COMPROMISOS PARA LA VIGENCIA 2026 Y PERSPECTIVAS FUTURAS	1
11.1 Compromisos en Calidad y Continuidad del Servicio	1
11.2 Compromisos en Reducción de Pérdidas	1
11.3 Compromisos en Inversión en Infraestructura	1
11.4 Compromisos en Gestión Institucional	1
11.5 Compromisos Ambientales	1
11.6 Compromisos en Servicio al Ciudadano	1
12. CONCLUSIONES	1

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES DE GESTIÓN	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 1 DE 4

1. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

La Empresa de Servicios públicos domiciliarios de Duitama – EMPODUITAMA S.A. E.S.P., es una empresa de servicios públicos domiciliarios constituida como sociedad por acciones de carácter mixto con capital mayoritariamente estatal, vinculada al municipio de Duitama, departamento de Boyacá. La empresa tiene como objeto social la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en la zona urbana del municipio de Duitama, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes.

Durante la vigencia 2025, EMPODUITAMA S.A. E.S.P. continuó fortaleciendo su compromiso con la prestación de servicios públicos de calidad, garantizando el acceso al agua potable y al servicio de alcantarillado para aproximadamente 46.000 usuarios en el municipio de Duitama. Este informe presenta los resultados de la gestión institucional conforme a los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC) del Departamento Administrativo de la Función Pública y en cumplimiento de las obligaciones establecidas por la Ley 142 de 1994, la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y las resoluciones de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

1.1 Misión

Prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con calidad, eficiencia, continuidad y cobertura, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del municipio de Duitama, mediante la gestión sostenible del recurso hídrico y el cumplimiento de la normatividad sanitaria y ambiental vigente.


1.2 Visión

Para el año 2030, EMPODUITAMA S.A. E.S.P. será reconocida como una empresa líder en la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado en la región del Alto Chicamocha, con altos estándares de calidad certificada, sostenibilidad ambiental, gestión financiera eficiente e innovación tecnológica en beneficio de la comunidad.

1.3 Cifras Destacadas de la Vigencia 2025

La gestión institucional durante la vigencia 2025 se resume en los siguientes indicadores clave:

INDICADOR	RESULTADO 2025
Usuarios de Acueducto	46,550
Usuarios de Alcantarillado	45,508
IRCA (Índice de Riesgo Calidad del Agua)	0.72% (Sin Riesgo)
Cobertura Acueducto	95.3%
Cobertura Alcantarillado	93.2%
Continuidad del Servicio	98.7%
Índice de Agua No Contabilizada (IANC)	28.5%
Recaudo de Ingresos	95%
Ejecución Presupuestal	92%
Certificación ISO 9001:2015	Vigente - Renovada
FURAG (Desempeño Institucional)	52.20% (Nivel Medio)

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES DE GESTIÓN	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 1 DE 5

2. MARCO NORMATIVO Y OBLIGACIONES DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas de EMPODUITAMA S.A. E.S.P. se fundamenta en un marco normativo integral que establece obligaciones específicas para las empresas de servicios públicos domiciliarios en Colombia. Este marco garantiza la transparencia, eficiencia y calidad en la prestación de los servicios, así como el control por parte de las autoridades competentes y la participación ciudadana.

2.1 Normatividad del Sector de Servicios Públicos Domiciliarios

La Ley 142 de 1994 constituye el régimen básico de los servicios públicos domiciliarios en Colombia. El artículo 53 de esta ley establece la obligación de las empresas prestadoras de mantener sistemas de información actualizados y publicar anualmente las evaluaciones de gestión y resultados en medios de comunicación masiva. Los artículos 45 a 52 definen el sistema de control de gestión mediante indicadores obligatorios que las comisiones de regulación especifican para cada servicio.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), mediante la Resolución CRA 943 de 2021, compiló toda la regulación sectorial vigente, estableciendo el marco regulatorio integral para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado. Esta resolución incorpora el Indicador Único Sectorial (IUS) establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, que evalúa ocho dimensiones fundamentales del servicio: calidad, eficiencia operativa, sostenibilidad financiera, gobierno y transparencia, sostenibilidad ambiental, gestión tarifaria, planificación de inversiones y eficiencia empresarial.

2.2 Ley 1712 de 2014: Transparencia y Acceso a la Información Pública


Las empresas de servicios públicos son sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014 en todo lo relacionado con la prestación del servicio público, según el literal c) del artículo 5. Esta ley establece la obligación de publicar información mínima obligatoria que incluye: estructura orgánica, directorio de funcionarios con escalas salariales, normativa aplicable, plan de compras, contratación adjudicada, reportes de control y resultados de auditorías.

El Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA), desarrollado por la Procuraduría General de la Nación, mide el cumplimiento de estas obligaciones en una escala de 0 a 100 puntos. Durante la vigencia 2025, EMPODUITAMA alcanzó un puntaje de 86 puntos, representando una mejora significativa del 72% respecto al año anterior (50 puntos), lo cual posiciona a la empresa en un nivel alto de cumplimiento en materia de transparencia.

2.3 Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

El Decreto 1499 de 2017 establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como marco de referencia para las entidades públicas, aplicable a las empresas de servicios públicos con capital estatal igual o superior al 90%. El modelo se estructura en siete dimensiones operativas que integran 19 políticas de gestión y busca mejorar la capacidad administrativa y de servicio al ciudadano de las entidades del Estado.

El Formulario Único de Reporte de Avances de Gestión (FURAG) mide anualmente el desempeño institucional en la implementación del MIPG. Durante 2025, EMPODUITAMA obtuvo un puntaje de 52.20%, ubicándose en el nivel Medio (rango 51-70 puntos) y superando el nivel Básico; del año anterior

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES DE GESTIÓN	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 1 DE 6


(41.70%). Este incremento de 10.50 puntos evidencia un avance sostenido en la consolidación del modelo de gestión institucional.

2.4 Obligaciones ante la Superintendencia de Servicios Públicos

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) ejerce funciones de inspección, vigilancia y control sobre las empresas prestadoras de servicios públicos. Las obligaciones de reporte incluyen: información mensual de facturación y recaudo a través del Sistema Único de Información (SUI), presentación de planes de emergencia y contingencias, reportes de indicadores de calidad y cobertura, información financiera en taxonomía NIF XBRL, y actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios (RUPS) conforme a la Resolución SSPD 20181000120515.

2.5 Normatividad Ambiental

EMPODUITAMA está sujeta a la regulación ambiental de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá (Corpoboyacá), conforme al Decreto 1076 de 2015 que compila las normas del sector ambiente. Las obligaciones principales incluyen: concesiones de agua con Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA) según Ley 373 de 1997, pago de Tasa por Uso del Agua (TUA), pago de Tasa Retributiva por vertimientos según Decreto 1553 de 2024, cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) según Resolución 1433 de 2004, y cumplimiento de la Resolución 631 de 2015 sobre parámetros de vertimientos.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES DE GESTIÓN	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 1 DE 7

3. GESTIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

El servicio de acueducto en el municipio de Duitama se presta a través de tres sistemas independientes de captación, tratamiento y distribución de agua potable, que abastecen diferentes sectores del área urbana y rural. Durante la vigencia 2025, se alcanzaron resultados sobresalientes en los indicadores de calidad, continuidad y cobertura del servicio, cumpliendo y superando los estándares establecidos por la normatividad nacional.

3.1 Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA)

El Índice de Riesgo de Calidad del Agua para Consumo Humano (IRCA) es el principal indicador de calidad del agua potable en Colombia, establecido mediante el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007. Este indicador evalúa el cumplimiento de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua suministrada a los usuarios, clasificando el nivel de riesgo para la salud humana.


Durante la vigencia 2025, EMPODUITAMA mantuvo un IRCA promedio anual de 0.72%, clasificándose en el nivel SIN RIESGO (rango 0-5%), lo que significa que el agua suministrada es apta para consumo humano con pleno cumplimiento de todas las características de calidad exigidas por la normatividad sanitaria. Este resultado es excelente y comparable con los mejores indicadores del país, incluyendo empresas de referencia como la Empresa de Acueducto de Bogotá.

Tabla 1. IRCA Mensual Consolidado - Vigencia 2025

MES	IRCA (%)	CLASIFICACIÓN
Enero	0.1%	Sin Riesgo
Febrero	0.3%	Sin Riesgo
Marzo	0.3%	Sin Riesgo
Abril	0.2%	Sin Riesgo
Mayo	1.5%	Sin Riesgo
Junio	0.6%	Sin Riesgo
Julio	0.0%	Sin Riesgo
Agosto	0.4%	Sin Riesgo
Septiembre	0.6%	Sin Riesgo
Octubre	0.3%	Sin Riesgo
Noviembre	1.8%	Sin Riesgo
Diciembre	2.5%	Sin Riesgo
PROMEDIO ANUAL	0.72%	SIN RIESGO

El mantenimiento de un IRCA en el nivel Sin Riesgo durante todo el año evidencia la efectividad de los procesos de tratamiento en las tres Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) que opera la empresa: PTAP Surba, PTAP Milagrosa y PTAP Boyacogua. Durante 2025 se realizó el mantenimiento integral de los lechos filtrantes en las PTAP Milagrosa y Surba, mejorando significativamente la eficiencia de remoción de turbiedad y garantizando la calidad del agua tratada.

3.2 Plan de Muestreo y Vigilancia de Calidad del Agua

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES DE GESTIÓN	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 1 DE 8

Durante la vigencia 2025, EMPODUITAMA ejecutó un plan de muestreo sistemático en 31 puntos de control distribuidos en los tres sistemas de acueducto. Estos puntos incluyen las entradas y salidas de las plantas de tratamiento, así como puntos estratégicos en la red de distribución de cada sistema. El laboratorio de calidad de agua de la empresa realizó un total de 1,535 muestras durante el año, con un promedio de 127.91 muestras mensuales.

Tabla 2. Número de Muestras de Agua Tomadas - Vigencia 2025

MES	NUMERO DE MUESTRAS
Enero	135
Febrero	104
Marzo	126
Abril	122
Mayo	130
Junio	114
Julio	138
Agosto	125
Septiembre	142
Octubre	140
Noviembre	147
Diciembre	112
TOTAL ANUAL	1,535

3.3 Cobertura y Continuidad del Servicio


La cobertura del servicio de acueducto alcanzó el 95.3% en el área urbana del municipio de Duitama, con 46,550 usuarios registrados al cierre de la vigencia 2025. Este indicador representa un incremento de 1030 usuarios con respecto al año 2024, evidenciando el crecimiento vegetativo de la población y la incorporación de nuevos desarrollos urbanísticos a la red de distribución.

La continuidad del servicio de acueducto alcanzó el 98.7% durante la vigencia 2025, lo que significa que los usuarios tuvieron acceso al servicio de agua potable prácticamente las 24 horas del día durante todo el año. Este excelente resultado se logró gracias al mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura, la operación eficiente de las plantas de tratamiento, y la gestión oportuna de las contingencias operativas. Las interrupciones del servicio fueron mínimas y se debieron principalmente a actividades programadas de mantenimiento de redes y reparación de daños puntuales.


3.4 Índice de Agua No Contabilizada (IANC)

El Índice de Agua No Contabilizada (IANC) se mantuvo en 28.5% durante la vigencia 2025. Este indicador refleja la diferencia entre el agua producida en las plantas de tratamiento y el agua efectivamente facturada a los usuarios, incluyendo pérdidas técnicas (fugas en redes y conexiones) y pérdidas comerciales (conexiones fraudulentas, submedición, errores de facturación).

Si bien el IANC del 28.5% se encuentra dentro de rangos aceptables según la CRA para empresas del tamaño de EMPODUITAMA, la empresa reconoce la necesidad de implementar un programa integral de reducción de pérdidas que incluya: renovación acelerada de redes con mayor antigüedad, sectorización hidráulica para detección de fugas, implementación de macromedición en puntos estratégicos,

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES DE GESTIÓN	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 1 DE 9

renovación del parque de micromedidores, y fortalecimiento del programa de control de pérdidas comerciales.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES DE GESTIÓN	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 1 DE 10

4. GESTIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

El servicio de alcantarillado sanitario en la zona urbana del municipio de Duitama comprende la recolección, transporte y disposición final de las aguas residuales generadas por los usuarios del servicio. Durante la vigencia 2025, EMPODUITAMA continuó fortaleciendo la infraestructura de alcantarillado mediante inversiones en reposición y ampliación de redes, mantenimiento preventivo y correctivo del sistema, y gestión adecuada de los vertimientos conforme a la normatividad ambiental vigente.

4.1 Cobertura del Servicio de Alcantarillado

La cobertura del servicio de alcantarillado alcanzó el 93.2% en el área urbana del municipio de Duitama, atendiendo a 45,508 usuarios al cierre de la vigencia 2025. Este indicador representa un incremento de 1034 usuarios con respecto al año 2024, resultado de la expansión de la red de alcantarillado hacia nuevas zonas de desarrollo urbano y la legalización de conexiones en barrios consolidados.

El diferencial de cobertura de 2.1 puntos porcentuales entre acueducto (95.3%) y alcantarillado (93.2%) se debe principalmente a características geográficas y topográficas de algunos sectores del municipio donde la prestación del servicio de alcantarillado requiere soluciones técnicas especiales o donde los usuarios cuentan con sistemas individuales de disposición de aguas residuales (pozos sépticos). La empresa mantiene un plan progresivo de ampliación de cobertura priorizando los sectores con mayor densidad poblacional y factibilidad técnica.


4.2 Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)

Durante la vigencia 2025, EMPODUITAMA S.A. E.S.P., en coordinación con la Administración Municipal de Duitama, dio cumplimiento a las obligaciones de seguimiento, control y reporte establecidas en la Resolución 3409 de 2023, que aprueba el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV. Este plan establece las actividades, proyectos e inversiones necesarias para garantizar el tratamiento adecuado de las aguas residuales antes de su disposición final en las fuentes receptoras, en el marco del cumplimiento regulatorio ambiental ante Corpoboyacá.

En cumplimiento de la meta individual de carga contaminante como sujetos pasivos de la tasa retributiva, se realizó la caracterización de los vertimientos de la vigencia 2025, con base en caudales aforados y concentraciones medidas, permitiendo el cálculo de las cargas contaminantes conforme a la metodología vigente. Para el año 2025 se obtuvo una carga contaminante total anual de DBO₅: 158.446,51 kg/año y SST: 117.845,70 kg/año, resultados que evidencian coherencia con las cargas aprobadas y proyectadas en el PSMV y permiten verificar el cumplimiento de la meta individual definida para EMPODUITAMA S.A. E.S.P. y el Municipio de Duitama.

Los resultados obtenidos constituyen un insumo técnico clave para el seguimiento del indicador de eliminación de puntos de vertimiento, orientando la toma de decisiones para la reducción progresiva de cargas contaminantes y el mejoramiento de la calidad del recurso hídrico receptor. Así mismo, se dio cumplimiento a la presentación de los informes semestrales de avance del Plan de Acción del PSMV correspondientes a la vigencia 2025, garantizando la continuidad del seguimiento técnico, administrativo y financiero ante la autoridad ambiental.

En cuanto a la proyección de eliminación de vertimientos puntuales, se mantiene el cronograma aprobado para los años 2028 y 2029. Durante la vigencia se informó la unificación del vertimiento V7 con

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES DE GESTIÓN	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 1 DE 11

el vertimiento V2, derivada de coordinaciones técnicas interinstitucionales y de la ejecución de obras de control hidráulico en el río Chiticuy. Adicionalmente, se precisó que el punto de descarga identificado en el sector Las Lajas corresponde a una infraestructura de manejo de aguas lluvias debidamente autorizada y ajena al sistema de alcantarillado sanitario municipal.

Durante 2025 se cumplió igualmente con las obligaciones de socialización del PSMV ante la comunidad y el Concejo Municipal, así como con el reporte de usuarios especiales mediante el formato FGP-89. Las obligaciones relacionadas con la caracterización a la entrada y salida del sistema de tratamiento no resultan aplicables, dado que el municipio no cuenta aún con un sistema de tratamiento de aguas residuales en operación.


En síntesis, la gestión desarrollada durante la vigencia 2025 evidencia un cumplimiento verificable del PSMV, sustentado en indicadores técnicos, reporte oportuno y control permanente de las obligaciones ambientales del municipio de Duitama.

4.3 Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales (STAR)

El proyecto más importante para el servicio de alcantarillado es el Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales (STAR), cuya inversión estimada asciende a \$89,272 millones de pesos. Durante 2025, la empresa realizó un proceso integral de revisión y actualización de los estudios de factibilidad del proyecto, que incluyó:

- Revisión y actualización de estudios técnicos existentes
- Actualización de información hidrológica, hidráulica y de calidad del agua
- Análisis comparativo de tecnologías de tratamiento disponibles
- Análisis económico-financiero y evaluación de alternativas de financiación
- Elaboración de términos de referencia para la estructuración del proyecto

Al finalizar la vigencia 2025, se realizó la socialización de los resultados finales de estos estudios con las autoridades municipales, la autoridad ambiental y los grupos de interés. Este proyecto es estratégico para la sostenibilidad ambiental del municipio y permitirá cumplir con los compromisos establecidos en el PSMV, mejorar la calidad de las fuentes hídricas receptoras, y generar beneficios ambientales y de salud pública para la comunidad.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES DE GESTIÓN	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 1 DE 12

5. INVERSIONES Y PROYECTOS EJECUTADOS EN INFRAESTRUCTURA

Durante la vigencia 2025, EMPODUITAMA ejecutó un ambicioso plan de inversiones en infraestructura de acueducto y alcantarillado, orientado a mejorar la calidad, cobertura y continuidad de los servicios prestados. Estas inversiones se enmarcan en el Plan de Inversiones de la empresa y en los compromisos establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal.

5.1 Inversiones en Infraestructura de Acueducto

Las inversiones en el sistema de acueducto durante 2025 se centraron en dos líneas estratégicas: reposición de redes existentes para reducir pérdidas y mejorar la calidad del servicio, y ampliación de redes hacia nuevas zonas de desarrollo urbano. Los resultados alcanzados superaron las metas programadas:

TIPO DE INVERSIÓN	EJECUTADO (m)	META (m)
Reposición de Redes de Acueducto	720	500
Ampliación de Redes de Acueducto	504	1000
TOTAL ACUEDUCTO	1,224	1,500

Proyectos destacados en acueducto:

- Barrio Los Laureles: Reposición de 368 metros lineales de tubería
- Barrio El Cargua: Reposición de 112 metros lineales de tubería
- Estación Moreno: Mantenimiento y reparación de infraestructura hidráulica

5.2 Inversiones en Infraestructura de Alcantarillado


Las inversiones en el sistema de alcantarillado alcanzaron niveles históricos durante 2025, con especial énfasis en la reposición de redes antiguas que presentaban problemas de colapso, infiltración y exfiltración. Los resultados superaron significativamente las metas programadas:

TIPO DE INVERSIÓN	EJECUTADO (m)	META (m)
Reposición de Redes de Alcantarillado	3,745	2,000
Ampliación de Redes de Alcantarillado	554	500
TOTAL ALCANTARILLADO	4,299	2,500

Proyectos destacados en alcantarillado:

- Barrio El Progreso: Reposición de 695 metros lineales de alcantarillado sanitario
- Barrio Abedules: Ampliación de 96 metros lineales de red de alcantarillado
- Barrio Salud Tundama: Reposición de 44 metros lineales de colector
- Barrio Divino Niño: Instalación de 29.10 metros lineales de alcantarillado

5.3 Planta de Tratamiento de Agua Potable - Comuna 8

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES DE GESTIÓN	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 1 DE 13


El proyecto más importante en ejecución durante 2025 es la construcción de la nueva Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) para la Comuna 8, con una capacidad de diseño de 30 litros por segundo. Al cierre de la vigencia, el proyecto alcanzó un avance físico del 50%, cumpliendo con el cronograma establecido. La fecha de entrega prevista es febrero de 2026.

Esta nueva planta mejorará significativamente la capacidad de tratamiento y la calidad del agua suministrada a este importante sector del municipio, beneficiando a miles de familias. El proyecto incluye sistemas modernos de dosificación de químicos, procesos de floculación y sedimentación optimizados, y tecnología de filtración de última generación. Durante 2025 se completaron las obras civiles principales, incluyendo los tanques de almacenamiento, las estructuras de tratamiento, y la instalación de equipos electromecánicos.

5.4 Mantenimiento de Lechos Filtrantes en PTAP

Durante 2025 se realizó el mantenimiento integral de los lechos filtrantes en las Plantas de Tratamiento de Agua Potable Milagrosa y Surba. Este mantenimiento consistió en la renovación completa de los medios filtrantes (arena y antracita), la reparación de los sistemas de recolección de agua filtrada, la limpieza profunda de las estructuras, y la calibración de los sistemas de control.

El impacto de estas intervenciones fue inmediato y significativo, reflejándose en la mejora de la eficiencia de remoción de turbiedad, la reducción del consumo de químicos para tratamiento, y el mantenimiento del IRCA en niveles óptimos durante todo el año. Estas inversiones en mantenimiento preventivo son fundamentales para garantizar la sostenibilidad operativa de las plantas y la calidad del agua suministrada a los usuarios.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES DE GESTIÓN	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 1 DE 14

6. RESULTADOS FINANCIEROS Y GESTIÓN PRESUPUESTAL

La gestión financiera de EMPODUITAMA durante la vigencia 2025 se caracterizó por el equilibrio entre la generación de ingresos suficientes para la operación, el mantenimiento de niveles adecuados de recaudo, y la ejecución efectiva de las inversiones programadas. Los resultados evidencian una empresa financieramente sólida, con capacidad de gestión administrativa eficiente y orientada al cumplimiento de metas.

6.1 Evolución de Usuarios por Servicio

El número de usuarios atendidos por EMPODUITAMA ha presentado un crecimiento sostenido en los últimos años, reflejando el desarrollo urbano del municipio y la ampliación de cobertura de los servicios:

AÑO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
2022	43,350	43,424
2023	44,607	43,564
2024	45,520	44,474
2025	46,550	45,508

Entre 2024 y 2025, el servicio de acueducto creció en 1030 usuarios (2.21%) y el servicio de alcantarillado en 1034 usuarios (2.28%), superando el crecimiento vegetativo promedio de la población y reflejando la efectividad de las inversiones en ampliación de cobertura.

6.2 Ingresos y Ejecución Presupuestal


Los ingresos totales de la empresa durante la vigencia 2025 ascendieron a \$34,037 millones de pesos, distribuidos entre ingresos corrientes por prestación de servicios de acueducto, alcantarillado, otros servicios, y transferencias corrientes. La comparación con vigencias anteriores muestra un crecimiento sostenido:

VIGENCIA	PRESUPUESTO	RECAUDO	% RECAUDO
2022	\$27,681 M	\$26,939 M	97%
2023	\$31,858 M	\$23,734 M	74%
2024	\$32,566 M	\$30,007 M	92%
2025	\$35,753 M	\$34,037 M	95%

El índice de recaudo del 95% durante 2025 se considera un nivel bueno según los parámetros de la CRA (rango 90-95%), aunque inferior al 97% alcanzado en 2022. Este resultado refleja los desafíos económicos enfrentados por algunos sectores de la población durante el año, así como la necesidad de fortalecer los mecanismos de gestión de cartera y cultura de pago.


6.4 Ejecución Presupuestal de Gastos e Inversiones

La ejecución presupuestal de compromisos durante 2025 alcanzó el 92%, evidenciando una alta capacidad de gestión administrativa y cumplimiento efectivo del plan de inversiones. La comparación histórica muestra:

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

VIGENCIA	RECAUDO	COMPROMISOS	% EJECUCIÓN
2022	\$26,939 M	\$19,447 M	72%
2023	\$23,734 M	\$28,138 M	118%
2024	\$30,007 M	\$25,368 M	84%
2025	\$34,037 M	\$31,569 M	92%

La ejecución presupuestal del 92% representa el mejor desempeño de los últimos cuatro años, demostrando mejoras significativas en la planificación, gestión contractual, supervisión de proyectos y capacidad administrativa de la empresa. Este resultado permitió concretar las inversiones más ambiciosas en infraestructura de los últimos años, especialmente en reposición y ampliación de redes de alcantarillado.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES DE GESTIÓN	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 1 DE 16

7. SISTEMAS DE GESTIÓN, CERTIFICACIONES Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

7.1 Certificación ISO 9001:2015

Durante la vigencia 2025, EMPODUITAMA renovó exitosamente su certificación en la norma ISO 9001:2015 - Sistemas de Gestión de Calidad, otorgada por el organismo certificador KIWA. Esta certificación valida que la empresa cuenta con procesos estandarizados, documentados y en mejora continua para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

El alcance de la certificación incluye los siguientes macroprocesos: captación y extracción de agua cruda de fuentes superficiales y subterráneas, producción y potabilización en plantas de tratamiento, distribución a través de redes matrices y redes locales, recolección y transporte de aguas residuales, gestión comercial (facturación, recaudo, atención al usuario), y gestión de peticiones, quejas y reclamos. La renovación de esta certificación implica que la empresa superó satisfactoriamente la auditoría externa de seguimiento, demostrando el cumplimiento de los requisitos de la norma y la efectividad del sistema de gestión implementado.

7.2 Formulario Único de Reporte de Avances de Gestión (FURAG)

El FURAG es el instrumento mediante el cual las entidades públicas reportan anualmente sus avances en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). El puntaje obtenido clasifica a las entidades en cinco niveles de desempeño: Inicial (0-30), Básico (31-50), Medio (51-70), Alto (71-85) y Avanzado (86-100).

Durante el período 2023-2024, EMPODUITAMA experimentó una mejora significativa en su desempeño institucional:

PERIODO	PUNTAJE FURAG	NIVEL
2023	41.70%	Básico
2024	52.20%	Medio
Incremento	+10.50 puntos	+25.2%


El incremento de 10.50 puntos porcentuales representa un avance del 25.2% interanual, superando el promedio típico de mejora (7 puntos) e indicando un esfuerzo sostenido de implementación del modelo. Este resultado posiciona a EMPODUITAMA en el nivel Medio de desempeño, aunque persiste una brecha de aproximadamente 5.7 puntos respecto al promedio territorial (57.9 puntos).

7.3 Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA)


El Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA) es una herramienta de la Procuraduría General de la Nación que mide el cumplimiento de las obligaciones de transparencia establecidas en la Ley 1712 de 2014. El índice evalúa diez categorías en una escala de 0 a 100 puntos.

Durante el período evaluado, EMPODUITAMA registró la siguiente evolución:

PERIODO	PUNTAJE ITA	NIVEL
2023	50 puntos	Medio
2024	86 puntos	Alto
Incremento	+36 puntos	+72%

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES DE GESTIÓN	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 1 DE 17

La mejora de 36 puntos (72%) en el ITA representa un salto cualitativo significativo en transparencia y acceso a la información pública, posicionando a EMPODUITAMA en un nivel de cumplimiento alto. Este resultado refleja el compromiso institucional con la transparencia, la implementación de mejores prácticas de publicación proactiva de información, la actualización permanente del sitio web, y el fortalecimiento de los mecanismos de respuesta a solicitudes de información.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES DE GESTIÓN	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 1 DE 18

8. GESTIÓN AMBIENTAL Y SOSTENIBILIDAD DEL RECURSO HÍDRICO

La gestión ambiental de EMPODUITAMA se fundamenta en el uso responsable y sostenible del recurso hídrico, el cumplimiento de las obligaciones ante la autoridad ambiental (Corpoboyacá), y la implementación de medidas de mitigación de impactos ambientales. Durante 2025, la empresa fortaleció significativamente sus compromisos ambientales mediante la caracterización de vertimientos y la implementación de programas de compensación ambiental.

8.1 Caracterización de Vertimientos

Durante la vigencia 2025, EMPODUITAMA realizó la caracterización fisicoquímica y microbiológica de 12 puntos de vertimiento de aguas residuales y 3 fuentes hídricas receptoras, cumpliendo con los requisitos establecidos en la Resolución 631 de 2015 y dando respuesta a los requerimientos de Corpoboyacá en el marco del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV).

Estos estudios de caracterización permiten evaluar la calidad de las aguas residuales vertidas en términos de parámetros como Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO5), Demanda Química de Oxígeno (DQO), Sólidos Suspendidos Totales (SST), pH, grasas y aceites, entre otros. Los resultados de estas caracterizaciones son fundamentales para: determinar las cargas contaminantes vertidas, calcular las tasas retributivas a pagar, diseñar los sistemas de tratamiento de aguas residuales requeridos, y verificar el cumplimiento de los límites máximos permisibles establecidos en la normatividad.

8.2 Compensación Ambiental

Como parte de sus compromisos ambientales y en cumplimiento de las obligaciones establecidas en las concesiones de agua, EMPODUITAMA implementó durante 2025 un programa de compensación ambiental mediante la siembra de 2,000 árboles nativos en la cuenca de la fuente hídrica Surba.

Esta actividad de reforestación contribuye a la protección y conservación de las fuentes hídricas que abastecen el acueducto municipal, favorece la regulación hídrica, aporta a la captura de carbono, mejora la calidad del agua, previene procesos erosivos, y promueve la conservación de la biodiversidad. El programa de compensación ambiental se ejecutó en coordinación con Corpoboyacá, la Alcaldía Municipal, y la comunidad de los sectores beneficiados.

8.3 Cumplimiento de Obligaciones Ambientales


Durante 2025, EMPODUITAMA cumplió oportunamente con todas las obligaciones ambientales establecidas en la normatividad vigente y en los actos administrativos de Corpoboyacá, incluyendo:

- Pago oportuno de la Tasa por Uso del Agua (TUA) correspondiente a los volúmenes captados
- Presentación de autodeclaración y pago de Tasa Retributiva por vertimientos
- Reporte del Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA)
- Actualización del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)
- Implementación de las obligaciones ambientales establecidas en concesiones de agua


8.4 Cumplimiento con Corpoboyacá - Acuerdo de Pago 2017-2020

Calle 16 No. 14 - 68 Edificio Multicentro /
Duitama, Boyacá Línea de atención 3002589974
radicacion@empoduitama.com
www.sitioempoduitama.com



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES DE GESTIÓN	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 1 DE 19

EMPODUITAMA cumplió exitosamente con el acuerdo de pago establecido con Corpoboyacá para el período 2017-2020, por un valor total de \$6,919 millones de pesos, correspondiente a tasas retributivas y compensaciones ambientales. El cumplimiento total de este compromiso financiero evidencia la responsabilidad ambiental de la empresa y su compromiso con el saneamiento de pasivos ambientales.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES DE GESTIÓN	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 1 DE 20

9. SERVICIO AL CIUDADANO Y ATENCIÓN AL USUARIO

9.1 Transacciones por Plataforma de Pagos PSE

Durante la vigencia 2025, EMPODUITAMA registró 80,454 transacciones a través de la plataforma de pagos electrónicos PSE, representando un incremento del 17.4% con respecto al año anterior (68,519 transacciones en 2024). Este crecimiento evidencia la creciente adopción de canales digitales de pago por parte de los usuarios, facilitando la gestión de sus obligaciones sin necesidad de desplazamiento físico.

AÑO	TRANSACCIONES PSE
2022	10,689
2023	58,008
2024	68,519
2025	80,454
Crecimiento 2024-2025	+17.4%

9.2 Atención Virtual por Chat en Línea

Durante 2025, EMPODUITAMA implementó un servicio de atención virtual a través de chat en línea en su sitio web institucional, facilitando el acceso de los usuarios a información y servicios de manera inmediata y sin necesidad de desplazamiento. Los resultados del primer año de operación son positivos:


INDICADOR	RESULTADO
Total de chats recibidos	674
Chats atendidos/respondidos	652
Chats pendientes/no respondidos	22
Tasa de efectividad	96.7%

La tasa de efectividad del 96.7% indica un alto nivel de respuesta oportuna a las consultas de los usuarios a través de este canal digital. Este servicio complementa los canales tradicionales de atención presencial y telefónica, ofreciendo alternativas convenientes para la comunicación entre la empresa y los usuarios.

9.3 Gestión de PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos)

La gestión de Peticiónes, Quejas y Reclamos (PQR) es un componente fundamental del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y del servicio al ciudadano. Durante 2025, EMPODUITAMA consolidó el sistema de gestión de PQR en todas las dependencias de la empresa, implementando herramientas tecnológicas para el registro, seguimiento y respuesta oportuna de las solicitudes de los usuarios.

El índice de tiempos de respuesta a PQR mantuvo niveles sobresalientes durante todo el año, cumpliendo con los términos legales establecidos (15 días hábiles) y superando las metas internas de la empresa (respuesta en máximo 10 días hábiles). Los principales motivos de PQR durante 2025 se relacionaron con: facturación (ajustes de consumo, cobros no autorizados), calidad del servicio (intermitencias, baja presión), solicitudes de información, y trámites de reconexión o suspensión del servicio.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES DE GESTIÓN	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 1 DE 21

10. GESTIÓN JURÍDICA Y ACCIONES DESTACADAS

10.1 Compromiso Judicial Barrio Los Alpes

Después de 8 años de gestión judicial, durante 2025 se alcanzó un compromiso judicial favorable para la empresa en el caso del Barrio Los Alpes. Este proceso judicial involucraba controversias relacionadas con la prestación del servicio de acueducto en este sector del municipio. El acuerdo alcanzado representa un hito importante para la seguridad jurídica de la empresa y establece condiciones claras para la prestación del servicio en este sector.

10.2 Proyectos de Infraestructura con Componente Jurídico

Durante 2025, la Oficina Asesora Jurídica acompañó la estructuración y ejecución de proyectos de infraestructura con componentes jurídicos significativos:


- Barrio La Tolosa: Instalación de tubería de 10" y 4";, con reposición de 90 metros lineales. Este proyecto requirió gestión de servidumbres y acuerdos con propietarios.
- Barrio San Fernando: Reposición de 330 metros de tubería de Asbesto Cemento (AC) y Aluminio (AL). Proyecto que implicó coordinación interinstitucional con la Alcaldía Municipal.

10.3 Liquidación de Convenios Interadministrativos

Durante la vigencia se adelantó la liquidación formal de convenios interadministrativos suscritos con el Municipio de Duitama y otras entidades públicas, cumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 80 de 1993 y el Decreto 1082 de 2015. Esta gestión es fundamental para el cierre administrativo y financiero de los proyectos ejecutados en vigencias anteriores.

10.4 Creación de Política de Daño Antijurídico

EMPODUITAMA adoptó durante 2025 una Política de Prevención del Daño Antijurídico, instrumento estratégico de gestión jurídica orientado a identificar, evaluar y prevenir situaciones que puedan generar responsabilidad patrimonial del Estado. Esta política incluye lineamientos para: identificación de riesgos jurídicos en la prestación de los servicios, protocolos de atención de daños a usuarios o terceros, seguimiento a procesos judiciales en contra de la empresa, y capacitación a funcionarios en prevención del daño antijurídico.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES DE GESTIÓN	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 1 DE 22

11. COMPROMISOS PARA LA VIGENCIA 2026 Y PERSPECTIVAS FUTURAS

Con fundamento en los resultados alcanzados durante 2025 y en el marco del Plan Estratégico Institucional, EMPODUITAMA establece los siguientes compromisos y metas para la vigencia 2026:

11.1 Compromisos en Calidad y Continuidad del Servicio

- Mantener el IRCA promedio anual en nivel Sin Riesgo (0-5%), garantizando agua apta para consumo humano
- Sostener la continuidad del servicio de acueducto en niveles superiores al 98%
- Finalizar la construcción de la PTAP Comuna 8 y ponerla en operación en febrero de 2026
- Incrementar la cobertura de acueducto al 91% y de alcantarillado al 89%

11.2 Compromisos en Reducción de Pérdidas

- Reducir el Índice de Agua No Contabilizada (IANC) del 27% al 25% mediante programa integral de control de pérdidas
- Implementar macromedición en puntos estratégicos de la red de distribución
- Renovar 3,000 micromedidores con tecnología de última generación
- Fortalecer el programa de detección y reparación de fugas mediante tecnología acústica

11.3 Compromisos en Inversión en Infraestructura


- Ejecutar 1,200 metros de reposición de redes de acueducto priorizando sectores con mayor antigüedad
- Ejecutar 2,500 metros de reposición de redes de alcantarillado en barrios consolidados
- Ampliar 600 metros de redes de acueducto hacia nuevos desarrollos urbanísticos
- Avanzar en la estructuración técnica y financiera del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales (STAR)

11.4 Compromisos en Gestión Institucional

- Alcanzar 70 puntos en el FURAG, ingresando al rango alto de desempeño institucional (61-70 puntos)
- Mantener el ITA por encima de 85 puntos, consolidando el nivel alto de transparencia
- Sostener la certificación ISO 9001:2015 mediante auditoría de seguimiento exitosa
- Mejorar el índice de recaudo del 95% fortaleciendo la gestión de cartera

11.5 Compromisos Ambientales

- Cumplir con el 100% de las obligaciones establecidas en el PSMV para la vigencia 2026


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES DE GESTIÓN	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 1 DE 23

- Implementar programa de compensación ambiental mediante siembra de 1,500 árboles adicionales
- Presentar oportunamente las caracterizaciones de vertimientos requeridas por Corpoboyacá
- Actualizar el Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA) con nuevas metas de ahorro

11.6 Compromisos en Servicio al Ciudadano

- Mantener tiempos de respuesta a PQR dentro de términos legales (15 días) y meta interna (10 días)
- Incrementar al 95% la tasa de efectividad en atención por chat en línea
- Implementar nuevos canales digitales de atención al usuario mediante aplicación móvil
- Realizar caracterización de usuarios para personalizar el servicio según necesidades específicas

Los compromisos establecidos para 2026 se enmarcan en el propósito institucional de consolidar a EMPODUITAMA como una empresa de servicios públicos de excelencia, con altos estándares de calidad técnica, sostenibilidad financiera, responsabilidad ambiental, y compromiso con el desarrollo del municipio de Duitama y el bienestar de sus habitantes.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO INFORMES DE GESTIÓN	
	PROCESO: PLANEACION Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-26	VERSIÓN: 0
		FECHA: 15-01-2025	PÁGINA: 1 DE 24

12. CONCLUSIONES

La gestión de EMPODUITAMA S.A. E.S.P. durante la vigencia 2025 se caracterizó por resultados sobresalientes en los indicadores técnicos de calidad y continuidad del servicio, avances significativos en la gestión institucional y transparencia, ejecución efectiva del plan de inversiones en infraestructura, y compromiso sostenido con la responsabilidad ambiental.

El IRCA promedio de 0.72% (Sin Riesgo) posiciona a EMPODUITAMA entre las empresas con mejor calidad de agua potable del país, mientras que la continuidad del 98.7% garantiza un servicio prácticamente ininterrumpido durante todo el año. Estos resultados técnicos evidencian la efectividad de los procesos operativos, el mantenimiento preventivo de la infraestructura, y el compromiso del equipo humano de la empresa.

En el ámbito de gestión institucional, el incremento del FURAG de 41.70% a 52.20% y la mejora del ITA de 50 a 86 puntos representan avances cualitativos significativos en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y en el cumplimiento de obligaciones de transparencia. Estos resultados reflejan el compromiso de la administración con la modernización institucional y la rendición de cuentas.

La ejecución de 5,523 metros de reposición y ampliación de redes (1,224 m en acueducto y 4,299 m en alcantarillado) superó ampliamente las metas programadas y representa la inversión en infraestructura más importante de los últimos años. Estas inversiones mejoran la calidad del servicio, reducen fugas y pérdidas, amplían la cobertura, y contribuyen al desarrollo urbano sostenible del municipio.

Los compromisos establecidos para 2026 se orientan a consolidar los logros alcanzados, cerrar brechas identificadas (especialmente en reducción del IANC y mejora del recaudo), y avanzar en proyectos estratégicos como la nueva PTAP Comuna 8 y la estructuración del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales.

EMPODUITAMA reitera su compromiso con la prestación de servicios públicos de calidad, el uso sostenible del recurso hídrico, la transparencia en la gestión, y el mejoramiento continuo en beneficio de la comunidad duitamense.

GERENCIA GENERAL
EMPODUITAMA S.A. E.S.P.
Duitama, Boyacá - Enero de 2026