

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2024.

La presente Revisión por la Dirección se realiza en cumplimiento de los requisitos de norma ISO9001:2015, programada para ser realizada una vez al año y tiene por objeto asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación del Sistema Integrado de Gestión (Norma ISO 9001:2015) con la plataforma estratégica de la sociedad Empresas Públicas Municipales de Sibaté SCA ESP, asegurando en la medida de lo posible la conveniencia y eficacia de los procesos, proponiendo además las acciones y oportunidades de mejora para corregir las desviaciones encontradas, incluyendo si fuese necesario modificaciones a los Objetivos y la Política de la Calidad.

Alcance:

A todas las actividades desarrolladas en los procesos del Sistema Integrado de Gestión que se tiene implementado en la entidad.

Referencias:

Para adelantar la Revisión del año 2024 del Sistema Integrado de Gestión se tomó en cuenta lo establecido en el Procedimiento P01-02 Procedimiento de Revisión por la Dirección.

Realización:

Del resultado del análisis de los documentos mencionados se puede observar el cumplimiento en general de los objetivos propuestos.

A continuación, se detallan las conclusiones particulares y generales surgidas de la presente Revisión.

1. ENTRADAS A LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

1.1. REVISIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA.

El grupo Directivo de la sociedad EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE SIBATÉ S.C.A. E.S.P, puso en consideración de la Junta Directiva, el Plan Estratégico de Gestión **“PROTEGEMOS LO VITAL 2019 - 2024”**, siendo este el plan de negocios que se debería desarrollar en el próximo quinquenio por parte de la Gerencia General. Dicho plan fue aprobado mediante Decisión de Junta Directiva No. 007 (Octubre 17 de 2019), así mismo, en este plan se realizó actualización de la misión y visión (Año 2030) de la entidad y se ratificó la política de calidad revisada y ajustada según resolución administrativa N° 052 del 12 de septiembre de 2017.

a. Política de Calidad:

En empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A E.S.P. prestamos con transparencia los servicios de acueducto, alcantarillado, y servicios especiales y/o complementarios, buscando la satisfacción de nuestros usuarios y clientes mediante el mejoramiento continuo de nuestros procesos, procedimientos y prácticas. Apuntándole a una mayor eficiencia, eficacia y efectividad en coherencia con el plan sectorial; con

compromiso de cumplimiento con la legislación Colombiana aplicable y controlando los riesgos que pueden entorpecer la operación; todo esto apoyado de un equipo humano comprometido y competente.

b. Objetivos de Calidad:

1. Garantizar la cobertura, dentro del área de prestación de los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en un 100%.
2. Garantizar en materia de calidad de agua, que las muestras no superen el 5% del índice de Riesgo (IRCA).
3. Lograr como mínimo, un grado de satisfacción general del 90% en usuarios y clientes, con relación a los servicios prestados.
4. Asegurar una comunicación eficaz con los usuarios y/o clientes para los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Complementarios y Especiales.
5. Incrementar ingresos por la prestación de los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en una tasa del 5% anual.
6. Incrementar ingresos derivados de otras operaciones diferentes a los Servicios Públicos.
7. Contar con una planta de personal, con la educación y formación necesarias para el desempeño de sus funciones.
8. Cumplir con el presupuesto previsto para la operación.
9. Garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables con el fin de evitar la ocurrencia de accidentes de trabajo y de enfermedades laborales.
10. Implementar una gestión del riesgo para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

Se logró evidenciar cumplimiento de los servicios con coberturas del 100% en área de prestación, cumpliendo con los estándares calidad de agua inferiores al 5% del IRCA, evidenciando en los usuarios y clientes para cada uno de los servicios prestados los grados de satisfacción que superan el 90%. Se puede observar una evolución en los elementos que miden el propósito de la Empresa y su articulación con la plataforma estratégica, se cuenta con una matriz de indicadores los cuales evalúan dichos objetivos demostrando la eficacia con la que la empresa está logrando lo definido en su plan estratégico.

1.2. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PREVIAS.

Como resultado de la revisión anterior se plantearon recomendaciones para la mejora, las cuales han sido tenidas en cuenta para la mejora del sistema, como consecuencia de la revisión se pueden observar los siguientes avances:

- ✓ Se realizó la actualización de equipos de comunicación (adquisición de lentes para cámaras fotográficas, , micrófonos, trípode, baterías, etc).
- ✓ Compra y Mantenimiento colectores e impresoras
- ✓ Mantenimiento Sistema Integrado de Gestión (capacitación, certificación).
- ✓ Generar el presupuesto para la vigencia 2024 , en cuanto al estudio Psicosocial de los trabajadores, como herramienta de medición y seguimiento de este tipo de riesgos.
- ✓ Se viene realizando el mantenimiento continuo del sistema de gestión de Calidad.

- ✓ Se realizó reparación UPS principal, se repotencio el servidor, Compra de tres (3) equipos de cómputo con licenciamiento, se adquirió software antivirus versión 2024 para todos los equipos de cómputo.

1.3. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

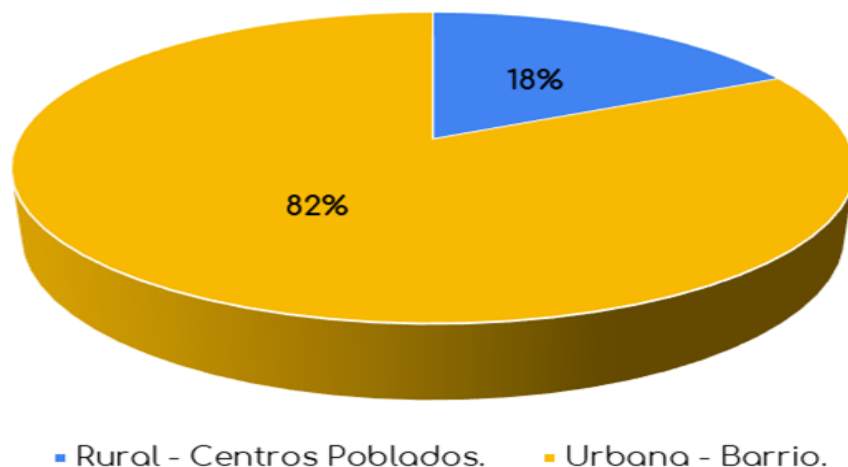
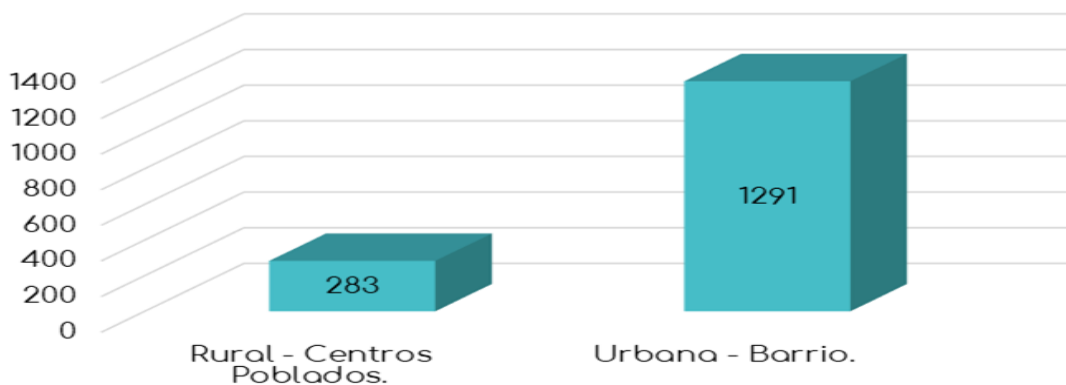
A continuación, se detallan los cambios más importantes que pueden afectar al sistema:

- ✓ Rotación del personal: Durante la vigencia 2024 se han presentado cinco (5) rotaciones de personal en el área administrativa 1-Sugerencia Técnico Operativa, 2-Subgerencia Administrativa y Comercial, 3- Secretaria Ejecutiva, 4- Técnico Supervisor del servicio de Aseo en dos (2) oportunidades, a raíz de estas rotaciones se ha hecho necesario además de los procesos obligatorios de inducción y reinducción que se llevan a cabo por el área de RRHH, la búsqueda de alternativas de apoyo como capacitaciones por los ingenieros de soporte de la plataforma HASNET en cuanto a manejo de los diferentes módulos con los que cuenta la entidad, así mismo, se ha tenido el acompañamiento de funcionarios que cuentan con la experiencia en estos cargos como los auxiliares que ya han ejercido las labores y el jefe de control interno con su vasta experiencia en los diferentes cargos.
- ✓ En los meses de Marzo-Abril se dio inicio al proceso de facturación conjunta con el Grupo Enel, por considerar que esta forma de cobro de la prestación del servicio de aseo permitirá a la empresa tener un mejor control en su recaudo de cartera.
- ✓ Se ha venido realizando el proceso de actualización documental y tablas de retención: Se generó Contrato de Prestación de Servicios No. 06 de 2024 a nombre de Diana Marcela Molina López, de febrero 01 de 2024, con objeto "“Servicios de apoyo a la gestión...para el mejoramiento de la gestión y capacidad documental” , apoyo en la Organización de los Archivos de Gestión y Central según Ley 594 de 2000 y demás Normas Reglamentarias para el área de Gestión Documental de Empresas Públicas Municipales de Sibaté SCA ESP. Producto del mismo se radico nuevamente solicitud de convalidación al comité departamental de archivos, proceso que nos fue devuelto con indicación de aspectos técnico a mejorar.
- ✓ Cultura ciudadana: Se han realizado actividades adicionales de cultura ciudadana denominados (Expo infantil 2024, Instituciones educativas públicas y privadas prescolar, primaria, bachillerato), que han generado la ejecución de actividades extras de apoyo, especialmente en el área administrativa y comercial, sin embargo, se ha contado con el soporte de las demás áreas.

1.4. LA INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1.4.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES.

Para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de la organización vigencia 202, el universo poblacional se encuentra estimado en 9.915 usuarios activos que se adscriben a la oferta de servicios de Empresas Públicas Municipales de Sibaté. Como se puede apreciar en las gráficas, hubo una mayor participación de las personas que hacen parte de los barrios de la zona urbana (82%), representadas en 1.291 personas; por su parte, de los centros poblados de la zona rural (18%), es decir, se encuestaron 283 personas, logrando una muestra representativa de 1.574 Usuarios

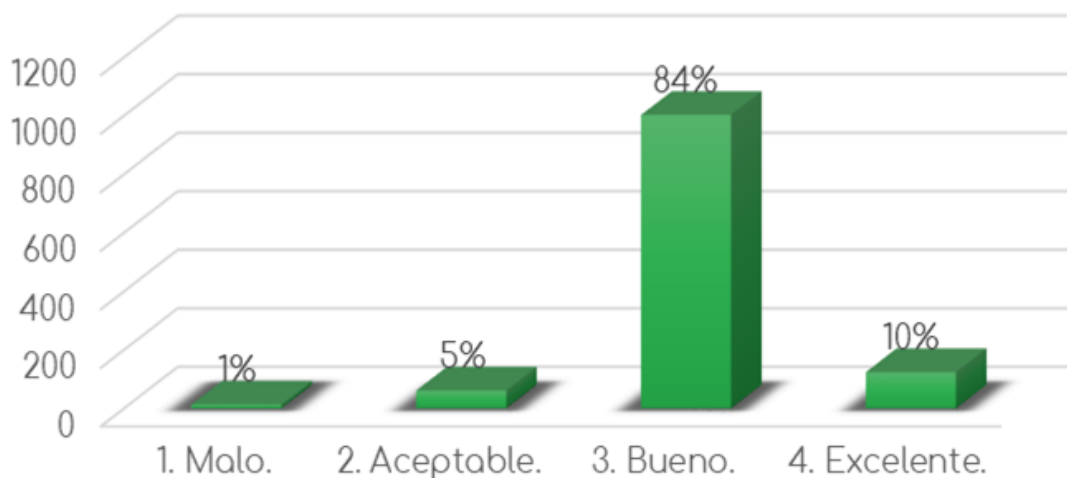


Grado de satisfacción con la continuidad del servicio de acueducto



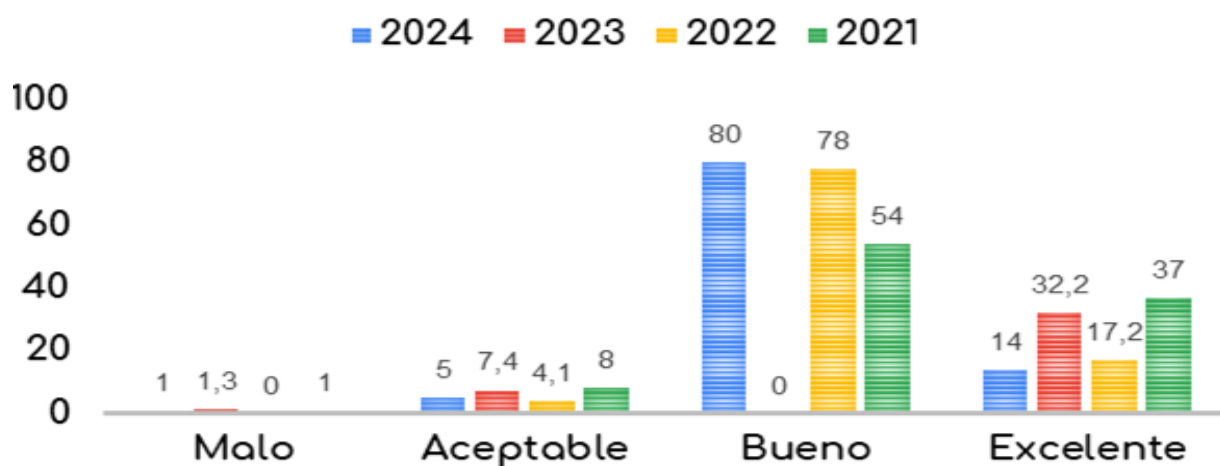
De la totalidad de encuestados de la zona urbana (1.280 personas), el 83% (1.058 personas) manifiestan que existe un buen servicio; el 12% (159 personas) califican como excelente; el 4% (54 personas) califican como aceptable; y solamente el 1% (9 personas) calificaron como malo el servicio de acueducto con relación a su continuidad. El grado de satisfacción se encuentra en un **99%**.

Grado de satisfacción con la calidad del Servicio de Acueducto



De 1.201 personas encuestadas, el 84% (1003 personas) marcaron como bueno en lo referente a la calidad de la prestación del servicio de acueducto; el 10% (124 personas) marcaron excelente; el 5% (61 personas) marcaron aceptable; finalmente, el 1% (13 personas) marcaron malo frente a la calidad del servicio. Al unificar los criterios bueno, excelente y aceptable, podríamos afirmar que existe un **concepto de favorabilidad muy alto (99%)** por parte de los usuarios frente a la calidad del servicio de acueducto.

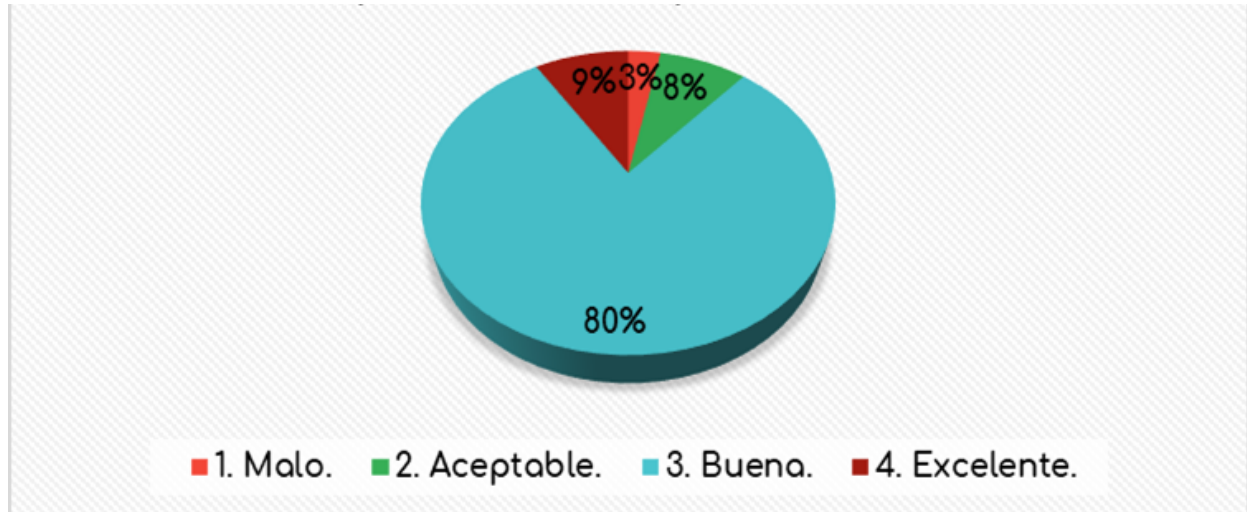
Grado de satisfacción con la presión frente al Servicio de Acueducto



Grado de satisfacción frente a la presión en el servicio de acueducto 2021 - 2024				
	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente
2024	1%	5%	80%	14%
2023	1.3%	7.4%	59.2%	32.2%
2022	0.7%	4.1%	78%	17.2%
2021	1%	8%	54%	37%

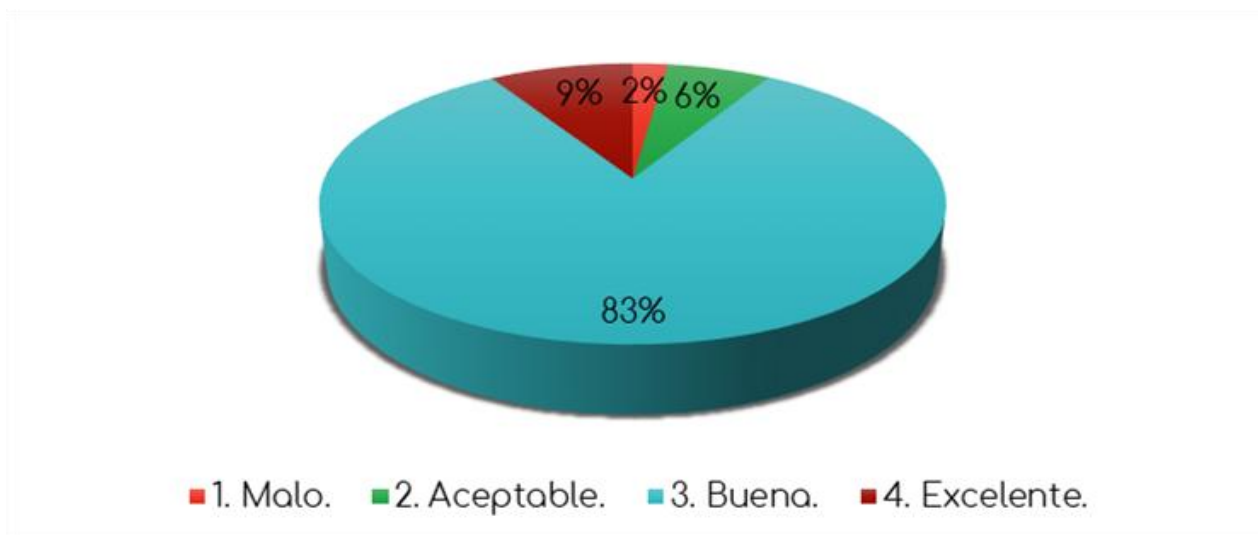
El concepto de **favorabilidad frente a la presión subió en un 0.2% en el año 2024** en comparación con el año anterior (2023), sin embargo cómo se ha podido observar en diferentes grafica la tendencia nos indica que el año 2022 ha presentado mayor favorabilidad dentro de los últimos cuatro años evaluados.

Grado de satisfacción en la continuidad del Servicio de Alcantarillado



En los resultados obtenidos por parte del servicio de alcantarillado, es posible identificar que el 80% de las personas encuestadas (1074) responden como “bueno” el grado de satisfacción referente a sus expectativas, seguido de la excelencia en un 9% (119) y el aceptable en un 8% (117). En total la favorabilidad se encuentra estimada en un 97% para el año 2024. En la actualidad hubo una leve variación del 0,8% con respecto al año 2023

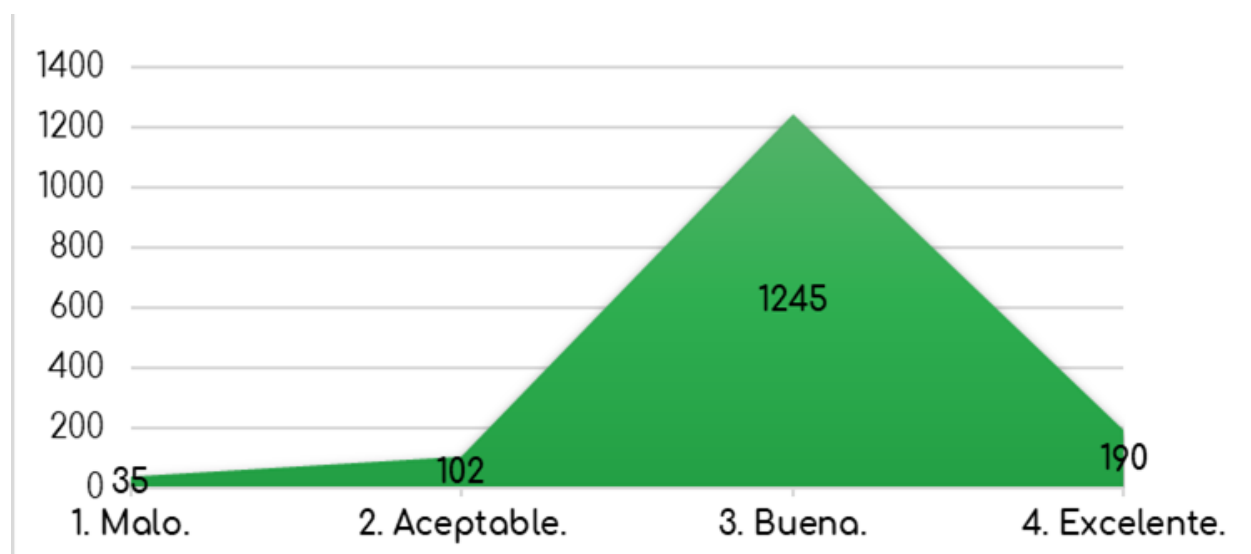
Grado de satisfacción en la continuidad del Servicio de Aseo



De 1.573 usuarios el 98% (1.539 personas) ofrece un concepto favorable frente a la continuidad en el servicio de aseo; y solamente el 2% (34 personas) califican como malo el servicio.

Los resultados son contundentes en la medida en que para el año 2024 se realiza el proceso de facturación conjunta, cuyo objetivo es mejorar el servicio de aseo en cuanto a calidad y continuidad en las diferentes áreas de prestación del servicio. En ello podemos exaltar que la valoración negativa se reduce en un 3.5 % y el aceptable en un 14,8 %, un logro significativo en más de 4 años.

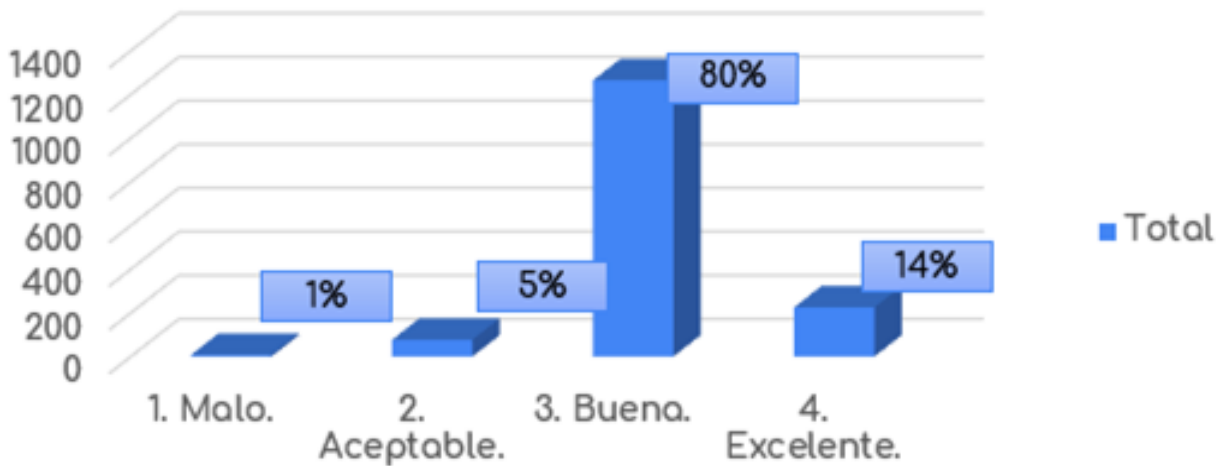
Grado de satisfacción frente a la prestación del Servicio de Aseo



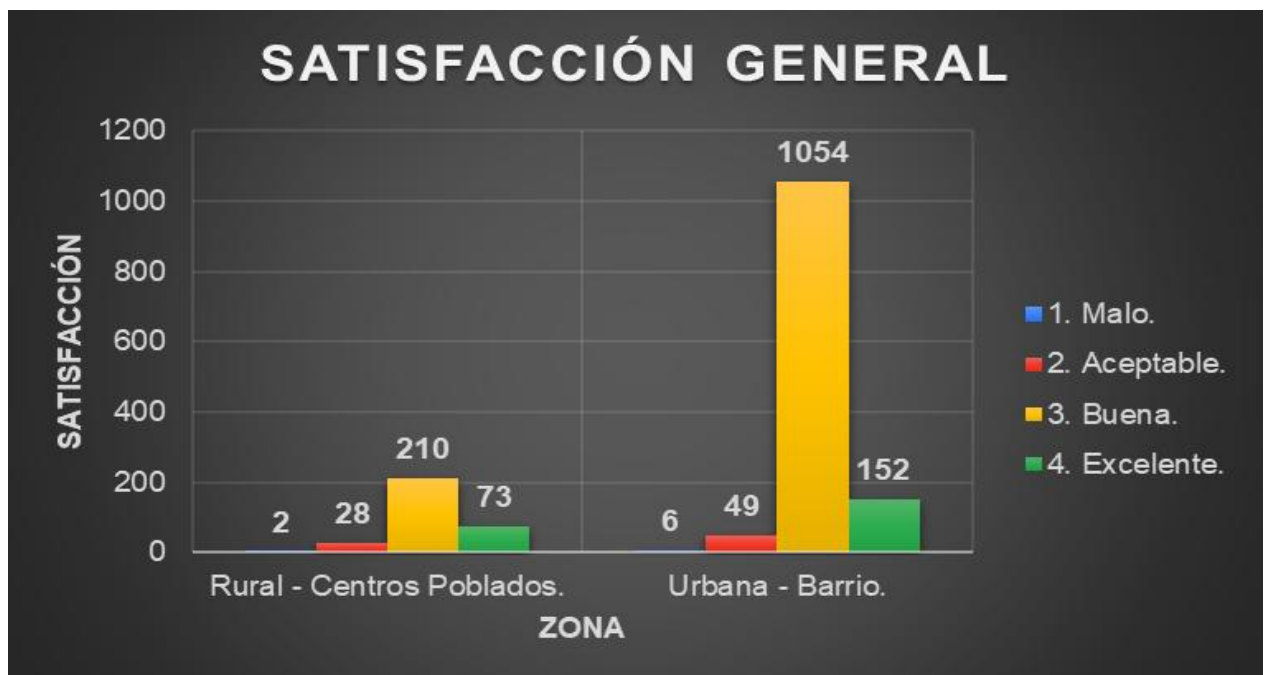
De 1.572 usuarios que respondieron la pregunta, el 98% (1537 usuarios) emitió un concepto de favorabilidad frente a la calidad en la prestación del servicio de aseo; y solo el 2% (35 personas) calificaron como malo en cuanto a la calidad del servicio de aseo.

Es destacable la reducción de la valoración negativa en un 2,89% frente al año 2023, de igual manera el criterio aceptable en un 11,89%.

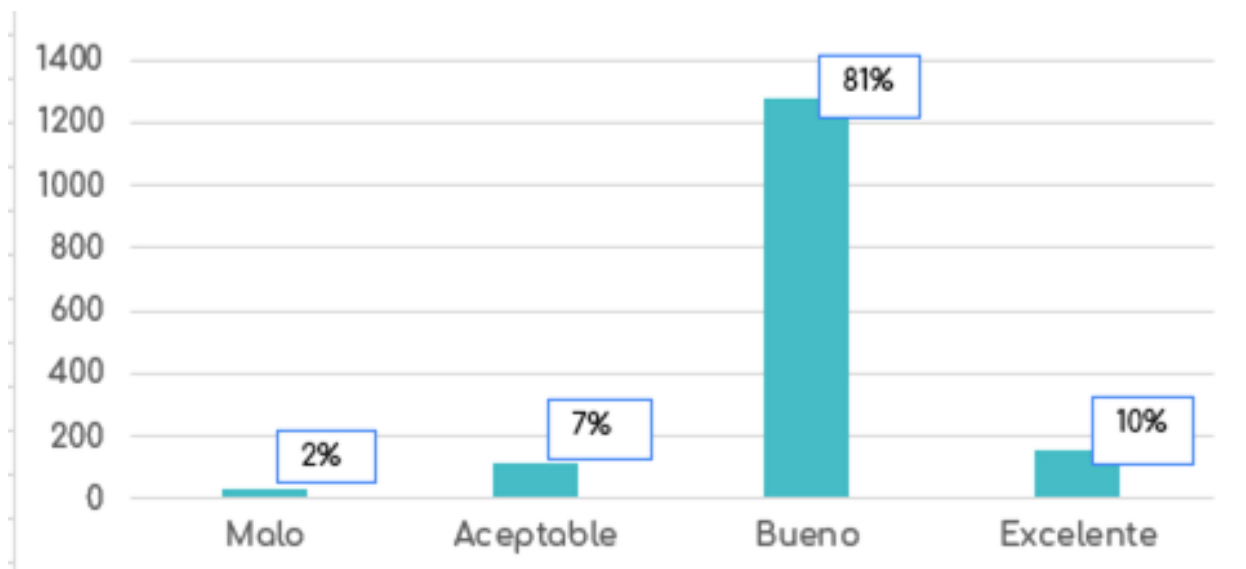
Grado de Satisfacción a nivel de General con ESP Sibaté



De los 1.283 usuarios encuestados, el 99% (1.276 personas) emite un concepto favorable de satisfacción a nivel general con la Empresa. Solo el 1% (7 personas) calificaron como malo. Es importante destacar que el concepto de aceptable que incrementó hacia el año 2022 y el año 2023, tuvo una reducción significativa hacia el año 2024 de 7.3 puntos porcentuales. Por otro lado, la valoración negativa “malo” se redujo en un punto porcentual.



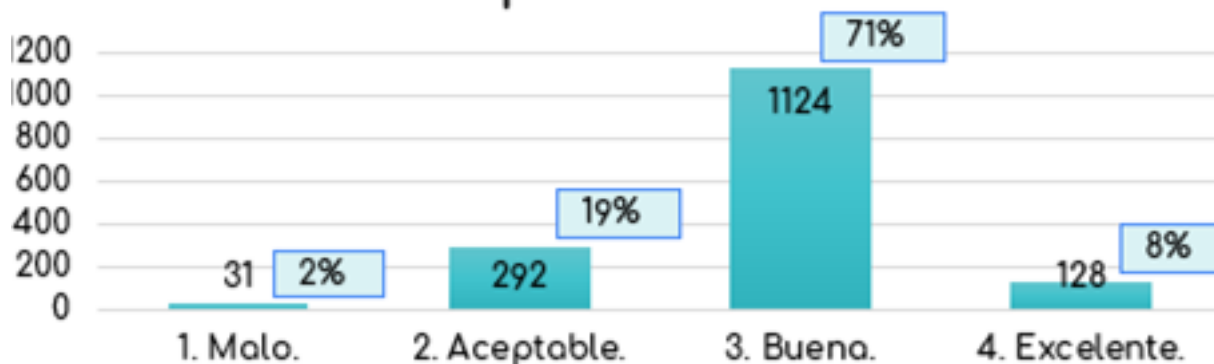
Grado de satisfacción Puntos de pago



De 1.575 usuarios encuestados, el 98% (1.546 personas) emitió un concepto favorable frente a la suficiencia de los puntos de pago que ofrece la Empresa. Por su parte, solo el 2% (29 personas) calificó como malo.

En cuanto a los resultados del año 2024, es evidente que dentro de las opciones de mejora es necesario plantear la incorporación y divulgación de más puntos de pago, debido a su alza en la categoría de aceptable seguidamente.

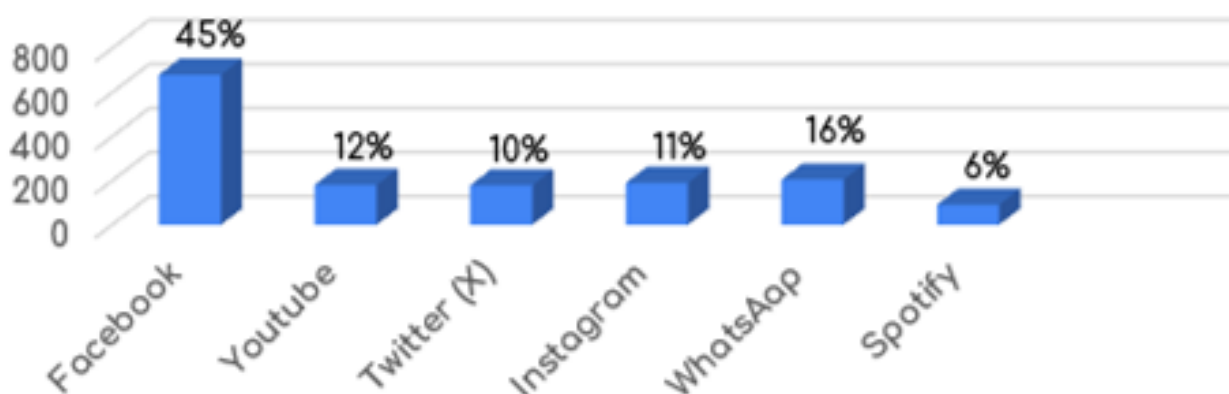
Grado de satisfacción frente a medios de comunicación



De los 1.575 usuarios encuestados, el 98% (1.544 personas) manifiesta que los medios de comunicación utilizados por la Empresa, cumple con sus expectativas. Solo el 2% (31 personas) califica como malo.

De las calificaciones que realizan los usuarios, es posible apreciar que la calificación negativa se reduce en un 0,6%, sin embargo se eleva la valoración “aceptable” en un 6,7% con respecto al año inmediatamente anterior.

Frecuencia medios de comunicación y uso redes sociales



La mayoría de los usuarios respondieron que facebook y WhatsApp, constituyen las redes sociales por las cuales reciben con satisfacción toda la información sobre los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que presta la Empresa.

Lo que supone un reto importante en la incorporación de contenidos y/o difusión de las demás redes sociales disponibles frente a la comunicación institucional

Gráficas de observaciones del año 2023



Mermó levemente la percepción de favorabilidad con el tema de acueducto, lo cual se explica teniendo en cuenta las contingencias y el momento en el cual se aplicó la encuesta de satisfacción.

Por otro lado, la percepción con respecto al servicio de alcantarillado, que tiene una relación directa por una contingencia que se presentó, que no necesariamente integra a las competencias directas de Empresas Públicas. Por ejemplo, en el caso del barrio La Paz, que tiene una zona alta donde empresas públicas no tiene injerencia.

El concepto negativo frente a comunicaciones, tiene que ver con la pérdida del fan page del Facebook, que contaba con aproximadamente 5 mil seguidores. Ahora con la nueva se cuenta apenas con 800 seguidores. Asimismo, las zonas donde se hace difícil el ingreso de los perifoneos, son persistentes las reclamaciones. Se reclama también la nitidez de la información que se consigna en los respaldos de las facturas, ya que los adultos mayores no logran acceder con facilidad a dicha información.

Se sugiere diversificar los canales que se incorporan para transmitir la información, ya que la percepción negativa frente al acueducto, en parte, se alude por la falta de comunicación. Los usuarios manifiestan que no llega la información a tiempo o no hay claridad sobre los horarios de los cortes, lo que supone que el usuario no tiene necesariamente incomprensión frente a las contingencias pero si presenta inconformidad por la ausencia de la información oportuna.

En atención al público, hay una leve tendencia a la desfavorabilidad, que si bien no es representativa, no obstante es importante que pueda ser tomada en cuenta como opción de mejora.

Las reclamaciones de la población se relacionan a las demoras con los trámites, la imposibilidad de contar con opciones de pago de las facturas teniendo en cuenta que la información no llega a tiempo cuando los usuarios la solicitan.

Se recomienda que se puedan capacitar tanto al personal del área administrativa como operativa frente a la agilidad en los trámites y atención al público de manera acertada

Frente al aseo, se recomienda revisar las áreas y las rutas en las cuales no se está haciendo el suficiente barrido o frecuencia de barrido. Los usuarios, además, solicitan que en los parques se pueda hacer limpieza de las excretas de las mascotas, sobre todo en las áreas donde confluyen primera infancia y adultos mayores.

1.4.2. GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Se analizan a continuación los objetivos de calidad a la fecha de la revisión:

1. Garantizar la cobertura, dentro del área de prestación de los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en un 100%:

De acuerdo con la normativa vigente en especial lo establecido en el Artículo 4° del decreto 3050 de 2016 *“Artículo 4°. Viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos para proyectos de urbanización. Los prestadores de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado **dentro de las áreas del perímetro urbano**, están en la obligación de expedir la certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de los*

mencionados servicios cuando le sean solicitadas.” (Negrilla fuera de texto), la Empresa hasta el mes de septiembre ha recibido 28 solicitudes y han sido aprobadas 28 alcanzando un 100% de la meta,.

INDICADOR	FORMULA	META
Índice de Cumplimiento Cobertura de AAA	(Solicitudes aprobadas / Solicitudes radicadas) * 100	100

Resultado:

Variables	A sept	Resultado
Solicitudes Aprobadas	28	100%
Solicitudes Radicadas	28	

2. Garantizar en materia de calidad de agua, que las muestras no superen el 5% del índice de Riesgo (IRCA).

Se ha cumplido con la meta establecida para el IRCA consolidado teniendo en cuenta las muestras de vigilancia de la Empresa, de la autoridad sanitaria y las contramuestras realizadas a las tomas de saneamiento con un 0,05% de IRCA:

esp Sibaté Empresas Públicas Municipales		CONSOLIDADO IRCA MENSUAL EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE SIBATÉ S.C.A. - E.S.P								
AÑO: 2024										
	IRCA EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE SIBATÉ						IRCA AUTORIDAD SANITARIA			
	CONTROL y VIGILANCIA DE LA EMPRESA	IRCA x MUESTRA EMPRESA	IRCA MENSUAL EMPRESA	CONTRAMUESTRA EPMA MUESTRA AUTORIDAD SANITARIA	IRCA x MUESTRA CONTRAMUESTRA EPMA DE VIGILANCIA AUTORIDAD SANITARIA	IRCA MENSUAL CONTRAMUESTRA EPMA MUESTRA AUTORIDAD SANITARIA	VIGILANCIA AUTORIDAD SANITARIA	IRCA MUESTRAS AUTORIDAD	IRCA MENSUAL AUTORIDAD	
ENERO	39	0,00	0,00	1	0,00	0,00	1	0,00	0,00	REPORTE EN SVICAP 0% IRCA SIN RIESGO
FEBRERO	37	0,00	0,00	1	0,00	0,00	1	0,00	0,00	REPORTE EN SVICAP 0% IRCA SIN RIESGO
MARZO	39	0,00	0,00	1	0,00	0,00	1	0,00	0,00	REPORTE EN SVICAP 0% IRCA SIN RIESGO
ABRIL	38	0,00	0,00	1	0,00	0,00	1	0,00	0,00	REPORTE EN SVICAP 0% IRCA SIN RIESGO
MAYO	39	0,00	0,00	3	0,00	0,00	3	0,00	0,00	REPORTE EN SVICAP 0% IRCA SIN RIESGO
JUNIO	39	0,00	0,00	1	0,00	0,00	1	0,00	0,00	REPORTE EN SVICAP 0% IRCA SIN RIESGO
JULIO	39	0,00	0,00	1	0,00	0,00	1	0,00	0,00	REPORTE EN SVICAP 0% IRCA SIN RIESGO
AGOSTO	39	0,00	0,00	1	0,00	0,00	1	18,07	18,07	REPORTE EN SVICAP 0% IRCA RIESGO MEDIO
SEPTIEMBRE	38	0,00	0,00	4	0,00	0,00	4	0,00	0,00	AUN SIN REPORTE EN SVICAP
OCTUBRE			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!	
NOVIEMBRE			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!	
DICIEMBRE			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!	
	347	0	0,00	14	0,00	0,00	14	18,1	1,29	
% IRCA AÑO 2024 EMPRESA				0,00		% IRCA AÑO 2024 AUTORIDAD SANITARIA				1,29
4. NÚMERO TOTAL DE MUESTRAS 2024 EMPRESA + AUTORIDAD SANITARIA							375			
% IRCA AÑO 2024 (AUTORIDAD SANITARIA)							1,29			
% IRCA AÑO 2024 (EMPRESA)							0,00			
% IRCA AÑO 2024 (EMPRESA + AUTORIDAD SANITARIA)							0,05			Ponderado de IRCA por muestras de Empresa y Autoridad Sanitaria dividido el número total de muestras.
NIVEL DE RIESGO							SIN RIESGO. AGUA APTA PARA EL CONSUMO HUMANO			

Se evidencio en IRCA del mes agosto un incremento anormal del 18.07% con riesgo medio, no se evidencia el reporte de parametros que proceso Secretaria Salud de Cundinamarca en muestra de saneamiento, vigilancia y control del 28 agosto de 2024.

3. Lograr como mínimo, un grado de satisfacción general del 90% en usuarios y clientes, con relación a los servicios prestados.

Se aplicó en el mes de noviembre de 2023 la encuesta de satisfacción de los usuarios tanto al área urbana como a los centros poblados, zonas donde únicamente se presta el servicio público de aseo, arrojando un resultado del 98.8% para el área urbana y centros poblados, superando estos resultados la meta propuesta

del 90%. Los indicadores obtenidos reflejan que la gran mayoría de los usuarios han recibido a conformidad los servicios prestados por la Empresa y en general el nivel de satisfacción de la empresa es óptimo.

Para la vigencia 2024 se suscribió con fecha 22 de octubre de 2024 Orden de Prestación de Servicios N° 119/2024 con objeto “Levantamiento de encuesta de satisfacción 2024 para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, tabulación de resultados y entrega de informe”.

4. Asegurar una comunicación eficaz con los usuarios y/o clientes para los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Complementarios y Especiales:

El indicador pretende medir la eficacia de la Empresa en la comunicación con sus usuarios. Se estableció como meta el garantizar una respuesta oportuna a las PQR sin superar un término para dar respuesta de 2 días para las PQR relacionadas con los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y aseo y de 8 días para la respuesta oportuna de las PQR de los servicios especiales. Como resultado a septiembre de 2024 se tienen los siguientes resultados:

INDICADOR	FORMULA	META
Quejas y reclamos servicios públicos AAA	$\frac{\# \text{ Total de días en solucionar las PQR's}}{\# \text{ PQR's en el periodo}}$ (Análisis por servicio y servicios especiales)	2 días (Servicios Públicos). 8 días (Servicios Especiales)

ENERO 2024	RECLAMACIONES		PETICIONES		TOTAL		PROMEDIO
	CANTIDAD	DIAS	CANTIDAD	DIAS	CANTIDAD	DIAS	
ACUEDUCTO	6	6	44	84	50	90	1.80
ALCANTARILLADO	1	11	6	6	7	17	2.43
ASEO	3	6	6	26	9	32	3.56
TOTAL	10	23	56	116	66	139	2.11

FEBRERO 2024	RECLAMACIONES		PETICIONES		TOTAL		PROMEDIO
	CANTIDAD	DIAS	CANTIDAD	DIAS	CANTIDAD	DIAS	
ACUEDUCTO	4	3	50	29	54	32	0.59
ALCANTARILLADO	0	0	15	13	15	13	0.87
ASEO	0	0	6	61	6	61	10.17
TOTAL	4	3	71	103	75	106	1.41

MARZO 2024	RECLAMACIONES		PETICIONES		TOTAL		PROMEDIO
	CANTIDAD	DIAS	CANTIDAD	DIAS	CANTIDAD	DIAS	
ACUEDUCTO	3	11	70	103	73	114	1.56
ALCANTARILLADO	0	0	15	139	15	139	9.27
ASEO	0	0	4	5	4	5	1.25

TOTAL	3	11	89	247	92	258	2.80
--------------	---	----	----	-----	----	-----	------

ABRIL 2024	RECLAMACIONES		PETICIONES		TOTAL		PROMEDIO
	CANTIDAD	DIAS	CANTIDAD	DIAS	CANTIDAD	DIAS	
ACUEDUCTO	24	42	88	239	112	281	2.51
ALCANTARILLADO	0	0	9	14	9	14	1.56
ASEO	3	66	59	420	62	486	7.84
TOTAL	27	108	156	673	183	781	4.27

MAYO 2024	RECLAMACIONES		PETICIONES		TOTAL		PROMEDIO
	CANTIDAD	DIAS	CANTIDAD	DIAS	CANTIDAD	DIAS	
ACUEDUCTO	12	25	70	73	82	98	1.20
ALCANTARILLADO	1	5	14	41	15	46	3.07
ASEO	0	0	74	111	74	111	1.50
TOTAL	13	30	158	225	171	255	1.49

JUNIO 2024	RECLAMACIONES		PETICIONES		TOTAL		PROMEDIO
	CANTIDAD	DIAS	CANTIDAD	DIAS	CANTIDAD	DIAS	
ACUEDUCTO	4	2	49	71	53	73	1.38
ALCANTARILLADO	0	0	12	18	12	18	1.50
ASEO	0	0	12	42	12	42	3.50
TOTAL	4	2	73	131	77	133	1.73

JULIO 2024	RECLAMACIONES		PETICIONES		TOTAL		PROMEDIO
	CANTIDAD	DIAS	CANTIDAD	DIAS	CANTIDAD	DIAS	
ACUEDUCTO	8	19	53	108	61	127	2.08
ALCANTARILLADO	1	0	14	95	15	95	6.33
ASEO	1	5	13	113	14	118	8.43
TOTAL	10	24	80	316	90	340	3.78

AGOSTO 2024	RECLAMACIONES		PETICIONES		TOTAL		PROMEDIO
	CANTIDAD	DIAS	CANTIDAD	DIAS	CANTIDAD	DIAS	
ACUEDUCTO	7	1	81	89	88	90	1.02
ALCANTARILLADO	0	0	5	3	5	3	0.60
ASEO	0	0	11	30	11	30	2.73
TOTAL	7	1	97	122	104	123	1.18

Se puede observar la NO eficacia en la comunicación a los usuarios respecto a las PQR presentadas, en los meses de enero, marzo, abril y julio NO se cumplió con la meta propuesta para el proceso ya que tiempo respuesta fue mayor, de la evaluación del proceso se observa que se cumplió con las disposiciones legales

en la oportunidad para dar respuesta ya que no se excedió del máximo establecido por la norma que para la mayoría de los casos es de 15 días.

5. Incrementar ingresos por la prestación de los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en una tasa del 5% anual.

SERVICIO	CORTE SEPTIEMBRE 2023	CORTE SEPTIEMBRE 2024	CRECIMIENTO
Acueducto	1.965.110.859	2.167.587.947	10.30%
Alcantarillado	860.988.219	926.404.144	7.59%
Aseo	1.347.906.863	1.714.191.761	27.17%
Total	4.174.005.941	4.808.183.852	15.19%

Se puede la meta anual que se tiene, se prevé que para el cierre de la vigencia 2024 la meta se vea superada si el comportamiento positivo del primer trimestre se mantiene, cumpliendo la meta propuesta observar que al corte Junio de 2024 se evidencia crecimiento del 15.19% superando parcialmente.

6. Incrementar ingresos derivados de otras operaciones diferentes a los Servicios Públicos.

CONCEPTO	CORTE SEPT 2023	CORTE SEPT 2024	CRECIMIENTO
Servicios Laboratorio	4.771.840	4.809.243	1%
Disposición Final	26.477.958	23.113.243	-12.70%
Arrendamiento PARS	28.348.565	26.622.351	-6.08%
Conexiones y reconexiones	5.353.545	5.983.270	11.76%
Recolección escombros	12.310.315	8.109.678	-34.12%
Otros ingresos			
Total	77.262.223	68.637.785	-12.56%

Se puede observar reducción del 12.56% de los ingresos en comparación con el año anterior (corte a sept), Es importante tener en cuenta que el indicador no cuenta con meta toda vez que se espera que el valor sea mayor que cero teniendo en cuenta que no son los servicios misionales de la Empresa.

7. Contar con una planta de personal, con la educación y formación necesarias para el desempeño de sus funciones.

Para la fecha de análisis el 100% de los funcionarios cumplen con el requisito de educación formal requerida. En relación con este objetivo se puede manifestar el cumplimiento en la ejecución de los planes de Capacitación y bienestar social y Estímulos, formulados cada uno por separado con el fin de plantear objetivos independientes y proponer acciones que permitan una gestión más eficiente del talento humano.

INDICADOR	FORMULA	META
Planta de Personal con educación y formación requeridos	# Total de funcionarios que cumplen con Educación y Formación Requeridos/ Total de funcionarios	100

Resultado:

Variables	Año	Resultado
Funcionarios que cumplen con Educación y Formación Requeridos	50	100%
Total de funcionarios	50	

8. Cumplir con el presupuesto previsto para la operación:

Al mes de agosto de 2024 se ha ejecutado el 64%, teniendo en cuenta que cronológicamente a este mes debe existir un avance del 66.66%, se prevé que la cifra está técnicamente sobre la media y al finalizar el periodo se logre ejecución superior al 95%.

PRESUPUESTO DE OPERACIÓN (Gastos de Funcionamiento)

Servicio	Apropiado	Ejecutado	% Ejecutado
Acueducto	1.082.766.542	994.910.091	92%
Alcantarillado	502.966.952	336.222.263	67%
Aseo	2.172.872.707	1.124.348.225	52%
Total	3,758,606,201	2,455,480,579	64%

9. Garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables con el fin de evitar la ocurrencia de accidentes de trabajo y de enfermedades laborales.

El objetivo propuesto reúne el alcance del SGSST de tal forma que permita Implementar una gestión del riesgo para asegurar el cumplimiento de los objetivos por parte del recurso humano de la Empresa.

Para este fin se han ejecutado las actividades propuestas en el Plan de Trabajo Anual del SGSST, se han identificado y contralado los riesgos y se ha ejecutado el sistema de vigilancia epidemiológico.

Para demostrar su efectividad se ha formulado los siguientes indicadores:

INDICADOR	FORMULA	META
Tasa de accidentalidad	$(N^{\circ} \text{ Accidentes de Trabajo periodo} / N^{\circ} \text{ de trabajadores}) * 100$ (Comparado con los resultados del año inmediatamente anterior)	Reducir en un 20% con respecto al año anterior

Resultado:

Variables	Sept/24	Resultado
Accidentes de Trabajo	5	0.10
N° de trabajadores	50	

Con respecto al año inmediatamente anterior se ha reducido la Tasa de Accidentalidad en 0.02.

INDICADOR	FORMULA	META
Vigilancia epidemiológica	$(\# \text{ casos nuevos} + \text{antiguos en el periodo} / \# \text{ expuestos en el mismo periodo}) * 100$	0

Resultado:

Variables	2024	Resultado
casos nuevos + antiguos en el periodo	4	0.08
expuestos en el mismo periodo	50	

En comparación con el año inmediatamente anterior se mantienen los mismos casos (cuatro) el valor del indicador disminuyo por el aumento en un trabajador expuesto, es decir paso de 49 en 2023 a 50 en 2024, así mismo, las funcionarias calificadas con enfermedad continúan con su proceso de rehabilitación y seguimiento.

10. Implementar una gestión del riesgo para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

Se implementó el objetivo durante la vigencia y de acuerdo con la gestión de riesgos realizada a todos los procesos se pueden observar los siguientes resultados:

INDICADOR	FORMULA	META
Gestión del Riesgo	$(\text{Total de Riesgo materializados en el año} / \text{Total de Riesgos identificados}) * 100$	0%

Resultado:

Variables	Año	Resultado
Riesgos Materializados	0	0%

Riesgos Identificados (Incluye riesgos a los procesos y riesgos de corrupción)
--

32

Se puede observar la eficacia de la gestión de los riesgos de la Empresa toda vez que no se han materializado ningún riesgo esto debido a que las acciones de control han sido eficaces.

1.4.3. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

A continuación, se detallan los resultados de la revisión en los cuales se puede establecer el desempeño por procesos, así como las acciones adelantadas para identificar la conformidad o no de los productos o servicios previstos por la Empresa:

P03-01: Captación, Aducción, Pretratamiento y Conducción De Agua Cruda:

Se cuenta con el permiso de concesión emitido por la entidad ambiental competente (CAR), para la captación de agua cruda, esta venció en Julio de 2024, sin embargo desde ESP Sibaté se han adelantado los tramites respectivos ante la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca para realizar la actualización o proroga de dicha concesión , a la fecha aún no se tiene respuesta sobre las directrices a seguir, se realiza mantenimiento a la bocatoma junto con el muestreo a los desarenadores (muestreo porcentaje de remoción), se realiza registro del caudal de ingreso a la planta.

Se evidencia el cumplimiento de todas las actividades estipuladas en el procedimiento, los cuales a la fecha han garantizado el suministro de agua cruda para el proceso de tratamiento de agua garantizando la continuidad del servicio. Las actividades de mantenimiento se han cumplido de manera efectiva y de acuerdo al cronograma anual definido a principio de año para el proceso de todas las estructuras. Adicional a las verificaciones preventivas en toda época del año, se incrementa su frecuencia en época de lluvias, realizando mantenimientos preventivos para atender de manera inmediata bajas de caudal detectadas en la PTAP. En lo corrido de la vigencia 2024 no se presentaron servicios no conformes de este proceso. Es de destacar las siguientes actividades:

- ✓ Se mantiene el control fisicoquímico y microbiológico del agua de la fuente de abastecimiento mediante los análisis diarios al agua cruda (color, turbiedad, pH, alcalinidad, dureza total, hierro total, fosfatos, nitritos, sulfatos).
- ✓ Se brindaron de manera oportuna todos los informes requeridos por entes de control. (Grupo Control de Riesgos, Secretaría de Salud de Cundinamarca, SUI, etc.).
- ✓ Se continúa con el proceso de vigilancia y control de la fuente del Rio Aguas Claras, por medio del contrato del Guarda cuenca.

P03-02 y P03-03: PTAP: Tratamiento de Agua y Análisis de Aguas

Se evidencia un cumplimiento de todas las actividades estipuladas en los procedimientos de tratamiento de agua y la realización de todos los análisis de control y aceptación con el fin de garantizar agua apta para

consumo humano. Las actividades de mantenimiento de todas las estructuras de la PTAP se han cumplido de manera efectiva y de acuerdo al cronograma anual definido a principio de año para el proceso.

- ✓ Se brindaron de manera oportuna todos los informes requeridos por entes de control. (Grupo Control de Riesgos, Secretaría de Salud de Cundinamarca, SUI, etc).
- ✓ Se evidencia una mejora importante en cuanto a la eficiencia y eficacia de los procesos de potabilización debido a la tecnología implementada de Telemetría lo cual permite la toma de acciones de manera precisa y adecuada, más rápida frente a cambios repentinos de las características del agua cruda. Adicional al control cada minuto de los diferentes parámetros.
- ✓ Se mantienen medidas que han resultado efectivas para la disminución de pérdidas de agua durante la noche, controlando el caudal de suministro a Red de Distribución mediante la manipulación de las válvulas de salida de la Planta de Tratamiento.
- ✓ Se cuenta con contrato para el suministro de insumos químicos necesarios para la operación y tratamiento del agua.
- ✓ Se cuenta con contrato de suministro de reactivos y equipos de laboratorio, para necesidad del laboratorio de aguas.
- ✓ Se continua con la inscripción y participación del programa Interlaboratorios PICCAP, obteniendo a la fecha 100% de concordancia con los resultados obtenidos.
- ✓ Mantenimientos preventivos a equipos de laboratorio, se mantienen calibrados y certificados para operación diaria.
- ✓ Se ha cumplido con la meta establecida para el IRCA consolidado teniendo en cuenta las muestras de vigilancia de la Empresa y las contramuestras realizadas a las tomas de saneamiento

P03-04: Distribución de Agua Tratada

Se evidencia un cumplimiento de todos los procesos y procedimientos estipulados en el P03-04 de distribución de agua tratada. Las actividades de mantenimiento de todas las estructuras de la red de distribución se encuentran programadas.

Índice de Agua No Contabilizada

Para el año 2023, se tiene un consolidado del 32.25%, para lo que va corrido del año 2024, las perdidas alcanzan el 32.51% de IANC, también se observa que el indicador se encuentra sobre el rango estipulado ya que las perdidas comerciales se encuentran en un 31.12% y las técnicas en 1.38

MES	TRATADA	FACTURADA	TOTAL	%	PERDIDAS	%	PERDIDAS	%
-----	---------	-----------	-------	---	----------	---	----------	---

	m3	m3	PERDIDAS	T. Perdi	COMERCIALES	P. Comerc.	TECNICAS	P. Tecn
Ene	133.125,00	88.561	44.564,00	33,48%	42.280,76	31,76%	2.283,24	1,72%
Feb	125.403,00	88.737	36.666,00	29,24%	34.757,35	27,72%	1.908,65	1,52%
Mar	136.187,00	105.051	31.136,00	22,86%	29.626,00	21,75%	1.510,00	1,11%
Abr	128.303,00	76.631	51.672,00	40,27%	49.177,81	38,33%	2.494,19	1,94%
May	130.526,00	73.644	56.882,00	43,58%	54.847,00	42,02%	2.035,00	1,56%
Jun	126.262,00	90.608	35.654,00	28,24%	33.746,97	26,73%	1.907,03	1,51%
Jul	131.911,00	85.695	46.216,00	35,04%	45.205,83	34,27%	1.010,17	0,77%
Ago	132.442,00	96.217	36.225,00	27,35%	34.958,42	26,40%	1.266,58	0,96%
Sep			0,00		0,00	#DIV/0!		
Oct			0,00		0,00	#DIV/0!		
Nov			0,00		0,00	#DIV/0!		
Dic			0,00		0,00	#DIV/0!		
TOTAL		705.144	339.015,00	32,51%	324.600,14	31,12%	14.414,86	1,38%

	% Perdida 2016	% Perdida 2017	% Perdida 2018	% Perdida 2019	% Perdida 2020	% Perdida 2021	% Perdida 2022	% Perdida 2023	% Perdida 2024
E	34,98%	36,74%	28,75%	30,65%	28,66%	34,30%	32,29%	35,57%	33,48%
F	25,91%	25,16%	13,12%	27,97%	28,43%	28,12%	26,19%	24,83%	29,24%
M	20,75%	18,54%	28,47%	34,45%	35,01%	39,07%	28,62%	23,96%	22,86%
A	20,92%	29,56%	30,69%	27,60%	24,02%	28,60%	33,07%	41,63%	40,27%
M	28,80%	34,38%	26,08%	27,78%	36,40%	37,77%	31,77%	29,01%	43,58%
J	20,12%	20,56%	19,92%	23,75%	29,67%	26,74%	27,21%	31,25%	28,24%
J	21,38%	28,37%	26,14%	32,19%	31,25%	38,06%	32,33%	36,66%	35,04%
A	20,01%	31,20%	22,58%	24,99%	35,76%	26,35%	30,99%	32,41%	27,35%
S	23,17%	18,44%	27,33%	29,59%	24,36%	32,22%	24,52%	30,36%	#DIV/0!
O	25,60%	26,61%	31,12%	29,37%	37,36%	32,85%	32,61%	33,01%	#DIV/0!
N	25,51%	19,63%	24,24%	26,55%	30,19%	25,95%	29,44%	30,44%	#DIV/0!
D	18,55%	23,37%	19,81%	32,29%	27,62%	29,63%	32,00%	37,85%	#DIV/0!
	23,81%	26,05%	24,85%	28,93%	30,73%	31,64%	30,09%	32,25%	32,51%

- ✓ Las presiones en red de distribución cumplen con lo estipulado en la norma, se realizan tomas de lecturas de presión en cada punto en donde se toman las muestras de agua, a la fecha las presiones oscilan mínimo en 14.5 m.c.a en punto cercanos a la PTAP y en promedio de 44 m.c.a en el resto de las redes del Municipio.
- ✓ La continuidad en el suministro de acueducto de acuerdo el indicador al mes de Septiembre de 2024 se encuentra en un 99.99%, teniendo afectaciones mínimas con cortes a los usuarios, la mayoría de cortes obedecen a daños presentados en la red por intervención de terceros, daños por desgaste de estructuras o a mantenimientos programados.

- ✓ Todos los usuarios de la empresa cuentan con micromedición, los medidores entregados son volumétricos debidamente certificados y calibrados, así mismo la revisión de medidores y cambio se hace mes a mes.

P03-05 Calibración y Verificación de Equipos

Se evidencia cumplimiento de todos los procesos y procedimientos estipulados en el P03-05, con el fin de garantizar la exactitud y confiabilidad de los resultados emitidos por el Laboratorio de Aguas y de esta manera ser entrada para la toma de decisiones dentro del proceso de potabilización.

- ✓ Se realizan de manera eficiente los mantenimientos preventivos y calibración, verificación y/o calificación operacional de todos los equipos de medición, cumpliendo con el cronograma definido para este y asegurando la capacidad operativa y analítica requerida por los equipos que garanticen el suministro de resultados confiables, precisos y veraces.
- ✓ Se encuentran las siguientes fortalezas:
 - Actualización del portafolio de servicios del Laboratorio de Control de Calidad de Aguas.
 - Diseño de los cuadernos de trabajo para cada una de las técnicas de acuerdo a los requisitos establecidos en el Standard Methods.
 - Ajuste de las políticas de calidad del Laboratorio de acuerdo a los requisitos de la norma NTC 17025.
 - Documentación del direccionamiento estratégico del Laboratorio.
 - Documentación de los requisitos de imparcialidad, independencia e integridad del Laboratorio.
 - Adopción de objetivos de calidad para el Laboratorio en cumplimiento a requisitos de la norma ISO 17025.
 - Avance en el Manual de Calidad de Microbiología y los respectivos formatos de control de ambientes, superficies y control de cepas.
 - Avance en el diseño del instructivo de validación de métodos de microbiología.
 - Avance en el Instructivo de inducción y entrenamiento del Laboratorio de Control de Calidad de Aguas, el cual es específico para el área y debe contemplar requisitos exigidos en la norma ISO 17025.

P04-01 Procedimiento Alcantarillado

Se evidencia cumplimiento de todos los procesos y procedimientos estipulados en el C04-01 y P04-01, con el fin de garantizar Recolección, conducción y disposición final de las aguas residuales domésticas. Las actividades de mantenimiento se han cumplido de manera efectiva según el cronograma anual para éste, adicional a las verificaciones preventivas en época de lluvias estipuladas en las Actas del Comité de Emergencia y Contingencias de la Empresa.

Otras actividades de importancia

- ✓ Se realizó caracterización del vertimiento puntual de aguas residuales transportadas por la red de alcantarillado de ESP Sibaté.

- ✓ Se brindó de manera oportuna todos los informes requeridos por entes de control. (Grupo Control de Riesgos, Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR, SUI, etc.).
- ✓ Se adelantaron obras de renovación de red de alcantarillado combinado (aguas negras y aguas lluvias), barrio la Inmaculada.
- ✓ Se realizó mantenimiento correctivo a la infraestructura de alcantarillado (pozos de inspección)
- ✓ Se mantiene contrato de equipo de presión succión para lavado y succión de redes de alcantarillado.
- ✓ Se cuenta con cronograma de mantenimiento de redes de alcantarillado y sumideros para la vigencia 2024.
- ✓ Se realiza mantenimiento correctivo y preventivo a equipo de lavado propiedad de la empresa con el cual se realiza mantenimiento a los componentes del sistema de alcantarillado.

P05-01 Procedimiento de Barrido de Vías y Limpieza de Áreas Públicas, P05-02 Procedimiento de Recolección, Transporte Y Disposición Final de Residuos Sólidos Convencionales Domésticos y P05-03 Procedimiento De Mantenimiento Integral De Zonas Verdes.

Se evidencia un cumplimiento de todos los procesos y procedimientos estipulados en el C05-01, P05-01, P05-02, P05-03. Garantizar el Cumplimiento de las frecuencias y calidad en los procesos de barrido de vías y limpieza de áreas públicas; recolección, transporte y disposición final de residuos convencionales domésticos y mantenimiento integral de zonas verdes. Las actividades de mantenimiento se han cumplido de manera efectiva según el cronograma anual para éste.

- ✓ Se tiene implementada la "Campaña Todos Protegemos Lo Vital", el cual contempla capacitaciones, campañas ambientales "No sea embarrada con Sibaté", programa radial "Espacio Vital Radio", programa TV "Espacio Vital TV", "Parche Ambiental", manejo y coordinación de grupos estudiantiles y servicio social, Vida y Vital.
- ✓ Se garantizó la doble frecuencias de recolección de residuos sólidos y barrido en el APS.
- ✓ Se vinculó mediante comodato un vehículo recolector de 25 YD3, de placas JNY 358
- ✓ Se continúa con el proceso de recolección de residuos sólidos orgánicos los días miércoles, estos residuos se llevan a la planta de aprovechamiento en donde el tercero Gestar Ingeniería realiza el proceso de compostaje para la generación de bioabono.
- ✓ Se adelantó el proceso de compra de peajes para disposición final de los residuos sólidos.
- ✓ Se cuenta con contrato vigente con el Relleno Sanitario Nuevo Mondoñedo, se realiza la disposición final de residuos sólidos convencionales domésticos (inorgánicos) con frecuencia diaria.
- ✓ Los vehículos recolectores cuentan con mantenimientos preventivos de acuerdo a la necesidad, así mismo se realizan los mantenimientos correctivos sin afectación a la prestación del servicio.
- ✓ Se cuenta con los elementos necesarios para la prestación del servicio como son cepillos, bogues, palas, grasa, hidráulico, guantes, impermeables, matamalezas, bolsas de barrido, fumigadoras.
- ✓ Se cuenta con personal supernumerario para el cumplimiento de los procesos en caso de incapacidades o vacaciones.
- ✓ Se cuenta con contrato vigente para el suministro de combustible de los vehículos.
- ✓ Se realizó contrato con el Municipio para la prestación del servicio de recolección en veredas.
- ✓ La cobertura en la prestación del servicio se encuentra en un 100% de acuerdo al área de prestación del servicio.

- ✓ La continuidad del servicio de aseo, recolección de residuos y barridos de vías se encuentra en un 100%.
- ✓ A la fecha se está realizando la quinta (5) de las cinco (5) jornadas de mantenimiento integral de zonas verdes de acuerdo a lo programado, a la fecha se ha dispuesto el residuo de dichas tareas en la planta de aprovechamiento en donde el tercero Life Ingeniería realiza el proceso de compostaje para la generación de bioabono.
- ✓ Se inicio con el ciclo de podas de árboles según inventario PGIRS.
- ✓ Se realizó la compra de toda la dotación necesaria, cumpliendo con las solicitudes del SGSST.

P07-01 Procedimiento Contable

El procedimiento cumple con los objetivos propuestos, se cuenta con la información en las condiciones requeridas (confiable, oportuna, veraz, razonable, verificable etc.), que permite la toma oportuna de decisiones y refleja el verdadero estado financiero de la Empresa.

- ✓ La empresa ha mantenido un comportamiento económico creciente que les permite a sus socios (Municipio de Sibaté, Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Sibaté EICE) valorar su inversión y garantizar la prestación de los servicios a su cargo en las mejores condiciones de cobertura, calidad y oportunidad.
- ✓ Durante los últimos años ha generado un comportamiento económico positivo.

P07-02 Procedimiento Tesorería

- ✓ La Empresa ha cumplido con la obligación de pago a sus acreedores en forma veraz y oportuna, ha registrado los ingresos conforme a las políticas establecidas.
- ✓ La empresa ha manejado sus excedentes de forma eficiente y segura.
- ✓ Cuenta con la liquidez necesaria para cumplir con sus obligaciones.

P07-03 Procedimiento Presupuesto

El procedimiento ha cumplido con el objetivo planteado toda vez que con base en su seguimiento se han tomado decisiones que permiten cumplir con las metas propuestas en el plan de compras y en el plan de inversiones, así como cumplir con el pago oportuno de las obligaciones financieras. Igualmente ha servido para el manejo del flujo de caja que garantiza el cumplimiento de las obligaciones con oportunidad.

P08-04 Procedimiento de Entrenamiento y Capacitación

- ✓ Se cuenta con un alto porcentaje de personal con la educación y formación necesarias para el desempeño de las funciones.
- ✓ El nivel de capacitación en general de acuerdo a las funciones por área se ha venido revisando y fortaleciendo con capacitaciones programadas por la empresa, consiguiendo con ello la conformidad del sistema y la satisfacción en un alto porcentaje en los productos entregados a cada parte interesada.
- ✓ De acuerdo al plan de capacitaciones se ha cumplido con un 75%.

- ✓ Se encuentra evidencia de las capacitaciones realizadas como las programadas para el sistema de seguridad y salud en el trabajo, establecidas en el plan anual de capacitaciones para la vigencia 2024.

P08-03 Procedimiento de Selección y Contratación De Personal

- ✓ El proceso ha garantizado la vinculación del personal requerido así como el cumplimiento de los requisitos para cada cargo.
- ✓ Se hace necesario fortalecer el proceso de inducción y reintroducción para garantizar el cumplimiento de lo establecido en el programa.

P08-02 Procedimiento de Nomina

El procedimiento ha cumplido plenamente con el objetivo propuesto, no se han presentado errores de liquidación o demoras en el pago de la nómina a los trabajadores.

P08-01 Procedimiento de Facturación y Recaudos

El procedimiento ha cumplido con los objetivos propuestos, se ha facturado eficientemente los servicios que presta la Empresa ya que se liquida con una exactitud cercana al 99% proporcionando un alto nivel de confiabilidad en el proceso, se ha cumplido con oportunidad el cronograma de facturación.

- ✓ En cuanto al recaudo se observa por servicio una tasa al mes de agosto del 88.72% acueducto , 84.03% alcantarillado y 94.45 % aseo, permitiendo a la empresa contar con los recursos necesarios para cumplir con las condiciones del sector para la prestación de los servicios públicos a su cargo.
- ✓ En lo corrido del año se han cometido 2 errores al tomar la lectura, para lo cual se han levantado los servicios no conformes correspondientes y corrigiendo la factura de los usuarios afectados.
- ✓ Se han reliquidado un 0.25% total de facturas de un 100% expedidas en lo corrido del año

P10-01 Procedimiento de Atención al Cliente PQR

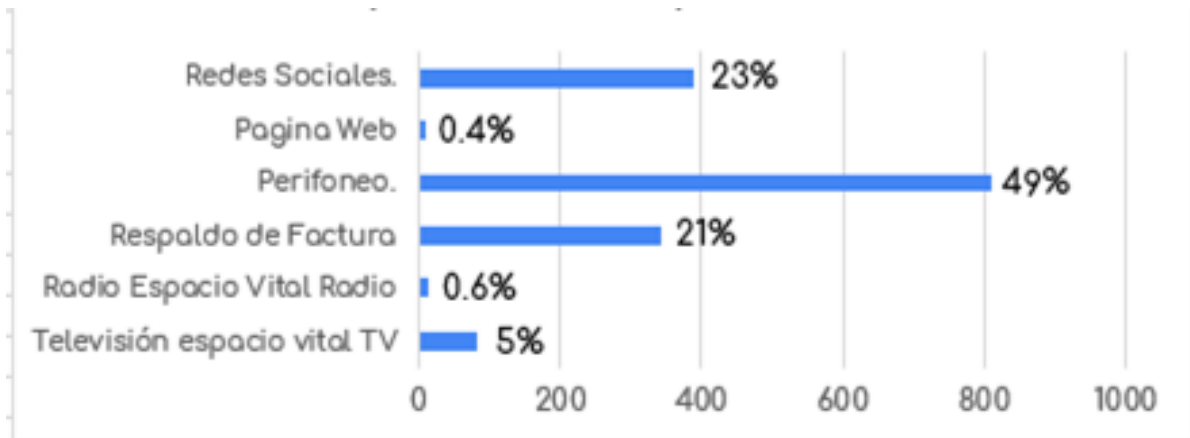
El procedimiento ha cumplido con la atención a los ciudadanos y usuarios que han realizado algún tipo de solicitud a la Empresa, la encuesta de satisfacción para el presente año se aplicara entre los meses de octubre y noviembre del año 2024, se aplicara mediante la utilización de herramientas como formulario digital, los resultados de la encuesta 2023 se mostraron anteriormente, así mismo es de resaltar que se ha dado respuesta oportuna a todas las solicitudes realizadas por los usuarios y se ha venido actualizado los datos de usuarios en el sistema.

P11-01 Procedimiento de Comunicación

El procedimiento ha cumplido con el objetivo propuesto, se ha informado acerca de los hechos de la Empresa oportunamente a los interesados, las herramientas de planificación han direccionado el desempeño del proceso, se han ejecutado las actividades programadas, se ha mantenido activo el comité

de comunicaciones y se han impartido las instrucciones para mejorar la interacción con los usuarios (Facebook, YouTube, Twitter, Instagram, Spotify).

- ✓ Se realiza actualización permanente a la página web de acuerdo a la ley 1712 de 2014.
- ✓ Dentro de la encuesta de satisfacción realizada a los usuarios vigencia 2024 se pudo identificar los medios que más impactan a través de las actividades informativas de la empresa encontrando los siguientes resultados:



Los usuarios manifiestan que han recibido información sobre los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que presta la Empresa, mayoritariamente de los perifoneos, redes sociales y de los respaldos de las facturas.

En relación a los canales de comunicación, el perifoneo se sostiene como el primer medio para acceder a la información sobre los servicios, seguido de las redes sociales y el respaldo de factura como mecanismo impreso.

P12-01 Procedimiento Adquisición De Bienes Y Servicios

El proceso ha contribuido para que la Empresa cuente con los bienes y servicio necesarios para cumplir con su misión, así como garantizar la calidad y la oportunidad en la disponibilidad de los mismos.

P12-02 Procedimiento de Recepción, Almacenamiento y Entrega

Se ha garantizado la oportunidad y la calidad de los bienes y servicios adquiridos de acuerdo con los criterios exigidos para su uso.

1.4.4. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

A continuación, se detallan los resultados de la revisión por proceso en los cuales se puede establecer el estado de las acciones correctivas, principalmente los hallazgos de la auditoría interna 2023, así mismo, se informa que la auditoría interna vigencia 2024 se encuentra programada para los días 2 y 3 de Octubre de 2024:

HALLAZGOS Y ACCIONES CORRECTIVAS AUDITORÍA INTERNA 2023

Nº	Descripción No Conformidad / Evidencia	Evidencia de la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No.
1	Recursos de Seguimiento y Medición - Trazabilidad de las mediciones NTC ISO9001:2015 7.1.5.2 a) Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe: a) calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación. / Se evidencio que no se cuenta con la calibración de equipos en las fechas de vencimiento de los mismos, se dejan espacios de tiempo y se utiliza en ese espacio los equipos sin la debida calibración, así mismo, no se tiene estipulados los tiempos en que se debe realizar la calibración de cada equipos de acuerdo con los manuales de uso, por lo que se recomienda que la fecha de próxima calibración este referida en los respectivos certificados, de lo contrario se busque el método de definición precisa de las fechas de calibración por equipos.	- Se evidencia acta de entrega con fecha 20 de diciembre de 2023 del CPS-024-2023 (C&M y compañía Ltda.) con objeto "Servicio de calibración de equipos de laboratorio en la PTAP propiedad ESP Sibaté SCA ESP" mediante el cual se realizó la calibración de (33) equipos que se utilizan en el laboratorio de las PTAP de la sociedad Empresas Públicas Municipales de Sibaté SCA ESP. - Se acuerdo a los manuales de los equipos con los que se cuenta y de manera general el período de calibración de un equipo se establece inicialmente en forma anual, recomendación emitida por el fabricante, de acuerdo a lo anterior se diseñó cronograma de mantenimientos y calibraciones de cada equipo. Sin embargo, con el paso del tiempo puede ser necesario y/o conveniente ajustar dichos intervalos, con el fin de optimizar el balance de riesgos y costos; para ello se pueden tener en cuenta aspectos como el ajuste automático, gráficos de control, tiempos de uso, controles en servicio o ensayo de caja "negra, o algunos otros enfoques estadísticos. - El Cronograma de mantenimientos y calibraciones diseñado se incluyó en la carpeta de hoja de vida de cada equipo de laboratorio.	SI, para la vigencia 2024 el 26 de septiembre se suscribió CPS-026-2024 (C&M y compañía Ltda.) con objeto Prestación de servicios de calibración de los equipos de laboratorio de la planta de tratamiento de agua potable (PTAP) de Empresas Públicas Municipales de Sibaté SCA ESP mediante el cual se realizará la calibración de los (35) equipos con los que se cuenta.
2	Requisitos para los productos y servicios -Comunicación con el Cliente. NTC-ISO9001:2015 8.2.1 c). La comunicación con los clientes debe incluir: c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes. / No se evidencia que por	Se evidencia registro R08-04-02 con fecha 31-enero-24 donde se realizó capacitación a los funcionarios involucrados en el proceso de recepción, tramite, respuesta y cierre de solicitudes.	SI, se evidencia que las solicitudes recibidas en la empresa han sido resueltas dentro de los términos establecidos en la normatividad aplicable.

	parte de las dos unidades de correspondencia se esté realizando la notificación por escrito a los dueños de proceso del vencimiento (faltando 3 días) según lo establecido en el procedimiento.		
3	Apoyo – Recursos - Infraestructura. NTC-ISO9001:2015 7.1.3 La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios. / Se evidencia que la infraestructura donde se encuentra almacenado el archivo no cuenta con las características para el control de humedad, distancia efectiva a los muros y demás parámetros que permitan garantizar la conservación documental, lo cual afecta directamente el sistema de gestión de calidad en su procedimiento P09-02 "procedimiento de archivo"	1. Se evidencia que de acuerdo a decisión de junta directiva se han asignado recursos para la ampliación de la sede administrativa, ampliación que cuenta con los respectivos estudios y diseños, en dichos diseños se ha destinado un espacio destinado para el área de archivo. 2. Se han estudiado otras posibilidades de espacios dentro de la empresa para la ubicación definitiva del archivo, es así como se ha contemplado la posibilidad de adquirir e instalar una bodega prefabricada en uno de los lotes contiguos a la PTAP, recientemente adquiridos por la empresa. 3. Se evidencia que existe el inventario del fondo documental, el cual esta soportado por los FUID por área. 4. La subgerencia Administrativa y Comercial – Gestión Documental – socializó el día 15 de agosto de 2024 el cronograma de transferencias primarias, las cuales iniciarán el día 27 de agosto del año en curso, dichas transferencias serán ubicadas en un área de la sede administrativa dispuesta para ello.	Parcialmente, se han recibido transferencias documentales de acuerdo a los cronogramas establecidos para las vigencias 2022, 2023 y 2024. Se cuenta con inventario documental soportado con los respectivos FUID. Se están evaluando alternativas para ubicar de forma definitiva el archivo donde dicho espacio cuente con las condiciones necesarias, así mismo para que se tenga el espacio necesario para las necesidades futuras.
4	Apoyo – Competencia - Personas. NTC-ISO9001:2015 7.2 b) La organización debe: b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas. / El operario Uriel Montoya Medina contratado este año como operario del servicio de aseo no cumple de acuerdo con el M02-01-02 Manual de Cargos con el requisito de estudio (Diploma de Bachiller en cualquier modalidad).	1. Se evidencia que existe certificación expedida por la Subgerencia Administrativa y Comercial donde informa que el funcionario Uriel Montoya Medina el cual no cumplía con el perfil de estudios según manual de cargos en relación al título de bachiller y que contaba con Contrato de Trabajo N° 017 de 2023 a término fijo hasta el 05 de marzo de 2024 y que según R02-02-01 Registro de Acciones Correctivas debía ser inscrito para que este funcionario realizara la terminación de sus estudios como bachiller, dicha subgerencia aduce que el funcionario no se inscribió ya que el contrato en mención no iba a ser prorrogado.	SI, en los procesos de contratación de personal que se han realizado en la vigencia se ha solicitado a los contratistas que alleguen las certificaciones de los estudios requeridos según el manual de cargos.

Teniendo en cuenta que el proceso de auditoría se llevó a cabo la vigencia anterior se han aplicado las correcciones inmediatas y se han ejecutado las acciones correctivas para superar los hallazgos encontrados.

Como resultado de la auditoria del Icontec realizada el año anterior se encontraron las siguientes no conformidades:

HALLAZGOS Y ACCIONES CORRECTIVAS AUDITORÍA ICONTEC 2023

Nº	Descripción No Conformidad / Evidencia	Evidencia de la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No.
1	Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente NTC ISO9001:2015, 8.4.1 No hay evidencia de la determinación e implementación de controles a los productos suministrados externamente destinados a incorporarse dentro de los servicios de Alcantarillado. / No hay evidencia de la conformidad del material de relleno tipo 4 subbase granular B-200 y del concreto asfáltico. Contrato No 06 del 2022, Renovación de dos tramos de red de alcantarillado en el Barrio La Paz y en el Barrio San Jorge.	- Se evidencia que en Enero/2024 el contratista Luis Enrique Fernández Garzón aporta certificación de conformidad de las especificaciones de los materiales según lo solicitado en el CO-006-2022. - Se evidencia solicitud de modificación del documento M12-01-02 Manual de Supervisión e Interventoría con fecha 09-Enero-24, donde se incluyó la importancia de contar con las certificaciones de los materiales requeridos en los diferentes contratos. - Se evidencia registro R08-04-02 Registro de Asistencia a Capacitación, Inducción, Reinducción y Socialización, con fecha 10-Enero-24, donde se realizó socialización a los funcionarios involucrados de los cambios incluidos en el documento M12-01-02 Manual de Supervisión e Interventoría.	SI, la acción fue efectiva ya que con la modificación que se realizó al M12-01-02 Manual de Supervisión e Interventoría se requerirá que el contratista aporte las certificaciones de los materiales requeridos en los contratos, es así como en el CO-001-2024 se evidencia que el contratista aportó las certificaciones y fichas técnicas de los materiales solicitados en dicho contrato de obra.
2	Salidas del Diseño y Desarrollo NTC ISO9001:2015 8.3.5 d) En las salidas del diseño y desarrollo no se especifican las características de los productos. / No hay evidencia del diseño de la zanja, Contrato No 06 del 2023. Renovación red de Alcantarillado, calle 10 entre Cra 6 y 7, Barrio la Inmaculada, Sibaté.	- Se evidencia que el contratista HINCA SAS aportó diseños y ensayos de terreno del contrato de obra CO-006-2023. - Se evidencia solicitud de modificación del documento P03-06 Procedimiento de Diseño y Desarrollo con fecha 09-Enero-24, donde se incluyó la obligación de que los documentos como diseños y cantidades de obra deben permanecer físicos en la carpeta de cada contrato. - Se evidencia registro R08-04-02 Registro de Asistencia a Capacitación, Inducción, Reinducción y Socialización, con fecha 09-Enero-24, donde se realizó socialización a los funcionarios involucrados de los cambios incluidos en el documento P03-06 Procedimiento de Diseño y Desarrollo.	SI, la acción fue efectiva ya que con la modificación que se realizó al P03-06 Procedimiento de Diseño y Desarrollo se requerirá que el contratista aporte los diseños y cantidades de obra requeridos en los contratos, así mismo dichos documentos deben reposar dentro de la documentación de cada contrato, es así como en el CO-001-2024, el contratista aportó los respectivos diseños del contrato inicial y de la adición realizada (Los diseños reposan en la carpeta del respectivo contrato).
3	Liberación de los Productos y Servicios. NTC ISO9001:2015 8.6 La organización debe implementar las disposiciones planificadas en las etapas adecuadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios. / No hay evidencia de la revisión para la desviación significativa en las lecturas de consumo del mes de octubre para los usuarios Consumo 28 m3 en el mes de octubre de 2023, promedio últimos 6 periodos 8m3, Usuario Ana Sofia Mayorga Consumo 21 m3	- Se evidencia registro R08-04-02 Registro de Asistencia a Capacitación, Inducción, Reinducción y Socialización, con fecha 29-Enero-24 donde se realizó socialización sobre el procedimiento de recaudo y facturación, así como de la forma adecuada de aplicar el seguimiento a las desviaciones significativas. - Se diseñó Procedimiento para la investigación y seguimiento a las desviaciones significativas, No se diseñó formato que evidencia las desviaciones significativas objeto de revisión ya que el módulo de facturación existente genera un informe con dicha información. - Se incluyo el Procedimiento para la investigación y seguimiento a las desviaciones significativas dentro de los documentos del SIG. - Se evidencia que se ha realizado investigación y seguimiento a las desviaciones significativas en los diferentes periodos de facturación en lo corrido de la vigencia 2024, se han realizado las	SI, la acción fue efectiva ya que mediante el Procedimiento para la investigación y seguimiento a las desviaciones significativas se establecieron los parámetros para el tratamiento de las desviaciones significativas, dicho procedimiento se ha aplicado, se han realizado las revisiones para hacer las correcciones a que haya lugar. En cuanto al formato de notificación a los usuarios se está realizando en desarrollo para incluirlo en

	en el mes de octubre de 2023, promedio últimos 6 periodos 10m3, Usuario Rufino Ramírez Molina	revisiones necesarias y se ha dado respuesta a los usuarios. 5. En relación al formato de notificación a los usuarios objeto de revisión, se está realizando el proceso de diseño para ser implementado en el nuevo módulo de facturación (Software) ya que en el módulo que se está utilizando no cuenta con soporte tecnológico.	el nuevo software de facturación.
4	Producción y Provisión del Servicio - Control de la producción y de la provisión del servicio. NTC ISO9001:2015 8.5.1 c) No hay evidencia de la implementación de actividades de seguimiento en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos y los criterios de aceptación de los servicios. / No hay evidencia del cumplimiento de los lineamientos para la prestación del servicio. Durante la visita del día 19 de diciembre, se evidenciaron residuos de corte de césped del día 15 de diciembre sin recoger. Cra 7 con Calle 14.	1. Se evidencia formato R02-03-01 Salida No Conforme con fecha 19-Dic-2023 donde se realiza tratamiento de Reproceso dando lugar a una Salida Conforme luego de dicho reproceso. 2. Se evidencia la inclusión del numeral 2.5 "Recolección de residuos sólidos provenientes de la actividad" en la minuta de los contratos de mantenimiento integral de zonas verdes, donde se determina las responsabilidades de las personas que realizan dicha labor. 3. Se evidencia registro R08-04-02 con fecha 30-mayo-24 donde se realizó capacitación a contratistas CPS-020-2024 sobre la adecuada recolección y disposición de residuos provenientes del mantenimiento de zonas verdes. 4. Se evidencia R02-06-01 "Solicitud de modificación" del documento P05-03 Procedimiento de mantenimiento integral de zonas verdes, donde se incluyó la actividad de supervisión finalizado el proceso de corte (poda). 5. Se evidencia registro R08-04-02 con fecha 10-Enero-24 donde se realizó capacitación a funcionarios involucrados sobre las modificaciones realizadas al P05-03 Procedimiento de mantenimiento integral de zonas verdes.	SI, Se evidencia el cumplimiento de las acciones implementadas, no se han presentado reclamaciones (Salidas No conformes) al proceso de mantenimiento de zonas verdes, así mismo, se tiene el formato R05-01-04 "Constancia visita técnica" mediante al cual además de realizar entrega de conformidad de zonas parciales a los usuarios se realiza seguimiento y atención a quejas y/o reclamos.

1.4.5. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del sistema de gestión de la Empresa se cuenta con una matriz de indicadores por proceso que le permite a la organización identificar las posibles desviaciones y toma decisiones oportunamente para la mejora continua, dentro del proceso de revisión se adelantó la verificación de los mismos y se pudo evidenciar cumplimiento en la mayoría de los indicadores propuestos.

1.4.6. RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS

Durante la auditoria de renovación realizada por el ICONTEC el año inmediatamente anterior se identificaron cuatro (4) no conformidades menores, las cuales se han documentado, formulado las acciones correctivas y verificando su eficiencia. Dentro del proceso de auditoría interna vigencia 2023 se pueden observar los resultados en el numeral 1.7 en relación a las acciones correctivas implementadas a las cuatro (4) no conformidades identificadas en los diferentes procesos.

Como resultado de la auditoría Interna realizada en la vigencia 2024 se identificaron siete (7) No conformidades, así:

HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA INTERNA 2024

Nº	NC	Requisito	Descripción No Conformidad	Evidencia
1	Menor	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos. NTC-ISO9001:2015 4.4.1 a)	La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe: a) Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.	Dentro del P04-01 Procedimiento de Alcantarillado no se mencionan los registros R04-01-01 "Control de Mantenimiento de Infraestructuras" y R04-01-03 "Informe de Mantenimiento de Infraestructuras" de los cuales únicamente se está diligenciando el R04-01-01.
2	Menor	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos. NTC-ISO9001:2015 4.4.1 a)	La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe: a) Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.	Se realiza la revisión de la prestación de un servicio especial a la empresa DIMEL por disposición especial de residuos sólidos, se puede evidenciar que no tienen diligenciados los formato R06-01-01 "Orden de servicio" y R10-01-03 "Encuesta de Satisfacción Servicios Complementarios y/o Especiales", los cuales deben diligenciarse según P06-01 "Procedimiento para Prestación de Servicios Complementarios y/o Especiales".
3	Menor	Información Documentada – Creación y Actualización. NTC-ISO9001:2015 7.5.2 c)	Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado: c) La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.	A la fecha no se encuentran convalidadas las tablas de retención documental por parte del archivo departamental, se están utilizando las que están en proceso de convalidación.
4	Menor	Información Documentada – Control de la información documentada. NTC-ISO9001:2015 7.5.3.2 b)	Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda: b) Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad.	Se cuenta con un cronograma de transferencia del archivo de gestión al archivo central para la vigencia 2024 a la fecha no se ha cumplido con estas transferencias.
5	Menor	Información Documentada – Control de la información documentada. NTC-ISO9001:2015 7.5.3. a)	La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite.	1. Se cuenta con ventanilla PQR donde se cuenta con un formato para la recepción de la documentación y tiempos de respuesta (R10-01-01) L/C G, se solicita el formato al área encargada para mirar la trazabilidad de un documento radicado, se verifica el radicado N° 13461 del mes de febrero y los documentos soportes para verificar el cierre de este expediente, el área encargada no aporta los documentos. 2. El Técnico Supervisor Alcantarillado nos informa que en el mes de julio se presentó un taponamiento en la red de alcantarillado sobre la carrera sexta, se solicita esta revisión previa pero el área de PQR no la aportó, no se pudo verificar que se haya dado solución a dicha solicitud.
6	Menor	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos. NTC-	La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:	Se revisa el R08-01-01 "Registro de Facturas Anuladas por Error en la Toma de Lecturas", el cual se debe diligenciar según P08-01 Procedimiento de Recaudo y Facturación, dicho registro se encuentra atrasado.

		ISO9001:2015 4.4.1 a)	a) Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.	
7	Menor	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente – Información para los proveedores externos. NTC-ISO9001:2015 8.4.1	La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.	Se solicita el registro R12-01-04 "Consolidado Evaluación de Proveedores", registro que según P12-01 "Procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios" debe ser consolidado por la Secretaria General de acuerdo a las evaluaciones realizadas a los proveedores por los respectivos supervisores, evaluaciones que según el mismo procedimiento deben estar consignadas en las actas de liquidación para los contratos y en las certificaciones para órdenes de compra de bienes y/o servicios, para el CPS-021/2024, no se encuentra la evaluación y por ende tampoco el R12-01-04.

Los ciclos de auditoría han cumplido con los procesos y planes establecidos, La Auditoría Interna de Calidad de la vigencia ha considerado los hallazgos identificados, determina la conformidad de la planeación, ejecución, verificación y actuación del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo a las normas aplicables.

La oficina de control interno emite un informe con los resultados, donde se encuentran las recomendaciones más recurrentes, tales como la actualización de los procedimientos del sistema de gestión, adaptándoles a los cambios que se generan al interior de la organización, así mismo, se denota una recurrente falta de consulta de los procesos documentados asociados a los diferentes procesos, por los que es importante que los dueños de procesos pagan especial atención al cumplimiento de los mismo y a la capacitación continua de las personal que tiene a cargo.

así mismo, los procesos de auditoría externa presentan un informe donde se evalúa la eficacia, efectividad y pertinencia del sistema de gestión de calidad, así como su alineación con la gestión estratégica, encontrándose que en últimos años se ha tenido una mejora significativa en el encuentro de hallazgos y/o no conformidades, las cuales es recurrente que se presenten principalmente por incumplimientos en los procesos o por acciones rutinarias que descuidan la mejora de las actividades.

1.4.7. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

Dentro del proceso de ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS se adelantó el componente de evaluación a los proveedores con el fin de garantizar una evaluación más objetiva que dependa directamente del supervisor de cada hecho contractual.

De dicho procedimiento se puede concluir que los proveedores de la Empresa han cumplido con los componentes de calidad y oportunidad en la entrega de bienes y servicios necesarios para la operación de la Empresa, de igual forma las áreas de apoyo han recibido los elementos necesarios para mantener la dinámica de la empresa y no ha existido la necesidad de adelantar hechos sancionatorios a aplicación de garantías sobre los contratos realizados con terceros.

1.5. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

La Empresa ha contado con los recursos necesarios para garantizar la operación de la Empresa y la prestación de los servicios en condiciones de calidad, continuidad y oportunidad que han permitido garantizar un elevado nivel de satisfacción en sus usuarios.

Es importante mencionar el crecimiento continuado del nivel de ingresos año tras año, lo que ha redundado en incremento de la inversión, así como contar con los elementos necesarios para la operación y la adquisición de maquinaria y equipo que permite una gestión eficiente de los servicios prestados.

La eficiencia en el recaudo le ha permitido a la Empresa contar con un flujo de caja positivo que garantiza la disponibilidad inmediata de los recursos financieros para la provisión de bienes y servicios necesarios para la operación.

1.6. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES

Se lleva registro y seguimiento de los riesgos y oportunidades mediante las matrices, lo que ha permitido a la empresa llevar un control de sus riesgos y optimizar las oportunidades.

1.7. EFICACIA DE CUALQUIER MEJORA IMPLEMENTADA.

Los diferentes procesos han venido atendiendo las recomendaciones de mejoras, surgidas en los procesos de auditoría, sin embargo, no se deja registro de las acciones de mejora., sino que se implementan directamente por los dueños de proceso.

1.8. RESULTADOS DE ASEGURAMIENTO DE LA VALIDEZ DE RESULTADOS.

El laboratorio de calidad de aguas tiene establecidos unos procesos para el aseguramiento de la calidad de los procedimientos y realizar el seguimiento de la validez de los ensayos.

1.15. OTROS FACTORES PERTINENTES.

Se requiere realizar y evaluar la encuesta de clima organizacional con el fin de verificar las necesidades de capacitación y formación que se tengan al interior de la empresa para fortalecer las competencias del personal, así mismo, establecer los insumos para generarlos planes de bienestar para la siguiente vigencia.

Es necesario que los dueños de procesos hagan un seguimiento más continuo sobre la correcta ejecución de sus procesos y procedimientos.

De acuerdo con la estructura del Sistema Integrado de Gestión de la Empresa se evidencia, que, gracias a su madurez, permite el cumplimiento de su misión en condiciones de calidad efectivas.

2. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

2.1. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Del proceso de revisión se pudieron identificar los siguientes elementos para la mejora de nuestro sistema:

P03-01 Procedimiento Captación, Aducción, Pretratamiento

- ✓ Realizar mantenimiento a la bocatoma (Impermeabilización desarenadores), así como realizar un análisis de viabilidad de instalación de Macromedición en estos procesos.

P03-04 Procedimiento Distribución de Agua Tratada

- ✓ Se recomienda realizar el ajuste al software para el dato del nivel del tanque de almacenamiento de agua tratada, el cual debido a su forma irregular no se ha podido parametrizar para el cálculo correcto.
- ✓ Mejorar el proceso de Macromedición del agua distribuida.

P04-01 Procedimiento Alcantarillado

- ✓ Con la vinculación de los formatos: Control de mantenimiento de infraestructuras de sistemas de alcantarillado fortaleciendo el control y seguimiento a dicho proceso.

P05-02 Procedimiento De Recolección, Transporte Y Disposición Final

- ✓ Para el año 2025 se realizará estudio de viabilización en la ampliación para recolección de orgánicos en las Barrios Neruda, García, La Paz, y Vereda San Benito.

P08-04 Procedimiento de Entrenamiento y Capacitación

- ✓ Se recomienda adelantar el proceso de formación a los funcionarios que lo requieran, así: Norma ISO9001:2015, Norma ISO/IEC 17025:2017, MIPG, Contratación Estatal.
- ✓ Se recomienda capacitar a todo el personal en las 50 horas de SGSST, así mismo, se recomienda adelantar las gestiones necesarias para que las personas que ya cuentan con el curso, tomen las 20 horas adicionales con el fin de fortalecer las competencias en seguridad laboral.

P11-01 Procedimiento de Comunicación

- ✓ Continuar con el desarrollo y actualización de la página web para cumplir con lo establecido en la normatividad vigente.

P12-01 Procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios

- ✓ Coordinar con supervisores de compras y auxiliar administrativo almacén para verificar el cumplimiento de los bienes comprados y evitar al máximo las devoluciones a los proveedores.
- ✓ Notificar a proveedores en OC y minuta de contratos las condiciones de radicación de facturas.
- ✓ Incluir evaluación proveedor en acta de liquidación.

Así mismo se tienen unas oportunidades de mejora que incidirán en varios procesos como:

- ✓ Ajustar procedimiento en relación a la recepción de facturas (Física y electrónica), diseñar proceso de trazabilidad a derechos de petición.
- ✓ Identificar los elementos devolutivos para llevar un control más eficaz.

2.2. NECESIDADES DE CAMBIO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Las necesidades de gestión del cambio están debidamente documentadas en el procedimiento de gestión del cambio, establecido en la empresa.

2.3. NECESIDADES DE RECURSOS

Dentro del proceso realizado por la dirección se priorizan necesidades de recursos fundamentales en desarrollo de las actividades:

- ✓ Codificación de equipos de cómputo y demás elementos de oficina
- ✓ Mantenimiento colectores e impresoras.
- ✓ Mantenimiento Sistema Integrado de Gestión (capacitación, certificación).
- ✓ Generar el presupuesto para la vigencia 2025, en cuanto al estudio de condiciones ambientales, como herramienta de medición y seguimiento de los riesgos.
- ✓ Se requiere realizar la batería de riesgo Psicosocial para la vigencia 2024, esto atendiendo a las recomendaciones del anterior informe y dar cumplimiento a la normativa aplicable.
- ✓ Para el área de gestión documental se requiere adaptar un área acorde para el cumplimiento normativo de la gestión archivística en cuanto a la disposición del archivo central e histórico se refiere, así como para dar cumplimiento al procedimiento de transferencias internas, en su defecto tomar en alquiler un espacio que cumpla con las especificaciones técnicas exigidas por AGN.
- ✓ Capacitación en manejo del sistema HASnet.

EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y DE SUS PROCESOS

El sistema de Gestión funciona eficazmente y se cuenta con un conocimiento importante de todos los dueños de proceso para la ejecución de las diferentes actividades que se proponen con el fin de cumplir con los objetivos. Se evidencia en el nivel de satisfacción de los usuarios que se mantiene en niveles altos de aceptación y de igual forma le permite a la empresa identificar las oportunidades de mejora.

El sistema ha permitido identificar los procesos que requieren mayor atención así mantener actualizados los mismos para cumplir con las normas que se aplican en el sector servicios públicos.

La empresa ha contado con los recursos necesarios para la prestación de los servicios públicos a su cargo en condiciones de calidad, continuidad y oportunidad conforme a las reglas establecidas para el sector y garantizando la satisfacción de sus usuarios.

CONCLUSIONES SOBRE LA ADECUACIÓN, CONVENIENCIA, EFICACIA, EFICIENCIA, EFECTIVIDAD Y ALIENACIÓN CONTINUA CON LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

El presente informe se realiza con base en entrevistas a los dueños de proceso a efectos de cumplir con la Revisión anual del Sistema Integrado de Gestión.

Teniendo en cuenta que el año anterior se adelantó por parte de la entidad certificadora, Icontec, auditoria de renovación y actualización de la certificación, obteniendo la Empresa la certificación en la última versión de la norma, se observa una permanente progresión teniendo en cuenta que el Sistema Integrado de Gestión reúne los elementos necesarios para garantizar el desarrollo de las actividades de la Empresa.

Estamos afianzando y mejorando la implantación del sistema de gestión integrado. Consideramos que está totalmente integrado con el funcionamiento de la empresa y es adecuado y eficaz para las actividades desarrolladas, por lo que no necesita introducir cambios a parte de los indicados anteriormente.

- La participación de todo el personal de la empresa ha sido como siempre activa y eficaz.
- El Sistema está funcionando positivamente, que está totalmente integrado con el funcionamiento de las empresas y es adecuado y eficaz para las actividades desarrolladas.
- Durante el año 2024, los recursos han sido los adecuados para las necesidades del sistema de gestión.

Se denota que el sistema Integrado de gestión es adecuado y esta alineado con las políticas y estrategias implementadas por la empresa, por los que se puede concluir que el Sistema de Gestión de la Calidad de Empresas Públicas Municipales de Sibaté SCA ESP:

- **Es Adecuado:** Porque los resultados del sistema de gestión de la calidad y el desempeño de los procesos son adecuados y pertinentes para la toma de decisiones en pro del mejoramiento continuo de los servicios misionales prestados por la empresa en búsqueda de la satisfacción de nuestros usuarios y la generación de valor agregado para la comunidad sibateña.
- **Es Conveniente y esta alineado:** Porque existe coherencia entre la política institucional y los objetivos de calidad y de los procesos y los indicadores de gestión.
- **Es Eficaz:** Porque permite el cumplimiento de las actividades y el logro de los objetivos planificados. Porque permite la optimización de los recursos en cada una de las actividades identificadas en el S.I.G. La empresa ha generado un impacto positivo, por la adecuación de recursos, la óptima la ejecución de los procesos y el impacto pedagógico generado en la comunidad que contribuye a la sostenibilidad ambiental del municipio.

3. PLANEACION DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

3.1 CRITERIOS Y METODOLOGIA

Esta revisión realiza la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión, incluyendo la Política y los Objetivos de calidad, los cuales deben ser socializados al interior de la Sociedad Empresas Públicas de Sibaté S.C.A.-E.S.P. y asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección respecto a los cambios generados.

3.2 CALENDARIO PARA REVISION POR LA DIRECCIÓN

La actual revisión de programa previamente mediante notificación escrita y a los email institucionales de cada Subgerencia, Control Interno y personal responsable de cada uno de los procesos. El presente informe se realizó con base en entrevistas a los dueños de proceso durante los días 26 y 30 de septiembre de 2024 a efectos de cumplir con la Revisión anual del Sistema Integrado de Gestión.

3.3 SOLICITUD A LIDERES DE PROCESO EN CONSOLIDACION DE LA INFORMACION

Mediante comunicación oficial interna del día 23 de septiembre de 2024 se remitió a los funcionarios administrativos y lideres responsables de cada uno de los procesos el cronograma adjunto a fin de adelantar la revisión; por lo cual cada responsable de proceso deberá presentar el insumo para revisión por la dirección e informe de evidencias.



MILTON FREDY GARZON HERRERA
Gerente General