

INFORME DE GESTIÓN 2025.

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 **“CON-CIENCIA VERDE 2025-2029”**, siendo este el plan de negocios que se desarrollara en el próximo quinquenio por parte de la Gerencia General. Dicho plan fue aprobado mediante Decisión de Junta Directiva No. 001 (enero 31 de 2025), así mismo, en este plan se dio continuidad de la misión y visión (Año 2030) de la entidad y se ratificó la política de calidad revisada y ajustada según decisión de Junta Directiva N° 07 del 17 de octubre de 2019.

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.

RECOMENDACIONES DE MEJORA.

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 teléfono celular, lente para cámara, Tablet, micrófono, trípode, baterías).
- ✓ Compra y Mantenimiento impresoras toma lecturas facturación.
- ✓ Generar el presupuesto para la vigencia 2025, 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 Compra de dos (2) equipos de cómputo con licenciamiento, se adquirió software antivirus versión 2025 para todos los equipos de cómputo.

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 2025 se han presentado ocho(8) rotaciones de personal en el área administrativa 1-Subgerencia Técnico Operativa, 2-Subgerencia Administrativa y Comercial, 3-Técnico Supervisor del servicio de Aseo en dos (2) oportunidades, 4- Rotación de Auxiliares Administrativos tres(3) y Nombramiento de Uno (1) auxiliar administrativo, a raíz de estas rotaciones se ha hecho necesario además de los procesos obligatorios de inducción y reinducción que se llevan a cabo por al 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 el mes de junio se dio inicio al proceso de Implementación y puesta en funcionamiento del software comercial Amerika (procesos Facturación y PQR), incluido servicios en la nube y servicio del software comercial Amerika en la modalidad SaaS (Software como servicio)
- ✓ Se han venido realizando procesos de modificación, elaboración y actualización documental tablas de retención documental , Se generó : **a.** Contrato de Prestación de Servicios No. 06 de 2025 a nombre de Diana Marcela Molina López, de enero 20 de 2025, “Servicios de apoyo a la gestión...para el mejoramiento de la gestión y capacidad documental” , **b.** Modificación y elaboración de tablas de retención documental y Asesoría en la organización del archivo de gestión y central” Ley 594 de 2000 y demás Normas Reglamentarias para el área de Gestión Documental de Empresas Públicas Municipales de Sibaté SCA ESP.
- ✓ Dentro del mejoramiento e implementación de espacio físico del archivo se adelantó suministro e instalación de bodega (90 m2), para ser utilizado en el almacenamiento y custodia del archivo de Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A ESP.
- ✓ Se realizó ajuste jornada laboral área operativa mediante oficio TRD 210.67.2 del 10 julio de 2025, dando cumplimiento a la Ley 2101 de 2021, reducción laboral vigencia 2025 con 44 horas semanales, para todos los funcionarios.

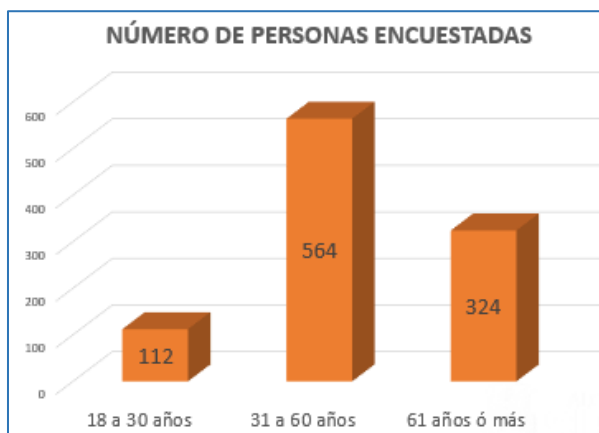
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

La distribución territorial de la muestra constituyó uno de los componentes metodológicos más relevantes para garantizar la representatividad del estudio y la validez estadística de los resultados de la Encuesta de Satisfacción 2025. Este proceso permitió asegurar que las 1.000 encuestas aplicadas reflejaran las

Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A E.S.P

condiciones reales del territorio atendido por la Empresa de Servicios Públicos Municipales de Sibaté, evitando sesgos derivados de concentraciones poblacionales o accesibilidad diferencial entre sectores. Finalmente, la distribución territorial facilitó no solo la aplicación equilibrada de la encuesta, sino también el análisis posterior de los resultados, permitiendo identificar patrones de percepción diferenciados entre sectores, posibles brechas en la calidad del servicio y oportunidades de mejora orientadas a la planeación operativa y estratégica de la empresa. En síntesis, este componente metodológico aportó robustez técnica al proceso y fortaleció la confiabilidad de los hallazgos presentados en el informe.

La distribución etaria de las 1.000 encuestas aplicadas en 2025 evidencia una participación mayoritaria de personas adultas y adultas mayores, lo que otorga al estudio un enfoque representativo de los grupos poblacionales que tradicionalmente presentan mayor interacción con los servicios públicos domiciliarios; En segundo lugar se ubican las personas de 61 años o más, con 324 encuestas, lo cual representa un 32,4% del total; Por su parte, el grupo de 18 a 30 años registra la menor participación, con 112 encuestas (11,2%).



NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

La evaluación de la continuidad del servicio de acueducto evidencia una percepción ampliamente favorable por parte de los usuarios encuestados en 2025. De acuerdo con los resultados, el 48% de los participantes calificó el servicio como Excelente, mientras que un 45% lo valoró como Bueno, lo cual representa un 93% de opiniones positivas respecto al suministro continuo de agua. Esta proporción mayoritaria refleja que la empresa ha logrado mantener condiciones operativas estables y confiables en la prestación del servicio, percepción que fortalece la confianza de los usuarios en la gestión del sistema de acueducto.



PERCEPCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

La percepción de calidad del servicio de acueducto durante el año 2025 evidencia un comportamiento altamente favorable, consolidándose como uno de los indicadores con mayor aceptación entre los usuarios atendidos. Del total de 719 beneficiarios encuestados, el 47% calificó la calidad del servicio como Buena, mientras que un 45% la evaluó como Excelente, lo que representa un 92% de opiniones positivas. Esta tendencia confirma que la mayoría de los usuarios reconoce estabilidad en los parámetros asociados al servicio, tales como continuidad, presión adecuada, sabor, olor y claridad del agua, así como eficiencia en la atención operativa de la entidad.



NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO

La percepción de los usuarios sobre el mantenimiento del sistema de alcantarillado en el año 2025 evidencia un balance general favorable, aunque con matices importantes que permiten comprender las fortalezas actuales del servicio y los retos que persisten en su operación. De manera global, el 73% de los encuestados manifiesta satisfacción con la prestación del servicio, distribuyéndose entre un 44% que lo califica como “Bueno” y un 29% que lo considera “Excelente”. Este predominio de valoraciones favorables revela que las estrategias de mantenimiento implementadas por la Empresa han logrado sostener condiciones funcionales adecuadas en la red de alcantarillado, reflejando efectividad en las labores de limpieza, desobstrucción y mantenimiento preventivo.

La presencia de una proporción significativa de usuarios que califican el servicio como “Aceptable” (23%) constituye un indicador clave de seguimiento. El 4% de usuarios que califican el servicio como “Malo”, si bien representa un porcentaje bajo, reviste importancia desde la perspectiva de la mejora continua. Este grupo suele concentrarse en zonas con problemáticas puntuales tales como acumulación frecuente de residuos en sumideros, dificultades de acceso para maquinaria o deficiencias en las redes antiguas que exigen renovación.



CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ASEO EN LA ZONA

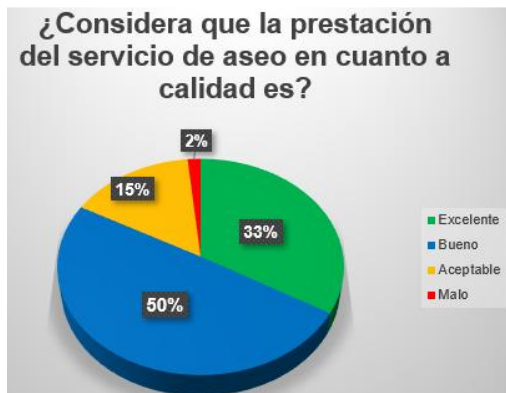


La evaluación realizada sobre la continuidad del servicio de aseo en el municipio refleja una percepción mayoritariamente positiva por parte de los usuarios, consolidando este componente como uno de los aspectos mejor valorados dentro de la prestación del servicio público de aseo. De acuerdo con los resultados, el 48% de los encuestados calificó la continuidad del servicio como “Buena” y un 33% como “Excelente”, acumulando un 81% de opiniones favorables. Este comportamiento sugiere que la empresa mantiene un cumplimiento adecuado de las frecuencias de recolección, cobertura por sectores y regularidad en las rutas, aspectos fundamentales para garantizar estabilidad operativa y evitar acumulación de residuos en la vía pública.

A pesar de estos resultados favorables, un 16% de los usuarios clasificó el servicio como “Aceptable”, lo que evidencia la existencia de experiencias diferenciadas en determinados sectores o momentos específicos. Este grupo suele asociarse a aspectos como: leves retrasos en la recolección durante días de contingencia, variaciones en los horarios por afectaciones operativas, o percepciones vinculadas a la frecuencia de barrido y limpieza complementaria en zonas de alta circulación. Aunque no representan una inconformidad crítica, estas percepciones permiten identificar oportunidades de mejora relacionadas con la consistencia en la ejecución del servicio y la comunicación hacia los usuarios sobre ajustes operativos.

El 3% que evaluó la continuidad como “Mala” constituye un porcentaje reducido, pero de relevancia para el análisis técnico. Este grupo puede corresponder a sectores donde se presentaron novedades puntuales durante el periodo evaluado, tales como interrupciones por condiciones climáticas, dificultades en el acceso vehicular, eventos operativos no programados o retrasos derivados de incrementos estacionales en la generación de residuos. La identificación de estas zonas permite priorizar acciones correctivas y preventivas para evitar recurrencias.

PERCEPCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ASEO



Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A E.S.P

La percepción de la calidad del servicio de aseo en el año 2025 evidencia una valoración ampliamente positiva por parte de los usuarios, consolidándose como uno de los componentes mejor evaluados dentro de los servicios públicos analizados. Según los resultados, el 50% de los encuestados califica la calidad del servicio como “Buena” y un 33% como “Excelente”, lo que representa un 83% de opiniones favorables y refleja estabilidad en la operación, cumplimiento de las rutas asignadas y una adecuada respuesta ante necesidades de limpieza en la mayoría de los sectores del municipio.

El 15% de los usuarios que califica el servicio como “Aceptable” sugiere la presencia de aspectos puntuales susceptibles de mejora, entre los cuales pueden encontrarse retrasos ocasionales en la recolección, acumulación temporal de residuos en zonas específicas, necesidad de reforzar el barrido en determinados puntos o mayor seguimiento a los horarios establecidos. Estas apreciaciones no representan un deterioro general del servicio, pero sí señalan oportunidades para optimizar la uniformidad de la prestación en todos los barrios.

En cuanto a la percepción negativa, solo el 2% de los encuestados considera que la calidad del servicio es “Mala”, lo cual corresponde a un nivel mínimo de inconformidad. Este porcentaje reducido pone de manifiesto que los problemas reportados son aislados y no comprometen la percepción global del sistema. No obstante, su seguimiento es relevante para mitigar factores como puntos críticos de disposición inadecuada, sobreacumulación temporal en sectores de difícil acceso o dificultades operativas estacionales.

GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL DEL USUARIO CON LA EMPRESA

El análisis de la percepción global de los usuarios frente a la empresa evidencia un panorama altamente positivo y estable en términos de satisfacción institucional. Los resultados muestran que el 55% de los encuestados califica su satisfacción general como “Buena”, lo que indica que más de la mitad de los usuarios perciben un desempeño consistente, adecuado y acorde con sus expectativas respecto a la prestación de los servicios ofrecidos por la entidad. De igual forma, un 34% evalúa su experiencia como “Excelente”, consolidando un total de 89% de opiniones favorables, cifra que demuestra altos niveles de confianza, credibilidad y valoración positiva por parte de la comunidad usuaria.

Por otra parte, un 10% considera la satisfacción como “Aceptable”, lo cual señala la existencia de aspectos puntuales susceptibles de mejora, relacionados posiblemente con tiempos de atención, comunicación institucional, percepción de tarifas, gestión operativa o intervenciones en sectores específicos. Aunque estas opiniones no representan un nivel de inconformidad significativo, sí orientan oportunidades para fortalecer la experiencia del usuario y aumentar la homogeneidad del servicio.

Finalmente, solo 1% califica su satisfacción como “Mala”, indicador que refleja un nivel muy bajo de insatisfacción y confirma que las situaciones adversas son aisladas o focalizadas. Este reducido porcentaje sugiere que la empresa mantiene una operación estable y un relacionamiento positivo con la comunidad, respaldado por la calidad de los servicios y la capacidad de respuesta institucional.



Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A E.S.P

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN PRESTADA POR LOS FUNCIONARIOS

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que la atención al usuario prestada por los funcionarios de la empresa mantiene una percepción altamente favorable dentro de la comunidad. De manera consolidada, el 94% de las personas encuestadas manifiesta satisfacción positiva, al calificar el servicio como “Bueno” (51%) o “Excelente” (43%), lo cual refleja un desempeño sobresaliente en aspectos clave como la cordialidad, el profesionalismo, la claridad en la comunicación, el acompañamiento en los trámites y la disponibilidad para resolver inquietudes. Esta tendencia indica que el contacto directo entre funcionarios y usuarios se ha convertido en un factor determinante para el fortalecimiento de la confianza institucional.

El 5% que calificó la atención como “Aceptable” sugiere la existencia de experiencias neutras o parcialmente satisfactorias, las cuales pueden estar relacionadas con situaciones puntuales como tiempos de espera, demoras en la gestión de requerimientos, poca precisión en la información entregada, o diferencias en la forma de atención según el canal utilizado (presencial, telefónico o digital). Aunque no representan un nivel crítico de inconformidad, sí aportan información valiosa para identificar oportunidades de mejora y estrategias de optimización del servicio.

Por su parte, el 1% que evaluó la atención como “Mala” corresponde a un nivel mínimo de insatisfacción dentro del total de respuestas analizadas. Este porcentaje se considera estadísticamente bajo y sugiere que los casos de inconformidad están asociados a circunstancias aisladas o a situaciones específicas que no reflejan el comportamiento general del servicio.



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 prorroga 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 2025 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.

- ✓ 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 al indicador 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 están adelantado tramites contractuales para las obras de renovación de red de alcantarillado combinado (aguas negras y aguas lluvias), barrios San Jorge y San Martin.
- ✓ 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 2025.
- ✓ 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. Garantizando 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 Con-ciencia Verde Radio", programa TV "Espacio Vida y Vital TV", 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 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 Life Ingeniería realiza el proceso de compostaje para la generación de bioabono.
- ✓ Se adelantó proceso de compra de peajes electrónicos con proveedor DEVISAB SAS modalidad TAG 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 con 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 cuarta (4) de las cinco (5) jornadas de mantenimiento integral de zonas verdes de acuerdo con lo programado, a la fecha se ha dispuesto el residuo de dichas tareas en la

Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A E.S.P

planta de aprovechamiento en donde el tercero Life Ingeniería realiza el proceso de compostaje para la generación de bioabono.

- ✓ Se están adelantando trámites contractuales para realizar 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.

P08-01 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.

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.

P08-03 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 reinducción para garantizar el cumplimiento de lo establecido en el programa.

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 55%.
- ✓ 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 2025.

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 del año 2025, se aplicó mediante la utilización de herramientas como formulario físico, 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.

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.

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.

AUDITORIAS

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; así como la Auditoria de SGSST 2025

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, adaptándolos 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.

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 que para el cierre de la vigencia 2025 la meta del 5% se logre; si el comportamiento positivo del servicio de Aseo continua y retomamos fortalecimiento servicios de Acueducto y Alcantarillado especialmente de servicios y subsidios pendientes de cobro vigencia 2025.

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.

ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES

En el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, Empresas Públicas Municipales de Sibaté SCA ESP lleva a cabo el registro y seguimiento de los riesgos y oportunidades mediante la Matriz de Partes Interesadas Pertinentes. Esta herramienta permite gestionar de forma eficaz los riesgos que puedan afectar la conformidad de los productos y servicios, así como identificar y potenciar oportunidades que contribuyan a la mejora continua y al cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas.

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.

OPORTUNIDADES DE MEJORA (Propuestas de Mejora)

Las diferentes propuestas de cada una de las áreas de ESP que conllevan diferentes oportunidades en la mejora continua de los servicios; ingresan al proceso de evaluación técnica, administrativa y financiera a fin de priorizar su relevancia.

Dentro de las propuestas en la mejora de los servicios AAA y actividades continuas importante a mencionar:

- Solicitud de la concesión de aguas superficiales para la captación de ESP Sibaté
- Realizar inspección mediante CCTV a las redes de alcantarillado
- Reconformación de rutas de barrido incluyendo la ruta atendida por el vehículo tipo barredora
- Renovación suministro equipos de medición en laboratorio (buretas automáticas)
- Renovación de incubadoras para cultivos microbiológicos.
- Compra microscopio para identificación por coloración de Gram de cepas adquiridas.
- Calidad y eficiencia de interfaces entre módulos Comercial (Facturación, PQR) y los módulos existentes de contabilidad, presupuesto, almacén, etc.;

CULTURA CIUDADANA

Se han implementado estrategias adicionales de cultura ciudadana y semillas ambientales, con participación en (Expo infantil 2025, Instituciones educativas públicas y privadas preescolar, primaria, bachillerato y comunidad en general), 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.

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.



MILTON FREDY GARZON HERRERA
GERENTE GENERAL
EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE SIBATE SCA ESP.