



## INFORME DE GESTIÓN

Versión: 1

Fecha: Junio 29 de 2018

Código: DES Pt01



# INFORME INTEGRADO DE GESTIÓN VIGENCIA 2025 EMSERCHIA E.S.P.



## INFORME DE GESTIÓN

Versión: 1

Fecha: Junio 29 de 2018

Código: DES Pt01

### CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	11
1.1.	MENSAJE DEL GERENTE GENERAL.....	11
2.	OBJETIVOS, ALCANCE Y METODOLOGIA DEL INFORME.....	12
3.	CONTEXTO INSTITUCIONAL.....	12
3.1.	MISIÓN.....	13
3.2.	VISIÓN.....	13
3.3.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	13
3.4.	<b>MARCO NORMATIVO, PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL Y PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL.....</b>	<b>14</b>
4.	RESUMEN EJECUTIVO.....	15
5.	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN (OAP).....	16
5.1.	ROL ESTRATÉGICO Y ALCANCE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN.....	16
5.2.	COMPONENTES ADSCRITOS A LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN.....	16
5.3.	BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSIÓN - BPPI.....	17
5.3.1.	Logros Alcanzados.....	17
5.3.2.	Ejecución POIR.....	17
5.3.3.	Indicadores.....	18
5.3.4.	Retos Identificados.....	18
5.4.	CALIDAD Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL.....	18
5.4.1.	Fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.....	18
5.4.2.	Resultados en el Índice de Desempeño Institucional - FURAG.....	19
5.4.3.	Seguimiento al Plan Estratégico Institucional y al Plan de Desarrollo Municipal....	19
5.4.4.	Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001:2015.....	19
5.4.5.	Transparencia, Rendición de Cuentas e Indicadores.....	19
5.5.	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SOPORTE TECNOLÓGICO.....	19
5.5.1.	Rol Estratégico del Componente de Sistemas de Información.....	19
5.5.2.	Consolidación y Avance del ERP Institucional.....	19
5.5.3.	Cumplimiento Tributario y Fortalecimiento de la Trazabilidad Fiscal.....	20
5.5.4.	Infraestructura Tecnológica y Continuidad Operativa.....	20
5.5.5.	Mantenimiento Tecnológico y Gestión de Activos.....	20
5.5.6.	Fortalecimiento de Capacidades Digitales.....	20
5.5.7.	Tecnología para la Seguridad Institucional.....	20
5.6.	DIFICULTADES Y RIESGOS.....	20



## INFORME DE GESTIÓN

Versión: 1

Fecha: Junio 29 de 2018

Código: DES Pt01

5.7.	CONCLUSIÓN DEL CAPÍTULO.....	21
6.	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.....	22
6.1.	PREVENCIÓN.....	22
6.1.1.	Capacitaciones.....	22
6.2.	INSTRUCCIÓN.....	23
6.2.1.	Estado de Procesos Oficina Control Interno Disciplinario .....	24
6.3.	SEGUIMIENTO PROCESOS .....	24
7.	OFICINA DE CONTROL INTERNO.....	26
7.1.	APROBACIÓN PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍA.....	26
7.2.	PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNO.....	27
7.3.	AUDITORÍAS EXTERNAS Y PLANES DE MEJORAMIENTO .....	28
7.4.	MAPA DE RIESGOS ACTUALIZADO VIGENCIA 2025 .....	29
7.5.	SEGUIMIENTO RIESGOS Y ESTRATEGIAS PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	30
8.	DIRECCIÓN COMERCIAL.....	35
8.1.	OPERACIONES COMERCIALES .....	36
8.1.1.	Facturación .....	36
8.1.2.	Control de Pérdidas .....	43
8.1.3.	Macro y Micromedición .....	45
8.1.4.	Recaudo.....	47
8.1.5.	Cartera.....	47
8.1.6.	Proceso Limpieza Urbana. Corte de Césped – CLUS.....	49
8.2.	SERVICIO AL CLIENTE.....	50
8.2.1.	Índice General de Reclamaciones. ....	50
8.2.2.	Recepción de PQR's por Canal. ....	51
8.2.3.	Radicación por Servicio.....	51
8.2.4.	Tipo de Trámite. ....	52
8.2.5.	Principales Causales.....	53
8.2.6.	Tipo de Respuesta .....	53
8.2.7.	Tiempos de Respuesta PQR's.....	54
8.2.8.	Recaudo por Datafono .....	54
8.2.9.	Solicitudes de Servicio .....	55
8.2.10.	Tipo de Solicitud .....	56
8.2.11.	Matriculas Nuevas y Activaciones .....	56
8.2.12.	Actualización de Datos .....	56



## INFORME DE GESTIÓN

Versión: 1

Fecha: Junio 29 de 2018

Código: DES Pt01

8.2.13.	Normalización .....	57
8.2.13.1.	Irregularidades Detectadas .....	58
8.2.13.2.	Actividad de Verificación de Conexiones a la Red de Alcantarillado .....	59
8.2.13.3.	Obras y Proyectos Específicos.....	59
8.3.	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICAS .....	60
8.3.1.	SUI .....	60
8.3.2.	Exógenas Formatos 1007 y 1008 .....	61
8.3.3.	Estándares de Servicio .....	61
9.	DIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA.....	63
9.1.	DISPONIBILIDADES DE SERVICIOS.....	63
9.2.	SERVICIO DE ACUEDUCTO.....	64
9.2.1.	Lavado de Tanques .....	64
9.2.2.	Índice de Presión .....	64
9.2.3.	Índice de Continuidad .....	65
9.2.4.	Compra de Agua en Bloque - EAAB .....	66
9.2.5.	Calidad de Agua.....	66
9.2.6.	Gestión Contractual del Servicio de Acueducto. ....	67
9.3.	SERVICIO DE ALCANTARILLADO.....	68
9.3.1.	Mantenimiento de Redes .....	68
9.3.2.	Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales .....	69
9.3.2.1.	PTAR CHÍA I.....	69
9.3.2.2.	PTAR CHÍA II.....	72
9.4.	TASA RETRIBUTIVA .....	75
9.4.1.	Estado Actual de la Tasa Retributiva .....	76
9.5.	PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS - PSMV .....	76
9.6.	OBRAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO .....	77
9.6.1.	Obra Sector La Lorena.....	77
9.6.2.	Obra Sector el CAM .....	77
9.6.3.	Obra Vereda La Balsa Fase III.....	78
9.6.5.	Obra Sector La Lorena.....	78
9.6.6.	Obra CAM Fase II .....	79
9.6.7.	Obra Calle 29 Fase II .....	79
9.6.8.	Obra Compuertas Riviera del Río Frío.....	80
9.6.9.	Emergencia Sector Conjunto Residencial San Pedro .....	80
9.6.10.	Emergencia Vereda Fagua .....	80



## INFORME DE GESTIÓN

Versión: 1

Fecha: Junio 29 de 2018

Código: DES Pt01

9.6.11.	Obra Vereda Fagua Sector Entrada Los Aldana .....	81
9.6.12.	Obra La Balsa Fase II .....	81
9.7.	COORDINACIÓN DE ASEO .....	82
9.7.1.	Recolección, Transporte y Disposición Final de Residuos Sólidos .....	82
9.7.2.	Barrido y Limpieza de Vías y Areas Públicas .....	83
9.7.3.	Otras Actividades de la Coordinación de Aseo .....	84
9.8.	COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO .....	84
9.9.	COORDINACIÓN DE GESTIÓN, PARTICIPACIÓN, EDUCACIÓN AMBIENTAL Y CIUDADANA.....	86
9.9.1.	Programa para el Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA) .....	86
9.9.2.	Programa Chía Orgánica .....	87
9.9.3.	Manejo Integral de Residuos Sólidos .....	88
9.9.4.	Manejo y Disposición de Residuos Post Consumo .....	89
10.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.....	90
10.1.1	planta de personal .....	90
10.1	CARRERA TÉCNICA ADMINISTRATIVA – SENA .....	90
10.2	CAPACITACIONES .....	91
10.3	CERTIFICACIONES POR COMPETENCIA .....	92
10.4	ACTIVIDADES DE BIENESTAR .....	93
10.5	CETIL.....	93
10.6	EVALUACION DE DESEMPEÑO 2025 .....	93
10.7	INDICADORES DE DESEMPEÑO 2025 .....	95
11.	DIRECCIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN.....	126
12.	NUEVOS NEGOCIOS. ....	140



## INFORME DE GESTIÓN

Versión: 1

Fecha: Junio 29 de 2018

Código: DES Pt01

### LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Ejecución de Inversiones POIR - Resumen Gerencial.....	17
Tabla 2. Indicadores regulatorios y de control – BPPI .....	18
Tabla 3. Capacitaciones Vigencia 2025.....	22
Tabla 4. Estado de Procesos .....	24
Tabla 5. Seguimiento a Procesos .....	25
Tabla 6. Programa Anual de Auditorías 2025 .....	27
Tabla 7. Planes de Mejoramiento Interno .....	28
Tabla 8. Auditorías Externas y Planes de Mejroamiento .....	28
Tabla 9. Riesgos y su Clasificación a diciembre 2025 .....	29
Tabla 10. Zonas de Facturación .....	37
Tabla 11. Tarifas Acueducto .....	42
Tabla 12. Tarifas Acueducto .....	42
Tabla 13. Toneladas Aforadas y Facturadas por Ciclo .....	42
Tabla 14. Año Tarifario (ISUF).....	43
Tabla 15. Revisión de Medidores en Laboratorio 2022 - 2025.....	46
Tabla 16. Indicador de reclamaciones .....	51
Tabla 17. PQR’S radicadas por servicio.....	52
Tabla 18. Tipo de Tramite .....	52
Tabla 19. Principales Causales.....	53
Tabla 20. Tipo de Respuesta .....	54
Tabla 21. Tiempos de Respuesta .....	54
Tabla 22. Recaudo por Datafono 2025.....	54
Tabla 23. Solicitudes de Servicio 2025.....	55
Tabla 24. Canales de Actualización de Datos.....	57
Tabla 25. Visitas Técnicas .....	57
Tabla 26. Irregularidades Detectadas 2025 .....	58
Tabla 27. Recuperación de agua .....	59
Tabla 28. Reporte SUI 2025 .....	60
Tabla 29. Certificaciones SUI por año .....	60
Tabla 30. Exógenas .....	61
Tabla 31. Indicadores .....	62
Tabla 32. Estándares de Servicio de Aseo .....	62
Tabla 33. Solicitudes Atendidas.....	63
Tabla 34. Lavado de Tanques .....	64
Tabla 35. Volumen y Costos .....	66
Tabla 36. Contratación Acueducto 2025.....	68
Tabla 37. S04 Enero a Diciembre de 2025 .....	68
Tabla 38. Eficiencias de remoción PTAR Chía I .....	69
Tabla 39. Contratación servicio de alcantarillado 2025.....	71
Tabla 40. Contratación servicio de alcantarillado 2025.....	71
Tabla 41. Porcentajes de remoción PTAR Chía II .....	72
Tabla 42. Ejecución Obra Sector La Lorena .....	77
Tabla 43. Tubería Instalada Obra La Lorena .....	77
Tabla 44. Ejecución Obra Sector el CAM .....	77
Tabla 45. Tubería Instalada Obra Sector el CAM .....	78
Tabla 46. Ejecución Obra Vereda la Balsa Fase III .....	78



## INFORME DE GESTIÓN

Versión: 1

Fecha: Junio 29 de 2018

Código: DES Pt01

Tabla 47. Tubería Instalada Obra Vereda La Balsa Fase III .....	78
Tabla 48. Ejecución Obra Sector La Lorena .....	78
Tabla 49. Tubería Instalada Obra Sector La Lorena .....	78
Tabla 50. Ejecución Obra CAM Fase II.....	79
Tabla 51. Ejecución Obra Calle 29 Fase II .....	79
Tabla 52. Tubería Instalada Obra Calle 29 Fase II .....	79
Tabla 53. Ejecución Obra Compuertas Riviera del Río Frio .....	80
Tabla 54. Ejecución Emergencia Sector Conjunto Residencial San Pedro.....	80
Tabla 55. Tubería Instalada en Emergencia Sector CR San Pedro .....	80
Tabla 56. Ejecución Emergencia Vereda Fagua.....	81
Tabla 57. Tubería Instalada Emergencia Vereda Fagua .....	81
Tabla 58. Ejecución Obra Vereda Fagua Sector Entrada los Aldana .....	81
Tabla 59. Tubería Instalada Alcantarillado Obra Vereda Fagua .....	81
Tabla 60. Tubería Instalada Acueducto Obra Vereda Fagua .....	81
Tabla 61. Ejecución Obra la Balsa Fase II.....	82
Tabla 62. Tubería Instalada Obra La Balsa Fase II .....	82
Tabla 63. Contratos para el PMAA .....	82
Tabla 64. Indicadores de Gestión Area de Mantenimiento .....	86
Tabla 65. Actividades de Educación Ambiental .....	86
Tabla 66. Visita y Concepto Técnico Sistema Abastecimiento Agua y Sistemas Hidráulicos .....	87
Tabla 67. Actividades Uso y Reusó de Aguas Lluvias .....	87
Tabla 68. Programa Chía Orgánica .....	88
Tabla 69. Capacitaciones en MIRS.....	88
Tabla 70. Visitas UTAC.....	88
Tabla 71. Manejo y Disposición de Residuos Post Consumo .....	89



## INFORME DE GESTIÓN

Versión: 1

Fecha: Junio 29 de 2018

Código: DES Pt01

### LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Relación de Control de Riesgos .....	29
Gráfico 2. Suscriptores 2026 por Servicio.....	38
Gráfico 3. Histórico de Suscriptores por Servicio.....	39
Gráfico 4. Volúmenes facturados total acueducto.....	39
Gráfico 5. Volúmenes facturados total acueducto.....	40
Gráfico 6. Consumo promedio facturado por suscriptor m <sup>3</sup> .....	40
Gráfico 7. Vertimientos facturados total Alcantarillado.....	41
Gráfico 8. Servicio de Alcantarillado Vertimiento Promedio Facturado por suscriptor m <sup>3</sup> .....	41
Gráfico 9. Cobros de terceros .....	41
Gráfico 10. Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF) Año Tarifario.....	44
Gráfico 11. Índice de consumo por usuario facturado (ICUF) Año Tarifario.....	44
Gráfico 12. Cumplimiento de las metas de reducción de pérdidas (CMPER) .....	45
Gráfico 13. Reposición de Medidores por orden de trabajo .....	45
Gráfico 14. Revisión de Medidores en Laboratorio 2025 .....	46
Gráfico 15. Revisión Medidores en Laboratorio .....	46
Gráfico 16. Histórico de Valores Recaudados por Acueducto, Alcantarillado y Aseo .....	47
Gráfico 17. Eficiencia de Recaudo Total 2022 – 2025 (en millones de \$).....	47
Gráfico 18. Nivel de Cartera Vencida.....	48
Gráfico 19. Suspensiones y Reinstalaciones .....	48
Gráfico 20. Total de Corte de Césped Acumulado 2022 - 2025.....	49
Gráfico 21. Toneladas de residuos de corte de césped (2022–2025).....	50
Gráfico 22 PQR.....	50
Gráfico 23. Canales Recepción de PQR'S .....	51
Gráfico 24. Tipo de Tramite .....	52
Gráfico 25. % Recaudo por Datafono .....	55
Gráfico 26. Solicitudes de Servicio 2025 .....	56
Gráfico 27. Visitas Técnicas .....	58
Gráfico 28. Recuperación de consumos metros cúbicos y valores.....	59
Gráfico 29. Certificaciones SUI 2025 .....	60
Gráfico 30. Exógenas .....	61
Tabla 30. Exógenas .....	61
Gráfico 31. Disponibilidades de servicios evaluadas y atendidas en el año 2025 .....	63
Gráfico 32. Datos técnicos evaluados y atendidos en el año 2025.....	64
Gráfico 33. Presiones Servicio de Acueducto .....	65
Gráfico 34. Índice de Continuidad - IC .....	65
Gráfico 35. Consumos Agua en Bloque en m <sup>3</sup> .....	66
Gráfico 36. Consolidado de calidad de agua e IRCA vigencia 2025 .....	67
Gráfico 37. Mantenimiento de Sumideros.....	69
Gráfico 38. Comportamiento DBO PTAR Chía I .....	70
Gráfico 39. Comportamiento DQO PTAR Chía I.....	70
Gráfico 40. Comportamiento SST PTAR Chía I.....	70
Gráfico 41. Comportamiento DQO PTAR Chía II.....	73
Gráfico 42. Comportamiento DBO PTAR Chía II .....	73
Gráfico 43. Comportamiento SST PTAR Chía II .....	74
Gráfico 44. Histórico Tasa Reformativa .....	76
Gráfico 45. Disposición Final 2025 .....	83

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

Gráfico 46. Kilómetros Mensuales de Barrido 2025.....	83
Gráfico 47. Órdenes de Trabajo por Servicio.....	84
Gráfico 48. Ejecución Programa de Mantenimiento 2025.....	85
Gráfico 49. Ejecución Mantenimientos de Mayor Complejidad .....	85

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

## LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Código QR.....	23
Ilustración 2. Micrositio SIG - Confidencial.....	25
Ilustración 3. Resultados Evaluación MECI del DAFP .....	32
Ilustración 4. Resultados Generales FURAG .....	33
Ilustración 5. Índices de Desempeño de los Componentes MECI .....	33
Ilustración 6. Resultados FURAG - MECI .....	33
Ilustración 7. Areas de Prestación de Servicio .....	36
Ilustración 8. Zonas de Facturación .....	38

	<h1>INFORME DE GESTIÓN</h1>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente Informe de Gestión consolida los resultados, avances y desafíos de EMSERCHÍA E.S.P. durante la vigencia 2025, reflejando un ejercicio institucional orientado a garantizar la prestación eficiente, continua y sostenible de los servicios públicos domiciliarios en el municipio de Chía.

Durante el periodo evaluado, la entidad avanzó en el fortalecimiento de sus procesos de planeación, seguimiento, inversión y control, en coherencia con el Plan Estratégico Institucional 2024–2027, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y el Plan de Desarrollo Municipal.

En este contexto, la Oficina Asesora de Planeación desempeñó un rol estratégico como eje articulador institucional, consolidando de manera progresiva la integración entre la planeación estratégica, la ejecución de la inversión, la gestión de la información y el seguimiento al desempeño, lo cual se refleja de forma transversal en los resultados presentados en el presente informe.

### 1.1. MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

Estimados miembros de la Junta Directiva, colaboradores, clientes, usuarios y comunidad en general:

En la vigencia 2025, EMSERCHÍA E.S.P. afrontó un escenario retador que exigió capacidad técnica, disciplina administrativa y una visión estratégica orientada a garantizar la continuidad y calidad de los servicios públicos que prestamos a la comunidad de Chía.

Los resultados aquí presentados reflejan una gestión comprometida con la ejecución responsable de los recursos, el cumplimiento normativo y la atención oportuna de las necesidades del municipio, destacándose el avance significativo en proyectos de infraestructura, la ejecución de inversiones por encima de lo planeado y el fortalecimiento de los procesos de planeación y control institucional.

Reconozco el trabajo articulado de los equipos directivos, técnicos y administrativos, cuya dedicación permitió atender simultáneamente proyectos estratégicos, obligaciones regulatorias y situaciones de urgencia, siempre priorizando el bienestar de los usuarios y la sostenibilidad de la empresa.

Este informe constituye un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas, y al mismo tiempo un insumo para la mejora continua, reafirmando el compromiso de EMSERCHÍA E.S.P. con la eficiencia, la legalidad y el desarrollo sostenible del territorio.

Atentamente,

**IVÁN DARÍO MONTAÑO NEISA**  
Gerente EMSERCHÍA E.S.P.

	<h1>INFORME DE GESTIÓN</h1>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

## 2. OBJETIVOS, ALCANCE Y METODOLOGIA DEL INFORME

Este informe tiene como objetivo principal documentar, evaluar y comunicar los resultados de la gestión institucional de EMSERCHÍA E.S.P. durante la vigencia 2025, evidenciando avances, logros, dificultades y acciones de mejora en el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos de la entidad.

- ✚ Brindar información transparente sobre la gestión de EMSERCHÍA E.S.P. a los grupos de interés.
- ✚ Evidenciar el cumplimiento de metas estratégicas y operativas definidas en el Plan Estratégico Institucional y en el Plan de Desarrollo Municipal.
- ✚ Facilitar la rendición de cuentas institucional y la toma de decisiones basada en evidencia.

El alcance incluye todas las dependencias de la empresa, con énfasis en los procesos estratégicos liderados por la OAP, así como las direcciones, subdirecciones y oficinas de control.

Frente a la Rendición de Cuentas a grupos de interés y cumplimiento normativo, el presente informe cumple con los requisitos establecidos en:

- ✚ Ley 1474 de 2011, Artículo 74, que exige la publicación del Plan de Acción anual y el informe de gestión de la vigencia anterior.
- ✚ Plan Estratégico Institucional 2024–2027, asegurando alineación con objetivos estratégicos.
- ✚ Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que fortalece la planeación, seguimiento, control y mejora continua de la gestión institucional.

Se orienta a rendir cuentas de manera clara, detallando logros, indicadores, retos y resultados de todas las áreas y procesos.

## 3. CONTEXTO INSTITUCIONAL

La Empresa de Servicios Públicos de Chía - EMSERCHÍA E.S.P., es una entidad pública descentralizada del orden municipal, dedicada a la prestación de servicios públicos domiciliarios, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y patrimonio propio.

Su creación y funcionamiento están regulados por la legislación colombiana vigente sobre servicios públicos domiciliarios, entre ellos la Ley 142 de 1994 (Ley de Servicios Públicos Domiciliarios), y normativas nacionales y locales que regulan la prestación eficiente, sostenible y transparente de estos servicios a la comunidad.

	<h1>INFORME DE GESTIÓN</h1>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

EMSERCHÍA E.S.P. es la encargada de garantizar el suministro de acueducto, alcantarillado, aseo y servicios complementarios. Su gestión se desarrolla bajo estándares de eficiencia, transparencia y sostenibilidad, contribuyendo al bienestar de los usuarios y al desarrollo regional.

EMSERCHÍA E.S.P. es una empresa pública municipal que se compromete a ofrecer servicios públicos domiciliarios de calidad y sostenibilidad, bajo un marco normativo riguroso y con un enfoque en la mejora continua y la responsabilidad social, adaptándose a las necesidades de la comunidad de Chía y a los desafíos ambientales y sociales del territorio.

### 3.1. MISIÓN

Prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y complementarios, con calidad y eficiencia, siendo sostenibles económicamente y generando un compromiso ambiental y social con la comunidad.

### 3.2. VISIÓN

En 2030 EMSERCHIA E.S.P. será reconocida a nivel departamental como una empresa líder en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, enfocada a satisfacer las necesidades de los diferentes grupos de interés. Manteniendo siempre la innovación y tecnología en sus procesos, comprometida con el desarrollo sostenible y la responsabilidad social y la consolidación de nuevas áreas de servicios complementarios.

### 3.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- ✚ **Altos Estándares de Calidad y Satisfacción del Servicio:** nuestro compromiso es prestar de manera eficiente y eficaz los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo con altos estándares de alta calidad e innovación, buscando siempre incrementar los niveles de satisfacción de nuestros usuarios y superar sus expectativas.
- ✚ **Mejora Continua:** nuestro compromiso está enfocado en la Mejora Continua de sus procesos, su sostenibilidad Ambiental y la mejora en la Seguridad y la Salud de sus Trabajadores, Contratistas y Proveedores.
- ✚ **Cumplimiento de los Requisitos Legales Aplicables:** garantizamos el cumplimiento de los requisitos legales aplicables de Calidad, Medio Ambiente y SST.
- ✚ **Entornos Seguros y Saludables:** ofrecemos entornos de trabajo seguro y saludable, mediante la identificación de los peligros, la evaluación de los riesgos y el establecimiento de los controles operacionales buscando la eliminación y/o la reducción de los riesgos de SST. Promovemos la cultura del autocuidado para prevenir y controlar accidentes de trabajo y enfermedades laborales; condiciones que fortalecen la productividad, el bienestar físico y mental. Es responsabilidad de todos los funcionarios mantener un ambiente de trabajo sano y seguro.
- ✚ **Operaciones Sostenibles y Ecoeficientes:** estamos comprometidos con el cuidado integral del medio ambiente, la minimización de nuestros impactos ambientales significativos, promoviendo el uso racional de los recursos naturales (Recurso Agua,

	<h1>INFORME DE GESTIÓN</h1>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

Recurso Energético), la gestión responsable de los residuos sólidos y prevención de los impactos asociados al cambio climático.

- + **Colaboradores Orientados al Servicio y a la Mejora:** promovemos y proporcionamos de manera permanente, formación, entrenamiento, capacitación integral, bienestar a todo nuestro equipo de trabajo a través de acciones oportunas que nos permiten participar activamente en el crecimiento y desarrollo municipal y regional, con planes y programas enmarcados en la responsabilidad social empresarial y ambiental.
  
- + **Altos Estándares de Ética Empresarial:** estamos comprometidos con el desarrollo de Proveedores Competentes y Calificados, seleccionados por procesos claros y transparentes de contratación y el desarrollo e implementación de procesos de control interno aplicables a nuestros colaboradores.
  
- + **Consolidar a EMSERCHIA E.S.P. como una empresa rentable y sostenible:** Estamos comprometidos con la competitividad y sostenibilidad financiera de la organización.

### 3.4. MARCO NORMATIVO, PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL Y PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL

- + Marco normativo: Ley 1474 de 2011, Ley 142 de 1994, Ley 489 de 1998, normativas sectoriales de servicios públicos y ambientales, y resoluciones de control y supervisión.
  
- + Plan Estratégico Institucional 2024–2027: Define las metas estratégicas de la empresa, líneas de acción, indicadores y responsables de su cumplimiento.
  
- + Plan de Desarrollo Municipal 2023–2027: Marco de referencia para la alineación de la gestión institucional con los objetivos de desarrollo del municipio de Chía.

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

#### 4. RESUMEN EJECUTIVO

Durante la vigencia 2025, EMSERCHÍA E.S.P. desarrolló una gestión institucional orientada al fortalecimiento de la planeación, la ejecución de la inversión, el cumplimiento normativo y la mejora continua de la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Los resultados alcanzados reflejan un esfuerzo articulado entre las dependencias estratégicas, misionales y de apoyo, con avances significativos en control, eficiencia y generación de valor público.

Un elemento clave de la gestión institucional fue la consolidación progresiva del rol articulador de la Oficina Asesora de Planeación, permitiendo traducir la planeación estratégica en inversión ejecutada, seguimiento efectivo y fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión. Este proceso contribuyó al ordenamiento de la información institucional, la mejora de los mecanismos de control y la alineación de la gestión con los instrumentos de planeación y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

En materia de inversión pública, el Banco de Programas y Proyectos evidenció una ejecución superior a la inicialmente programada, resultado de la priorización y gestión de proyectos estratégicos asociados a la mejora y expansión de los servicios de acueducto y alcantarillado. Los indicadores regulatorios y de control reflejan avances en el cumplimiento del Plan de Gestión y Resultados del Prestador y en los reportes obligatorios ante el Sistema Único de Información – SUI, fortaleciendo la transparencia y la trazabilidad de la gestión.

De manera complementaria, se avanzó en el fortalecimiento del componente de calidad y seguimiento institucional, sentando bases técnicas para la estandarización de procesos, el control del desempeño y la mejora continua. Así mismo, el componente de Sistemas de Información permitió garantizar la continuidad operativa, el soporte tecnológico a los procesos institucionales y el cumplimiento de obligaciones normativas, consolidando herramientas habilitantes para la toma de decisiones.

En conjunto, la gestión desarrollada durante 2025 deja capacidades institucionales fortalecidas, avances verificables en planeación, inversión y control, y retos claramente identificados que orientan la mejora y el fortalecimiento de EMSERCHÍA E.S.P. en las vigencias posteriores.

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

## 5. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN (OAP)

Durante la vigencia 2025, la Oficina Asesora de Planeación orientó su gestión al fortalecimiento institucional de los procesos de planeación, seguimiento, inversión y control, consolidando su rol como instancia estratégica de articulación entre las dependencias de EMSERCHÍA E.S.P.

La gestión desarrollada permitió avanzar en la estructuración, ejecución y seguimiento de proyectos de inversión, el cumplimiento de los requerimientos regulatorios y el fortalecimiento de los sistemas de información y calidad, contribuyendo a la toma de decisiones basada en evidencia y a la generación de valor público.

Los resultados alcanzados reflejan un proceso de consolidación progresiva de la función de planeación, en el cual la articulación institucional y el trabajo coordinado entre las áreas fueron determinantes para alcanzar los logros reportados, aun frente a retos asociados a la coordinación interna y a la apropiación de los procesos estratégicos.

### 5.1. ROL ESTRATÉGICO Y ALCANCE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Durante la vigencia 2025, la Oficina Asesora de Planeación (OAP) desempeñó un rol estratégico como instancia articuladora entre la planeación institucional, la inversión pública, el seguimiento al desempeño y el cumplimiento normativo, contribuyendo de manera directa a la generación de valor público y a la toma de decisiones informadas por parte de la Alta Dirección.

La gestión de la OAP se orientó a convertir los lineamientos del Plan Estratégico Institucional 2024–2027 y del Plan de Desarrollo Municipal 2023–2027 en resultados verificables, mediante el fortalecimiento del Banco de Programas y Proyectos de Inversión, el liderazgo del Sistema Integrado de Gestión, el seguimiento a metas e indicadores institucionales y la articulación con los procesos misionales y de apoyo.

Es importante precisar que durante una parte significativa de la vigencia evaluada la Oficina no contó con jefe designado, situación que implicó retos adicionales en términos de articulación interna y consolidación de la información. A partir del 4 de septiembre de 2025, con la designación de la Jefatura de la OAP, se fortaleció el direccionamiento técnico, el control del seguimiento y la estandarización de los procesos a cargo.

### 5.2. COMPONENTES ADSCRITOS A LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

La gestión reportada en este capítulo corresponde a los siguientes componentes adscritos a la OAP:

-  Banco de Programas y Proyectos de Inversión (BPPI).
-  Calidad y Seguimiento Institucional (MIPG – SIG – ISO 9001:2015).
-  Sistemas de Información

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

### 5.3. BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSIÓN - BPPI

**5.3.1. Logros Alcanzados.** Durante la vigencia 2025, la gestión del Banco de Programas y Proyectos de Inversión permitió consolidar el BPPI como una herramienta efectiva de planeación y control de la inversión institucional. Entre los principales logros se destacan:

- ✚ Consolidación y actualización del Banco de Programas y Proyectos de Inversión conforme a la normatividad vigente, garantizando la trazabilidad entre planeación, formulación, viabilidad y ejecución de los proyectos.
- ✚ Acompañamiento técnico a las dependencias en la formulación, ajuste y registro de proyectos de inversión, fortaleciendo la calidad técnica y financiera de las iniciativas presentadas.
- ✚ Articulación del BPPI con el Plan Estratégico Institucional y el Plan de Desarrollo Municipal, asegurando coherencia entre los proyectos registrados y las metas estratégicas asignadas a EMSECHÍA E.S.P.
- ✚ Generación de información confiable para la toma de decisiones gerenciales y para los procesos de seguimiento a la inversión.

### 5.3.2. Ejecución POIR

*Tabla 1. Ejecución de Inversiones POIR - Resumen Gerencial*

Servicio	POIR Planeado (\$)	Ejecutado (\$)	% Ejecución
Acueducto	\$ 150,000,000	\$ 1,602,629,244	1.068,42%
Alcantarillado	\$ 1,040,248,434	\$ 10,727,092,464	1.031.39%

*Fuente: Banco de Proyectos*

El porcentaje de ejecución, para el servicio de Acueducto, supera el 100 % debido a que durante la vigencia se ejecutaron proyectos adicionales y de mayor complejidad no previstos inicialmente en el POIR, concentrando esfuerzos de inversión en obras prioritarias.

El porcentaje de ejecución supera el 100 % debido a que durante la vigencia se concentró la ejecución de proyectos de alta complejidad e impacto, no previstos inicialmente en el POIR, así como la culminación de obras estratégicas priorizadas para garantizar la continuidad y calidad del servicio de alcantarillado.

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

### 5.3.3. Indicadores.

*Tabla 2. Indicadores regulatorios y de control – BPPI*

Indicador	Resultado	Fuente del resultado	Observación
Índice de ejecución anual de inversiones – Acueducto	1.068,42%	POIR año tarifario 9 – BPPI	Ejecución superior al planeado por priorización de proyectos
Índice de ejecución anual de inversiones – Alcantarillado	1.031.39%	POIR año tarifario 9 – BPPI	Concentración de inversión en obras estratégicas
Cumplimiento indicadores Plan de Gestión y Resultados (PGR)	35 de 46	Seguimiento PGR – BPPI	Cumplimiento parcial conforme a fórmula CPGR
Reportes regulatorios certificados SUI	494 formatos	SUI – SSPD	Reportes certificados durante la vigencia 2025

*Fuente: Banco de Proyectos*

Los indicadores regulatorios y de control del Banco de Programas y Proyectos evidencian una gestión de la inversión con niveles de ejecución superiores a lo inicialmente programado, orientada a la priorización de proyectos estratégicos para los servicios de acueducto y alcantarillado.

El seguimiento al Plan de Gestión y Resultados del Prestador (PGR) refleja avances relevantes en el cumplimiento de metas institucionales, al tiempo que los reportes certificados en el Sistema Único de Información – SUI confirman el cumplimiento oportuno de las obligaciones regulatorias, fortaleciendo la transparencia y la trazabilidad de la información.

En conjunto, los resultados ratifican al BPPI como una herramienta clave para el control de la inversión, el seguimiento al desempeño y la toma de decisiones institucionales.

### 5.3.4. Retos Identificados.

- ✚ Fortalecer la capacidad técnica de las dependencias formuladoras para mejorar la oportunidad y calidad de los proyectos presentados.
- ✚ Optimizar los tiempos de reporte y validación de la información asociada a la ejecución de los proyectos.

## 5.4. CALIDAD Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL

**5.4.1. Fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.** Durante la vigencia 2025 se lideró el fortalecimiento del MIPG, logrando como hito relevante la expedición de la Resolución 339 de 2025, mediante la cual se actualizó su adopción institucional y se definieron las responsabilidades del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Este avance permitió robustecer el direccionamiento estratégico, la gobernanza institucional y la articulación entre políticas.

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

Como resultado de las acciones de capacitación, mesas de trabajo, aplicación de la matriz diagnóstica y formulación de planes de acción, se evidenció un avance significativo en la madurez del modelo, reflejado en la obtención de cero observaciones en la auditoría de Control Interno realizada en noviembre de 2025.

**5.4.2. Resultados en el Índice de Desempeño Institucional - FURAG.** La coordinación integral del proceso de reporte del FURAG permitió a EMSERCHÍA E.S.P. alcanzar un Índice de Desempeño Institucional de 73,2 puntos, lo que representó un incremento de 4,9 puntos frente a la vigencia anterior, evidenciando mejoras sostenidas en la gestión institucional.

**5.4.3. Seguimiento al Plan Estratégico Institucional y al Plan de Desarrollo Municipal.** Se realizó el seguimiento periódico a las 40 metas del Plan Estratégico Institucional, generando alertas tempranas, identificación de logros y oportunidades de mejora. De igual forma, se garantizó el cargue oportuno y completo de la información en la plataforma SITESIGO para las metas del Plan de Desarrollo Municipal asignadas a la entidad, asegurando trazabilidad, calidad y oportunidad en el reporte.

**5.4.4. Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001:2015.** Durante la vigencia evaluada se mantuvo y fortaleció el Sistema de Gestión de Calidad, asegurando la actualización de la información documentada, el seguimiento al desempeño de los procesos y la articulación con los responsables del sistema. Como resultado, la entidad superó satisfactoriamente la auditoría externa de seguimiento, sin no conformidades, manteniendo la certificación ISO 9001:2015.

**5.4.5. Transparencia, Rendición de Cuentas e Indicadores.** Se elaboró y ejecutó el Programa de Transparencia y Ética Pública y se desarrolló el ejercicio de Rendición de Cuentas conforme al Manual Único, con una participación significativa de la ciudadanía. Adicionalmente, se consolidaron y reportaron mensualmente los indicadores de gestión institucional, fortaleciendo el análisis del desempeño y la mejora continua.

## **5.5. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SOPORTE TECNOLÓGICO**

**5.5.1. Rol Estratégico del Componente de Sistemas de Información.** Durante la vigencia 2025, la Oficina Asesora de Planeación articuló la gestión del componente de Sistemas de Información como un habilitador transversal de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de EMSERCHÍA E.S.P., reconociendo su importancia para la planeación institucional, el control de la gestión, la transparencia y la eficiencia operativa. Este componente constituyó un soporte clave para la toma de decisiones, el cumplimiento normativo y la continuidad de los servicios públicos.

**5.5.2. Consolidación y Avance del ERP Institucional.** Como logro relevante, se mantuvo en operación y avance el ERP SYSMAN WEB, plataforma central de información institucional que integra los procesos contables, financieros, presupuestales, de talento humano, gestión documental y servicios públicos. Durante la vigencia se evidenció un avance progresivo en la migración de módulos críticos a ambiente web y cloud, incluyendo contabilidad, tesorería, control presupuestal, nómina, facturación electrónica y gestión comercial. Adicionalmente, los módulos de órdenes operativas y PQRS del componente de servicios públicos se encontraron en fase de desarrollo y pruebas con el área comercial, sentando las bases para su futura puesta en operación.

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

**5.5.3. Cumplimiento Tributario y Fortalecimiento de la Trazabilidad Fiscal.** En materia de cumplimiento normativo, se logró la implementación y puesta en producción del Documento Equivalente ante la DIAN, garantizando la sincronización de la facturación, la correcta administración de consecutivos y el envío efectivo de documentos fiscales. Este avance fortaleció la trazabilidad, el control y la confiabilidad de la información tributaria de la entidad.

**5.5.4. Infraestructura Tecnológica y Continuidad Operativa.** Desde el componente de infraestructura tecnológica, EMSERCHÍA E.S.P. consolidó una plataforma robusta que incluye redes de comunicaciones, seguridad perimetral, servidores físicos, sistemas de almacenamiento, hardware de usuario final y software de seguridad y aplicaciones institucionales. Esta infraestructura permitió asegurar la disponibilidad, integridad y seguridad de la información, así como la continuidad operativa de los procesos durante la vigencia evaluada.

**5.5.5. Mantenimiento Tecnológico y Gestión de Activos.** Durante la vigencia 2025 se ejecutó en su totalidad el Plan de Mantenimientos Preventivos de los equipos de cómputo de las diferentes dependencias de la empresa, cubriendo áreas estratégicas, misionales y de control. Esta gestión contribuyó a minimizar riesgos de fallas, optimizar el rendimiento de los equipos y prolongar su vida útil, fortaleciendo la operación institucional.

**5.5.6. Fortalecimiento de Capacidades Digitales.** Como parte del fortalecimiento de capacidades institucionales, se desarrolló una capacitación transversal sobre el uso responsable y los riesgos asociados a herramientas de Inteligencia Artificial, con la participación de 76 funcionarios. Esta actividad promovió buenas prácticas en protección de datos, uso ético de tecnologías emergentes y apropiación responsable de herramientas digitales.

**5.5.7. Tecnología para la Seguridad Institucional.** Finalmente, se implementaron soluciones tecnológicas orientadas a la seguridad física institucional, mediante la instalación de cámaras de videovigilancia con tecnología avanzada en áreas críticas de la empresa. Esta acción fortaleció las condiciones de seguridad para los funcionarios, los usuarios y los activos institucionales.

## 5.6. DIFICULTADES Y RIESGOS

Se identificaron, entre otros, los siguientes riesgos y dificultades:

- ✚ Alta carga operativa en algunos procesos institucionales.
- ✚ Necesidad de fortalecer la apropiación del SIG y del enfoque de planeación en todos los niveles de la organización.
- ✚ Limitaciones de capacidad operativa y de recurso humano especializado en sistemas de información frente a la creciente demanda tecnológica.
- ✚ Riesgos asociados a ciberseguridad y protección de la información, que requieren fortalecimiento permanente.
- ✚ Dependencia tecnológica de proveedores externos para algunos sistemas críticos.

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

## 5.7. CONCLUSIÓN DEL CAPÍTULO

La gestión de la Oficina Asesora de Planeación durante la vigencia 2025 evidenció su rol estratégico y articulador en la consolidación de la planeación institucional, el seguimiento a la inversión, el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y el soporte a los sistemas de información de EMSERCHÍA E.S.P..

A través del Banco de Programas y Proyectos, la OAP contribuyó al control y seguimiento de la inversión institucional, reflejando niveles de ejecución superiores a lo inicialmente programado y alineados con las prioridades estratégicas de la entidad. Los indicadores regulatorios y de control permitieron verificar el cumplimiento de metas del Plan de Gestión y Resultados del Prestador y de las obligaciones de reporte ante el SUI, fortaleciendo la transparencia y la rendición de cuentas.

En el componente de calidad y seguimiento, se avanzó en la organización de la información, el seguimiento a compromisos institucionales y la consolidación de herramientas para el control del desempeño, sentando bases técnicas para la mejora continua y la madurez del Sistema Integrado de Gestión.

Adicionalmente, el componente de Sistemas de Información se constituyó en un soporte transversal para la gestión institucional, garantizando la continuidad operativa, el cumplimiento normativo y el fortalecimiento de capacidades tecnológicas que respaldan la planeación, el control y la toma de decisiones.

En síntesis, la gestión de la OAP durante 2025 permitió establecer fundamentos técnicos y metodológicos sólidos para el fortalecimiento de la planeación institucional, dejando identificados retos organizacionales y operativos que orientan la consolidación de una gestión más integrada, eficiente y sostenible en las siguientes vigencias.

## 6. OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Con ocasión del cambio normativo en materia de Control Disciplinario Interno ocurrido a partir del 29 de marzo de 2022, fecha en la cual entró en vigencia la Ley 1952 de 2019, modificada por la Ley 2094 de 2021, que ordenó la separación de la etapa de instrucción, la cual se encuentra a cargo de la Oficina de Control Internos Disciplinario de la entidad, de la cual se desprenden dos grandes objetivos; la instrucción de los procesos en curso y la prevención como ejes fundamentales, sobre los cuales para el gobierno actual, se fundamenta en los principios de eficacia, eficiencia y planeación, en consecuencia para la vigencia 2025 se han venido desarrollando actividades tendientes a dar aplicación al reciente marco normativo.

### 6.1. PREVENCIÓN

Como piedra angular de la prevención se han venido desarrollando capacitaciones de los funcionarios de la entidad, propendiendo por la divulgación del Código General Disciplinario en aras que sean del conocimiento de todos, las conducta que pueden ser consideradas disciplinables y evitar su ejecución con el desarrollo de jornadas donde se ha analizados la norma a la luz de ejemplos cotidianos en el desarrollo de las funciones del capital humano objeto del mismo, razón por la cual, se desarrollaron por áreas a fin de tener una dinámica y lenguaje acorde, desplegada por la jefe del área que permita tener aplicaciones en la cotidianidad de la ejecución de las funciones asignadas a cada uno, así mismo a la luz del Código general Disciplinario se ha realizado el análisis jurídico sobre conflicto de intereses para lo cual hemos llegado a un total de 130 funcionarios capacitados en el desarrollo de 10 sesiones.

#### 6.1.1. Capacitaciones

*Tabla 3. Capacitaciones Vigencia 2025*

PRIMER SEMESTRE 2025		
FECHA	AREA	Funcionarios Capacitados
19-mar-25	Comercial (podas)	14
21-mar-25	Lectores Suspensiones y operarios atención al cliente	17
26-mar-25	Atención al cliente	8
09-may-25	Área Operativa (Barrido)	11
22-may-25	Área Operativa (Acueducto)	15
20-jun-25	Operativa (Recolección)	0
<b>Total Funcionarios Capacitados Primer Semestre</b>		<b>65</b>
SEGUNDO SEMESTRE 2025		
FECHA	AREA	Funcionarios Capacitados
18-jul-25	Área Operativa (administrativa)	15
05-ago-25	Jurídica- Planeación- Control Interno.	10
26-sep-25	gerencia-subgerencia-financiera	14
19-dic-25	Facturación, micromedición, cartera, correspondencia, talento humano, servicios generales y almacén.	27
<b>Total Funcionarios Capacitados Segundo Semestre</b>		<b>66</b>
<b>TOTAL CAPACITADOS EN 2025</b>		<b>131</b>

*Fuente: Oficina de Control Interno Disciplinario*

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

De igual forma y en aras de fortalecer los conceptos adquiridos a través de las capacitaciones, se planeó y ejecuto campaña informativa por correo electrónico y WhatsApp institucional donde se divulgo conceptos generales sobre el Código General disciplinario, remitido al 100% de los funcionarios reportados por la correspondiente área.

Se realizó una (1) campaña publicitaria de prevención informativa control interno disciplinario, el 22 de julio de 2025.

En cumplimiento del indicador “Mejoramiento de Acciones Disciplinarias Iniciadas” se realizaron durante el 2025 diez (10) sesiones de capacitaciones, llegando a una totalidad de 130 funcionarios, aunque esta oficina convoco al 100% del personal 255 funcionarios dato suministrado por la oficina de recursos humanos, por tanto se evidencia una oportunidad de mejora con respecto al compromiso de la totalidad de los funcionarios de la entidad en relación a recibir retroalimentación y capacitación sobre los tema relacionados con disciplinario que nos atañen a todos los servidores públicos de la entidad.

Acorde con el indicador “eficiencia del trámite de los procesos adelantados” se puede establecer que dentro de la vigencia 2025 se ha revisado el impulso procesal adecuado en los términos establecidos en el Código General Disciplinario de la totalidad de los procesos activos.

Comprometidos con prevención de las conductas disciplinables, se realizó e implemento QR que permite el diligenciamiento de formulario tendiente a reportar cualquier conducta. Como obligación de todo servidor público de reportar cualquier posible falta disciplinaria.

*Ilustración 1. Código QR*



*Fuente: Oficina de Control Interno Disciplinario*

## **6.2. INSTRUCCIÓN**

Dando alcance a lo establecido en el CGD se han venido realizando estudio concienzudo de los procesos que se encuentran en curso y previa verificación de garantías constitucionales a los sujetos procesales desarrollada a cada uno de los expedientes, se ha generado impulso procesal para cada uno de los casos entregados e iniciados a raíz de quejas o informes remitidos a esta dependencia, en constante y permanente salvaguarda de los derechos fundamentales que les asisten a los sujetos procesales así como la verificación de la ocurrencia de la conducta y la exclusión de causales de responsabilidad para lo cual se han proferido y ejecutado 299 actuaciones procesales.



## INFORME DE GESTIÓN

Versión: 1

Fecha: Junio 29 de 2018

Código: DES Pt01

### 6.2.1. Estado de Procesos Oficina Control Interno Disciplinario

Tabla 4. Estado de Procesos

ESTADO DE PROCESOS OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.											
PROCESOS	NÚMERO DE FOLIOS	INFORME SECRETARIAL	AUTOS REALIZADOS	NOTIFICACIONES PERSONALES	EDICTO	INSPECCIÓN	VERSION LIBRE	TESTIMONIOS	ACTA DE INASISTENCIA.	COMUNICACIONES	CONSULTA DE SUSPENSIÓN
003-2023	520	1	5	10		1	2	4		15	
003-2024	173	1	10	10		1		1		6	
004-2024	110	3	3	3	2			4		7	
005-2024	244	1	4	2				3	2	6	
006-2024	166	1	3	3	1		1	7		5	
007-2024	116	1	3	6				2	1	6	
008-2024	64	1	4	4				3		4	
009-2024	99	2	3	3				2	1	5	
001-2025	54	2	1	1				2		5	
002-2025	44	2	2					3	1	4	
003-2025	31	1	1	1		1	1	1	1		
004-2025	1402	6	14	22	1	0	1	3	1	38	2
QUEJA		2									
<b>TOTAL</b>		<b>24</b>	<b>53</b>	<b>65</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>35</b>	<b>7</b>	<b>101</b>	<b>2</b>
										<b>TOTAL DE ACTUACIONES:</b>	<b>299</b>

Fuente: Oficina de Control Interno Disciplinario

Continuando con la reforma realizada por la Ley 2094 de 2021 donde se constituyó la instrucción y el juzgamiento como etapas autónomas e independientes según los artículos 12 y 93 ibidem, la jefatura de control interno disciplinario continúa con la adecuación que se inició en la vigencia 2024 en el sentido de continuar lineamientos propios del sistema integrado de gestión (SIG), en consecuencia, se han implementado eficazmente las minutas actualizadas en el 2024 y cumplido con el flujograma establecido y aprobado en el sistema integrado de gestión, en consecuencia, fue aprobado por la alta gerencia el Manual de Procedimiento del área, el cual se encuentra en proceso de ser adoptado mediante resolución.

### 6.3. SEGUIMIENTO PROCESOS

De igual forma, en aras de propender por la salvaguarda de los derechos fundamentales de los sujetos procesales dentro de las actuaciones disciplinarias en especial el debido proceso consagrado en el artículo 12 del CGD, así como en aplicación del principio de celeridad en las actuaciones disciplinarias artículo 18 ibidem, se ha establecido el estado de los procesos como mecanismo de control donde se establece un estricto seguimiento de cada uno de los procesos con el fin de mitigar dicho riesgo legal y el cual se ha plasmado en el siguiente cuadro.

	<h1>INFORME DE GESTIÓN</h1>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

Tabla 5. Seguimiento a Procesos

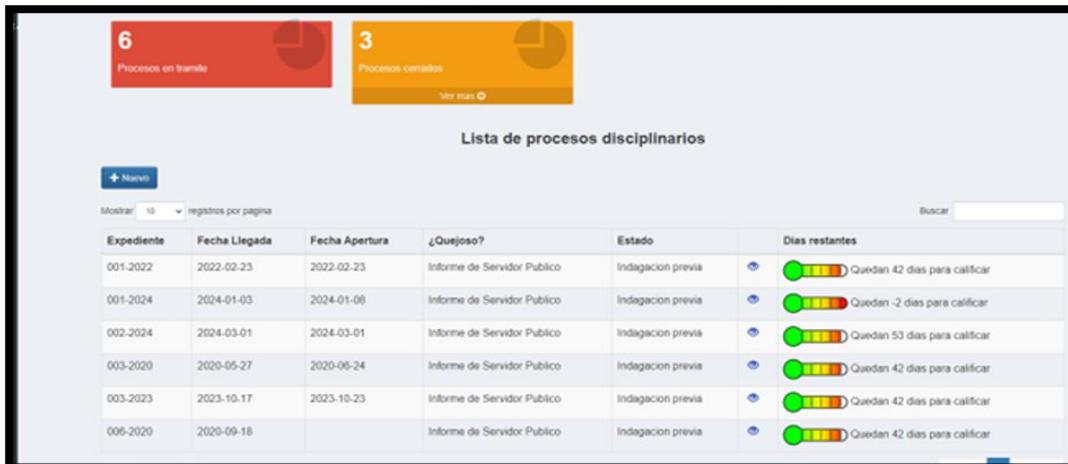
NÚMERO	PROCESO.	CERRADOS.	ABIERTOS.	PRESCRITO.	JUZGAMIENTO	TRASLADO POR COMPETENCIA.	CERRADO PARA PLIEGO DE CARGOS.	QUEJAS EN ESTUDIO.
1	003-2018	X						
2	004-2020	X						
3	005-2020	X						
4	003-2020			X				
5	001-2024				X			
6	002-2024					X		
7	006-2020				X			
8	001-2022				X			
9	003-2023	X						
10	003-2024				X			
11	004-2024		X					
12	005-2024		X					
13	006-2024		X					
14	007-2024		X					
15	008-2024		X					
16	009-2024		X					
17	001-2025		X					
18	002-2025		X					
19	003-2025		X					
20	004-2025		X					
21	QUEJA							2
TOTAL PROCESOS CERRADOS		3						
TOTAL PROCESOS ABIERTOS			10					
TOTAL PROCESOS PRESCRITOS				1				
TOTAL PROCESOS EN JUZGAMIENTO					4			
TOTAL TRASLADOS POR COMPETENCIA						1		
TOTAL CERRADOS PARA PLIEGO DE CARGOS							1	
TOTAL DE QUEJAS								2

TOTAL DE PROCESOS	22
-------------------	----

Fuente: Oficina de Control Interno Disciplinario

Sobre los procesos relacionados anteriormente se realizó la implementación de aplicativo exclusivo del área que nos permite controlar los términos de prescripción de cada uno de los procesos en curso, así como de obtener archivo digital de cada uno de los expedientes, generando alarmas de vencimiento para las diferentes etapas procesales y recopilando el escáner de los pasos de cada proceso.

Ilustración 2. Micrositio SIG - Confidencial



Expediente	Fecha Llegada	Fecha Apertura	¿Quejoso?	Estado	Dias restantes
001-2022	2022-02-23	2022-02-23	Informe de Servidor Publico	Indagacion previa	Quedan 42 dias para calificar
001-2024	2024-01-03	2024-01-06	Informe de Servidor Publico	Indagacion previa	Quedan -2 dias para calificar
002-2024	2024-03-01	2024-03-01	Informe de Servidor Publico	Indagacion previa	Quedan 53 dias para calificar
003-2020	2020-05-27	2020-06-24	Informe de Servidor Publico	Indagacion previa	Quedan 42 dias para calificar
003-2023	2023-10-17	2023-10-23	Informe de Servidor Publico	Indagacion previa	Quedan 42 dias para calificar
006-2020	2020-09-18		Informe de Servidor Publico	Indagacion previa	Quedan 42 dias para calificar

Fuente: Oficina de Control Interno Disciplinario

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

## 7. OFICINA DE CONTROL INTERNO

El Sistema de Control Interno (SCI) en las entidades públicas colombianas se fundamenta en un conjunto de principios, normas, políticas y procedimientos orientados a garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales, la eficiencia en la gestión, la transparencia en el uso de los recursos públicos y la mejora continua del desempeño.

Su propósito esencial es proporcionar una seguridad razonable sobre la efectividad de las operaciones, la confiabilidad de la información, la observancia de la normatividad y la salvaguarda de los bienes públicos.

En el caso de Emserchía E.S.P., como empresa de servicios públicos domiciliarios del orden municipal, su Sistema de Control Interno se constituye en un mecanismo transversal de gestión y aseguramiento, que contribuye directamente al cumplimiento de su misión institucional de garantizar la prestación eficiente, continua y sostenible de los servicios de acueducto y alcantarillado y aseo en el municipio de Chía, Cundinamarca.

La Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSEERCHÍA E.S.P. y la alta dirección reciben asesoría permanentemente para la mejora continua mediante la evaluación independiente realizada por la Oficina de Control Interno, facilitando justamente la toma de decisiones e introduciendo correctivos para el cumplimiento de las metas u objetivos establecidos por EMSEERCHIA E.S.P.

Así que la Oficina de Control Interno (OCI) tiene como función fundamental velar por el cumplimiento de las normativas, la mejora continua de los procesos operativos, administrativos y financieros, y la detección oportuna de riesgos que puedan afectar a la organización. Este informe de la vigencia 2025 presenta un resumen de las actividades realizadas de acuerdo con lo establecido en el programa anual de auditorías 2025 y el plan de acción Institucional 2025, los logros obtenidos, y análisis de oportunidades para fortalecer el Sistema de Control Interno en EMSEERCHIA E.S.P. durante dicho período.

**OBJETIVO:** Proporcionar a la alta dirección información sobre la gestión adelantada desde la Oficina de Control Interno, en la evaluación, avance y estado del sistema de control interno de la entidad, en coherencia con el componente estratégico y los procesos de la entidad, que permita orientarla hacia la mejora continua, así como al logro de los objetivos y metas trazadas, de tal manera que sirva como soporte a las decisiones que considere pertinentes.

### 7.1. APROBACIÓN PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍA

Para el periodo objeto de este informe en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de fecha 28 de febrero de 2025, se aprobó el Programa Anual de Auditorías Internas proyectado para la vigencia por la OCI el cual fue modificado el 4 de agosto, quedando de la siguiente manera

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

*Tabla 6. Programa Anual de Auditorías 2025*

AUDITORIAS INTERNAS VIGENCIA 2025 COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACION DE CONTROL INTERNO	FECHA
PROCESO GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO - AUDITORÍA PROCESO DE FACTURACIÓN VIGENCIA 2024	MARZO
PROCESO GESTIÓN SERVICIO DE ACUEDUCTO - AUDITORÍA PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN MTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO REDES ACUEDUCTO - VIGENCIA 2024	ABRIL
AUDITORIA LIQUIDACION Y PAGO DE NOMINA Y PRESTACIONES SOCIALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIA - EMSERCHIA E.S.P VIGENCIA 2024 Y 1er SEMESTRE 2025	AGOSTO
AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL MIPG - EMSERCHIA E.S.P	OCTUBRE

*Fuente: Oficina de Control Interno*

Las auditorías se realizaron dando cumplimiento al procedimiento establecido en el Sistema Integrado de Gestión - SIG, proceso evaluación independiente identificada con el Código: EIN P01.

Se realizó en cada una, el Plan de Auditoría revisando la normatividad legal vigente aplicable, los procesos y procedimientos establecidos en el SIG, se informó a los responsables del proceso sobre las fechas a desarrollar el ejercicio auditor, dando cumplimiento al procedimiento de auditorías internas. Se envía con anterioridad el plan de auditoría el cual es socializado en la reunión de apertura de cada proceso auditor. Una vez ejecutado el proceso se realiza la reunión de cierre presentando el pre informe correspondiente, el cual está sujeto a revisión por parte de los responsables del proceso auditado. En el caso de no tener observaciones se emite el informe definitivo y se solicita por parte de la Oficina de Control Interno la suscripción del respectivo plan de mejoramiento, al cual se le hace seguimiento semestralmente.

## 7.2. PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNO

Para la vigencia 2025 se adelantaron actividades de seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos como resultado de las auditorías internas realizadas durante las vigencias 2024 y 2025. A continuación, se presenta un cuadro resumen que sintetiza las fechas de suscripción de planes de mejora, los seguimientos realizados y el estado actual.

 <b>emserchia</b> <small>Empresa de Servicios Públicos de Chía</small>	<h1>INFORME DE GESTIÓN</h1>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

*Tabla 7. Planes de Mejoramiento Interno*

SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS 2024 - 2025				
ÁREA PROCESO	SUSCRIPCIÓN PM	SEGUIMIENTO		
		1ER	2DO	ESTADO
<b>VIGENCIA 2024</b>				
AUDITORÍA GESTIÓN DE MANTENIMIENTO – PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS Y EQUIPOS VIGENCIA 2023	abr-24	oct-24	abr-25	Cerrado
AUDITORÍA AL PROCESO GESTIÓN CONTRATACIÓN VIGENCIA 2023, CON LA FINALIDAD DE EVALUAR MEDIANTE PRUEBA SELECTIVA LA CONTRATACIÓN Y EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.	may-24	nov-24		Cerrado
AUDITORIA DE SEGUIMIENTO A LA ELABORACION , CARGUE Y PRESENTACION DE LOS INFORMES DE LET, REPORTADOS, REPORTADOS A LAS ENTIDADES NACIONALES, DEPARTAMENTALES TERRITORIALES Y ENTES DE CONTROL	NA PLAN DE MEJORAMIENTO			
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO AL PROTOCOLO DE OPERACIÓN DEL PROCESO DE PODAS Y CORTE DE CESPED EMSERCHIA VIGENCIA 2023	oct-24	mar-25	sep-25	Cerrado
<b>VIGENCIA 2025</b>				
PROCESO GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO - AUDITORÍA PROCESO DE FACTURACIÓN VIGENCIA 2024	may-25	nov-25	may-26	Pendiente
PROCESO GESTIÓN SERVICIO DE ACUEDUCTO - AUDITORÍA PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN MTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO REDES ACUEDUCTO - VIGENCIA 2024	jun-25	dic-25	jun-26	Pendiente
AUDITORIA LIQUIDACION Y PAGO DE NOMINA Y PRESTACIONES SOCIALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIA - EMSERCHIA E.S.P VIGENCIA 2024 Y 1er SEMESTRE 2025	nov-25	may-26	nov-26	Pendiente
AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL MIPG - EMSERCHIA E.S.P	NA PLAN DE MEJORAMIENTO			

*Fuente: Oficina de Control Interno*

### 7.3. AUDITORÍAS EXTERNAS Y PLANES DE MEJORAMIENTO

*Tabla 8. Auditorías Externas y Planes de Mejroamiento*

AUDITORÍAS EXTERNAS 2023 - 2024 -2025 Y SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO				
AUDITORÍAS	NUMERO DE HALLAZGOS	SEGUIMIENTO		
		1ER.	2DO.	OBSERVACIÓN
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO - EMSERCHIA E.S.P - VIGENCIA 2023	8 8 A 1 ADF	ene-25	jul-25	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO - EMSERCHIA E.S.P - VIGENCIA 2023 - SENTENCIA RIO BOGOTA	2 2 A	jul-25	dic-25	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO - EMSERCHIA E.S.P - VIGENCIA 2024 - SENTENCIA RIO BOGOTA	NA PLAN DE MEJORAMIENTO			

*Fuente: Oficina de Control Interno*

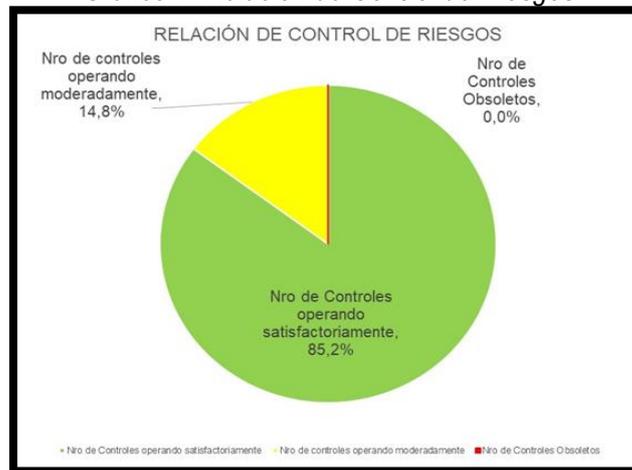
## 7.4. MAPA DE RIESGOS ACTUALIZADO VIGENCIA 2025

Se realizó un trabajo articulado con la Oficina Asesora de Planeación, con los coordinadores y líderes de procesos, en el cual se brindó acompañamiento y asesoría en la identificación, valoración y análisis de los riesgos asociados a los procesos; fueron definidos los planes de manejo y tratamiento de los riesgos para la vigencia 2025 con compromisos y actividades suscritas por los responsables.

Para este periodo se actualizó la guía metodológica para la gestión del riesgo de la empresa - Código: EIN G01 de fecha 08/05/2025 versión 5.

En consecuencia, fue actualizado y consolidado el mapa de riesgos de la empresa, se realizaron 2 seguimientos con corte a junio y a diciembre, por parte de la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno.

Gráfico 1. Relación de Control de Riesgos



Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 9. Riesgos y su Clasificación a diciembre 2025

RIESGOS POR PROCESOS A DICIEMBRE 2025		CLASIFICACIÓN DEL RIESGO A DICIEMBRE 2025	
PROCESO	CANTIDAD	CLASIFICACIÓN	CANTIDAD
GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	14	DE CUMPLIMIENTO	26
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	9	OPERATIVO	21
GESTIÓN FINANCIERA	9	DE CORRUPCIÓN	17
GESTIÓN SERVICIO DE ASEO	9	ESTRATÉGICO	4
GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	7	FINANCIERO	4
GESTIÓN SERVICIO DE ACUEDUCTO	6	RIESGO FISCAL	3
GESTIÓN COMPRAS Y CONTRATACIÓN	5	TALENTO HUMANO	3
GESTIÓN DE TICS	5	AMBIENTALES	2
GESTIÓN DOCUMENTAL	5	DE TECNOLOGÍA	2
GESTIÓN SERVICIO DE ALCANTARILLADO	4	IMAGEN	2
GESTION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	COMERCIAL	1
GESTIÓN EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	3	DEL RECURSO HUMANO	1
GESTIÓN MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	3	FENOMENOS NATURALES	1
GESTION DE COMUNICACIÓN E IMAGEN CORPORATIVA	2	TECNOLÓGICO	1
GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL Y CIUDADANA	2	<b>TOTAL</b>	<b>88</b>
GESTIÓN DE SST	1		
GESTIÓN JURÍDICA	1		
<b>TOTAL RIESGOS</b>	<b>88</b>		

Fuente: Oficina de Control Interno

	<h2>INFORME DE GESTIÓN</h2>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

### 7.5. SEGUIMIENTO RIESGOS Y ESTRATEGIAS PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

A la oficina de Control Interno le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del plan, de igual manera efectuar el seguimiento y el control a la implementación, los avances de las actividades consignadas en el documento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. En el siguiente link fue publicado el documento de la vigencia 2024 <https://www.emserchia.gov.co/PDF/PlanAnticorrupcion2024.pdf>

Los respectivos informes de verificación y seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano por parte de la Oficina de Control Interno se encuentran publicados en la página WEB de la entidad. En la vigencia 2025 se realizó el tercer seguimiento el cual se encuentra publicado en el siguiente link.

[https://emserchia.gov.co/PDF/TERCER\\_SEGUIMPLANANTICORRUPCIONA\\_2024.pdf](https://emserchia.gov.co/PDF/TERCER_SEGUIMPLANANTICORRUPCIONA_2024.pdf)

### 7.6. PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA

Para la vigencia 2025 la empresa adoptó el programa de transparencia y Ética Pública, el cual tiene como objetivo establecer la estrategia de transparencia y ética pública integrando acciones de identificación y tratamiento de riesgos de corrupción, acceso a la información pública, rendición de cuentas, simplificación de trámites y servicios, adopción de medidas de prevención del riesgo y promoción de la participación ciudadana. Lo anterior Atendiendo el Artículo 31 de Ley 2195 de 2022, "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones", el cual modificó el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 (Ley Anticorrupción), transformando el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), en el Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP. En la página WEB de la entidad se encuentra publicado en el siguiente link:

<https://emserchia.gov.co/wordem/transparencia/transparencia-etica-publica/>

El monitoreo, administración, supervisión y evaluación del Programa de Transparencia y Ética Pública está a cargo de las siguientes dependencias:

- ✚ **Monitoreo:** Cada una de las áreas de la empresa de servicios públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P. relacionada con la actividad programada y su equipo de trabajo.
- ✚ **Administración:** Oficina Asesora de Planeación.
- ✚ **Supervisión:** Alta Dirección, a través del Comité de Gestión y Desempeño Institucional
- ✚ **Auditoría, evaluación y mejora:** Oficina de Control Interno.

Para la vigencia 2025 se realizó el seguimiento con corte a junio y diciembre

[https://emserchia.gov.co/PDF/1\\_SEG\\_PROG\\_publicar.pdf](https://emserchia.gov.co/PDF/1_SEG_PROG_publicar.pdf)

[https://emserchia.gov.co/PDF/2\\_SEG\\_PROG\\_PUBLICA\\_2025.pdf](https://emserchia.gov.co/PDF/2_SEG_PROG_PUBLICA_2025.pdf)

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

## 7.7. CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

En el mes de febrero de 2025 se realizó la evaluación de la efectividad del control interno contable para la vigencia 2024, necesario para generar información financiera de la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P., en donde se evalúa que los procesos contables garanticen razonablemente que la información Financiera cumpla con las características fundamentales de relevancia y representación fiel que trata el régimen de contabilidad pública dando cumplimiento a la resolución 193 del 05 de mayo de 2016 por la cual se incorpora en los procedimientos Transversales del Régimen de Contabilidad Pública, el procedimiento para la evaluación del control interno contable. Como resultado de la anterior evaluación se obtuvo un puntaje de 4.81. Dicha información se presenta en la plataforma asignada por la Contaduría General de la Nación en el siguiente Link

<https://www.chip.gov.co/inicio/consulta/ciudadano>

## 7.8. ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL INFORME SEMESTRAL SOBRE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474.

Para la realización del informe correspondiente al primer y segundo semestre de 2025, la Oficina de Control Interno desarrolló las siguientes etapas:

Solicitó, revisó y evaluó información sobre peticiones, quejas, sugerencias y reclamos allegadas y gestionadas durante el primer y segundo semestre de 2025 a la Dirección Comercial de Emserchía E.S.P. correspondientes a las solicitudes presentadas por usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

Se realizó seguimiento al sistema de correspondencia de Emserchía E.S.P., el cual contiene las solicitudes de diversas partes interesadas. En consecuencia, en los anteriores informes se elaboró con base en la información que se encuentra contenida en el aplicativo SYSMAN, módulo Comercial de Servicios Públicos; la base de datos en Excel del sistema de correspondencia gestionada por el área de gestión documental y la información suministrada por las respectivas áreas.

Los anteriores informes se pueden consultar en los siguientes link:

[https://emserchia.gov.co/PDF/ENEROA\\_UNIO\\_2025.pdf](https://emserchia.gov.co/PDF/ENEROA_UNIO_2025.pdf)

[https://emserchia.gov.co/PDF/INFORME\\_PQRS\\_SEMESTRE\\_2025.pdf](https://emserchia.gov.co/PDF/INFORME_PQRS_SEMESTRE_2025.pdf)

## 7.9. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA RESPECTIVA ENTIDAD

En cada vigencia, la Oficina de Control Interno presenta semestralmente el informe de evaluación del sistema de control interno de conformidad a los parámetros establecidos por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional y el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

De conformidad a la nueva estructura del modelo estándar de control interno MECI establecida en el Decreto 943 de 2014 y el Decreto 648 de 2017 el cual modifica e imparte nuevas instrucciones a las Oficinas de Control Interno, la empresa comprende los cambios y aplica las disposiciones dadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP del mismo modo, con la implementación de los nuevos roles de la Oficina de Control Interno, la generación de valor en conjunto con la mitigación de riesgos, buscan asesorar a la Administración de la Empresa para cumplir con sus metas y objetivos de una forma eficiente.

Mediante el Decreto 1499 del 2017, se articula el sistema de gestión con los sistemas de control interno, a través de los mecanismos de control y verificación que permiten el cumplimiento de los objetivos y el logro de resultados de la entidad.

El informe correspondiente al primer semestre de la vigencia 2025, arrojó un puntaje del 92% y el del segundo semestre el 92.4%, los cuales se encuentra publicados en la página web de la entidad en el siguiente link:

[https://emserchia.gov.co/PDF/INFORME JUNIO 2025h.pdf](https://emserchia.gov.co/PDF/INFORME_JUNIO_2025h.pdf)  
[https://emserchia.gov.co/PDF/INFORME DICIEMBRE 1474 2 SEM 2025.pdf](https://emserchia.gov.co/PDF/INFORME_DICIEMBRE_1474_2_SEM_2025.pdf)

*Ilustración 3. Resultados Evaluación MECI del DAFP*



*Fuente: Oficina de Control Interno*

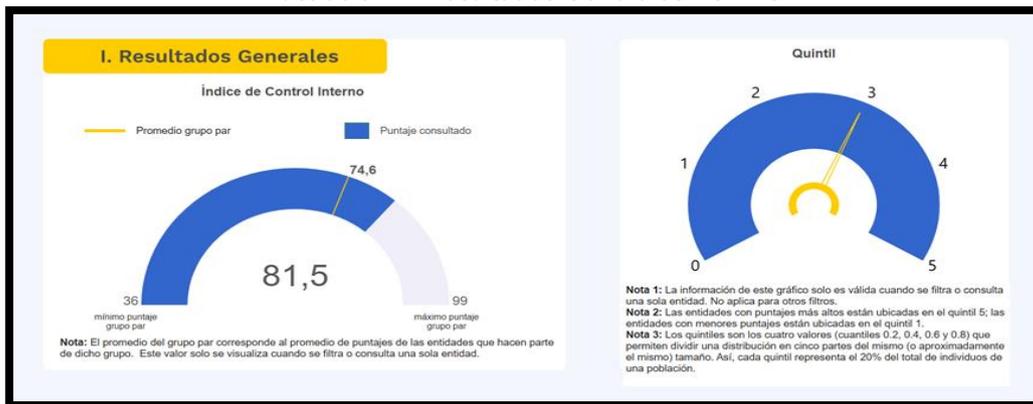
El nivel de madurez del MECI de EMSERCHIA E.S.P., se encuentra en nivel avanzado de acuerdo a los últimos informes del DAFP, dado que la empresa ha implementado y consolidado prácticas de control interno en sus procesos, asegurando el cumplimiento de normas, efectividad operativa y la eficiencia de los recursos; evaluando aspectos como la gestión de riesgos, la comunicación, la documentación de procesos, la responsabilidad y la mejora continua.

El sistema de control interno de la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P. se mantiene y mejora continuamente, respecto a las observaciones realizadas por los entes de control como resultado de las auditorías externas realizadas por la Contraloría Departamental, la Revisoría Fiscal y las Auditorías Internas realizadas por la Oficina de Control Interno. Se suscriben los respectivos planes de mejoramiento que permiten establecer compromisos frente a lo evidenciado en el ejercicio auditor; acciones que buscan fortalecer el desempeño en la misión y objetivos institucionales.

## 7.10. INFORME EJECUTIVO ANUAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA RESPECTIVA ENTIDAD

Respecto al Informe Ejecutivo Anual de Sistema de Control Interno, el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP informó los lineamientos para el registro de información a través del formulario FURAG - VIGENCIA 2025 – circular externa 100 -003- 2025 Para las Entidades de Cundinamarca entre otros departamentos se fijó un plazo de diligenciamiento entre los meses de marzo y abril de 2025, dando como resultado un puntaje MECI de 81.5%, el cual fue publicado en la plataforma del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP

Ilustración 4. Resultados Generales FURAG



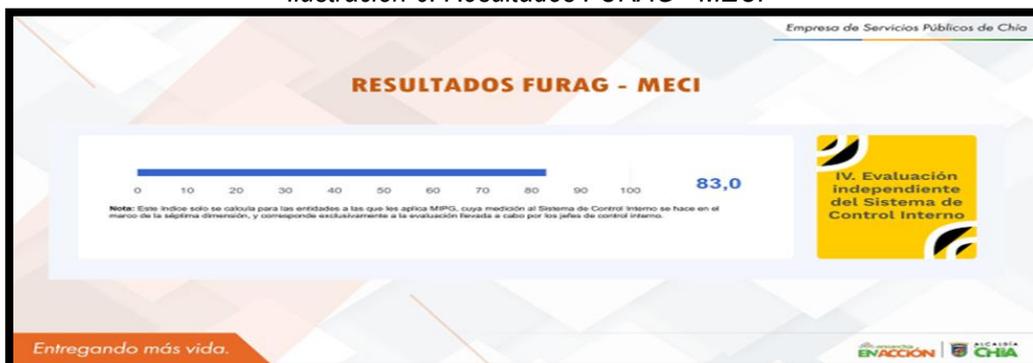
Fuente: Oficina de Control Interno

Ilustración 5. Índices de Desempeño de los Componentes MECI



Fuente: Oficina de Control Interno

Ilustración 6. Resultados FURAG - MECI



Fuente: Oficina de Control Interno

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

El DAFP y los líderes de las políticas de gestión y desempeño prestaron asesoría y acompañamiento de acuerdo con los cronogramas y estrategias establecidas, con el objetivo de contribuir a que las entidades del orden nacional y territorial mejoren el desempeño institucional.

Las Oficinas Asesoras de Planeación y Control Interno lideraron el proceso de diligenciamiento del respectivo formulario, con la participación de las diferentes áreas de la empresa y gestionaron internamente el reporte oportuno de la información solicitada de acuerdo a los lineamientos impartidos por el DAFP.

## 7.11. ACTIVIDADES ADICIONALES REALIZADAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

### **Capacitaciones y participación de eventos con corte a 31 de diciembre 2025**

El jefe y el profesional universitario de la Oficina de Control Interno participaron de las capacitaciones lideradas por el Departamento Administrativo de la Función – DAFP, relacionada con los siguientes temas:

- ✓ Socialización roles de la Oficina de Control Interno – febrero
- ✓ Lineamientos FURAG 2024 – Marzo
- ✓ Resultados índice de desempeño institucional – julio
- ✓ Nueva versión de la guía para la gestión del riesgo - Septiembre

#### Otras

- ✓ SIA Contraloría - Enero
- ✓ Participación en la construcción del programa de transparencia y ética pública
- ✓ Participación, asistencia en la Audiencia Pública de Rendición de cuentas – EMSERCHIA E.S.P – febrero
- ✓ Finanzas personales – Marzo
- ✓ Nueva versión de la guía para la gestión del riesgo - Julio
- ✓ Responsabilidades disciplinarias y conflicto de intereses – Agosto

### **Otras actividades**

1. Se realizaron durante esta vigencia 4 Comités de Coordinación Institucional de Control Interno con los Directivos de la Empresa, en las siguientes fechas: 28 de febrero, 28 de mayo, 4 de agosto y 27 de agosto de 2025.
2. La Oficina Asesora de Control Interno ha requerido a las diferentes dependencias, por correo electrónico sobre la actualización al sistema de correspondencia CORRYCOM.
3. Desde la OCI se han realizado las sugerencias, recomendaciones que se estiman pertinentes en los diferentes procesos de la entidad.
4. Se atendió y respondió a los requerimientos realizados por la gerencia y de algunas entidades de vigilancia y control apoyando la gestión diaria.

	<h2>INFORME DE GESTIÓN</h2>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

5. Se participó en los diferentes Comités a los cuales ha sido invitada y se atendieron las observaciones desde allí efectuadas.

6. Para este periodo la Oficina de Control Interno en cumplimiento del Rol relación con entes externos de control, realizó acompañamiento a la Contraloría Departamental facilitando el flujo de información para el desarrollo de los ejercicios auditores realizados, con el objetivo de que la entidad supere con los mejores resultados la evaluación del organismo de control.

7. Para este periodo la Oficina de Control Interno en cumplimiento del Rol relación con entes externos, realizo acompañamiento a la Oficina de Control Interno del municipio de Chía facilitando el flujo de información (en procesos transversales) para el desarrollo de los ejercicios auditores realizados, con el objetivo de que la entidad supere con los mejores resultados la evaluación del organismo de control.

**CONCLUSIONES:** La Oficina de Control Interno ha logrado avances significativos en la mejora de las diferentes áreas de la organización. No obstante, existen áreas de oportunidad que deben ser abordadas para continuar fortaleciendo la cultura de control y asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales.

## 8. DIRECCIÓN COMERCIAL

La gestión comercial de la Empresa de Servicios Públicos de Chía - EMSERCHÍAESP, se encuentra clasificada como un proceso misional dentro del Sistema Integrado de Gestión (SIG), siendo un proceso relevante para la organización, es allí donde se gestan las relaciones con los usuarios, suscriptores y potenciales suscriptores, por consiguiente, esto permite conocer las necesidades de la comunidad a las que se busca responder de forma oportuna, precisa y clara; asimismo la gestión de operaciones comerciales enmarca todos los procesos requeridos para que tanto los usuarios como la empresa puedan ver reflejados los procesos operativos en facturación, recaudo e indicadores de gestión asociados a medición, control de pérdidas, y de otro lado a la prestación del servicio de limpieza urbana y la gestión de aprovechamiento asignada por la normatividad, entre otros.

Para lograr el objetivo propuesto, la gestión comercial cuenta con procedimientos documentados para asegurar la continuidad y calidad de las actividades requeridas para el logro de resultados que buscan el beneficio mutuo usuarios – empresa y se enmarca en el cumplimiento de la regulación vigente para el sector de agua potable y saneamiento básico.

El presente informe ejecutivo resume la gestión realizada a partir del 1 de enero de 2025 y hasta el 31 de diciembre de 2025, incorporando los resultados relevantes alcanzados, el estado de las actividades principales a cargo de la Dirección Comercial y sus diferentes procesos, con el propósito de dar a conocer las cifras que serán base para una óptima toma de decisiones por parte de la alta gerencia.

Los resultados obtenidos han sido gracias al trabajo y esfuerzo en equipo de todos los colaboradores que se encuentran en la dirección, los procesos y cada una de las personas

	<h2>INFORME DE GESTIÓN</h2>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

adscritas a cada uno de ellos y a la interacción con las diferentes direcciones y equipos de trabajo de la empresa.

La gestión de la Dirección Comercial de EMSERCHÍA ESP se ha orientado principalmente a satisfacer y garantizar las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de intereses; clientes externos (usuarios), mediante la respuesta oportuna, eficiente y eficaz a sus diferentes requerimientos, clientes internos y por otra, la de los entes de vigilancia y control, a través de los reportes de información comercial de la Empresa.

### 8.1. OPERACIONES COMERCIALES

**8.1.1. Facturación.** La facturación de los servicios públicos domiciliarios prestados por EMSERCHÍA E.S.P., se realiza bimestralmente.

En el desarrollo del proceso de facturación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo prestados por EMSERCHIA ESP. para la vigencia se dio cumplimiento al cronograma previsto para prestadores con facturación bimestral cuyos intervalos de lectura están comprendidos entre 58 y 62 días, tal y como lo establece la normatividad vigente.

**Áreas de Prestación de los Servicios (APS).** En el siguiente mapa se pueden evidenciar las áreas definidas de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

- ✚ El Área de Prestación del Servicio (APS) de aseo corresponde al 100% de la zona urbana y rural del municipio.
- ✚ El APS de acueducto sólo excluye una parte alta de las Veredas de Yerbabuena y Fusca en el costado oriental y una franja angosta del costado occidental.
- ✚ El APS de alcantarillado incluye la zona urbana, parte de las Veredas de Bojacá, Fagua, Tiquiza, Fonquetá, Cerca de Piedra y La Balsa.

Las APS fueron definidas por el área técnico-operativa de acuerdo con lo establecido en la normatividad legal vigente.

*Ilustración 7. Areas de Prestación de Servicio*



*Fuente: Dirección Comercial*

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

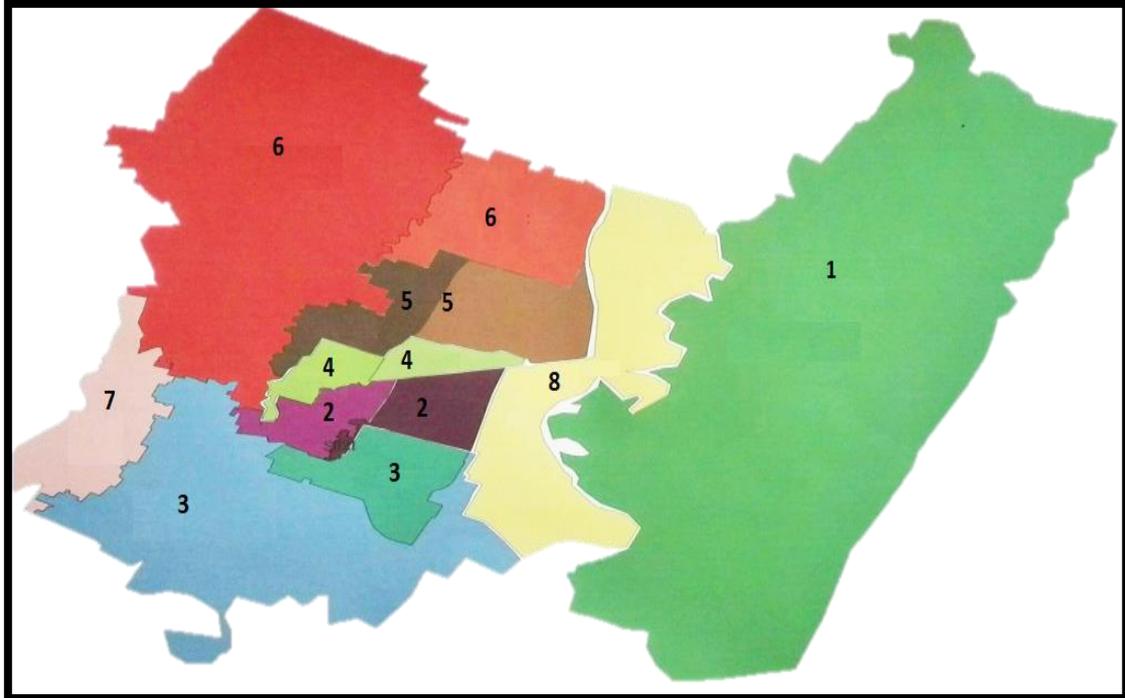
**Zonas de Facturación.** La facturación de los servicios públicos domiciliarios prestados por EMSERCHÍA ESP, se realiza bimestralmente, Se cuenta con 8 zonas, denominadas ciclos de facturación, conformadas por los subsectores, barrios y o veredas descritas en el siguiente cuadro;

*Tabla 10. Zonas de Facturación*

CICLO	DESCRIPCION SECTORES
1	Autopista Chía a Bogotá, Yerbabuena, Fusca
2	Calle 11 hasta Shapelli, entre Cra 13 A y 7, Barrios Ibaro I, Ibaro II, La Lorena, Santa Lucía, Los Zipas, Parte del Centro, Tranquilandia, Conjunto Los Geranios Cra 7 desde Betania hasta La Av. Pradilla, Conjunto La Avenida, Santa Rita, San Francisco, 20 de Julio, Parte del Campin, El Campincito, Andes Portobelo, Parte de los Zipas y Jardín de Los Zipas
3	Calle 7 con Calle 1 Sur entre Cra. 1 y Cra. 7. corresponde a los barrios: Parte de Los Zipas, Sector La Virginia, Parte del Campin, el Cairo, Siatá, El Cedro, Sector Sabaneta Vereda Parte de Fonquetá desde la Panadería Fonqueta, Sector El Espejo, Cerca de Piedra Sectores La Frontera, Pueblo Nuevo, Vereda La Balsa: Rincón Santo, La Balsa Las Juntas, Conjunto Las Granjas
4	Calle 11 y Calle 17 entre Cras. 9 con Av. Chilacos comprende los barrios: Ibaro III, Las Acacias, San Luis, Santa María del Lago, Conjuntos San Baichara, Arrayanes de Río Frío Cra. 9 Cra 2 Este entre Calle 13 (Pradilla sector norte) y Calle 21 (Av. Chilacos). Comprende: Santa Clara, Ponylandia, Santeo, Santa Elena, Aleros de la Sabana, el Crisol, Arrayanes, Magnolio, Campus Club, Santa María, Villa María, San Pedro, Parque de La Sabana, el Coral, Villa María, Parte de Chilacos, Parte Delicias Norte
5	Parte de Río Frío, Barrio La Primavera, Sector Bochica, Sector Bachue (Bojacá) Calle 21 y Calle 29 entre Cra. 9 con Variante Vía Cajicá. Comprende los barrios Chilacos, Parte Delicias Norte, Sector Calle 25, Conjunto Las Margaritas, Villa Kataí, Santa Mónica, Aícos, Parte de La Vereda Bojacá, Sector os Colorado o La Estrella
6	Barrios Mercedes de Calahorra, Sector Puente Peralta y El Bosque, y parte de La Vereda Bojacá, Conjunto Calatrava, Nuevo Milenio, Parque de Las Flores, San Germán, San Miguel, Santa Mónica Parte de Vereda Fonquetá, Sector Artesanal, Tiquiza, Fagua.
7	Parte Vereda Cerca de Piedra; conjunto Kalamary, sector lavaderos, Pueblo Nuevo, sector La Valvanera
8	Samaria, Delicias Sur, Centro Chía, Santa Ana y Fontanar, Sector Bomberos

*Fuente: Dirección Comercial*

Ilustración 8. Zonas de Facturación



Fuente: Dirección Comercial

**Suscriptores.** Los suscriptores facturados para el periodo noviembre – diciembre de 2025 fueron 57.412 para el servicio de acueducto, 52.574 para alcantarillado y 56.951 para aseo; aumentaron el 6.7%, 7.3% y 7% respectivamente frente al año anterior.

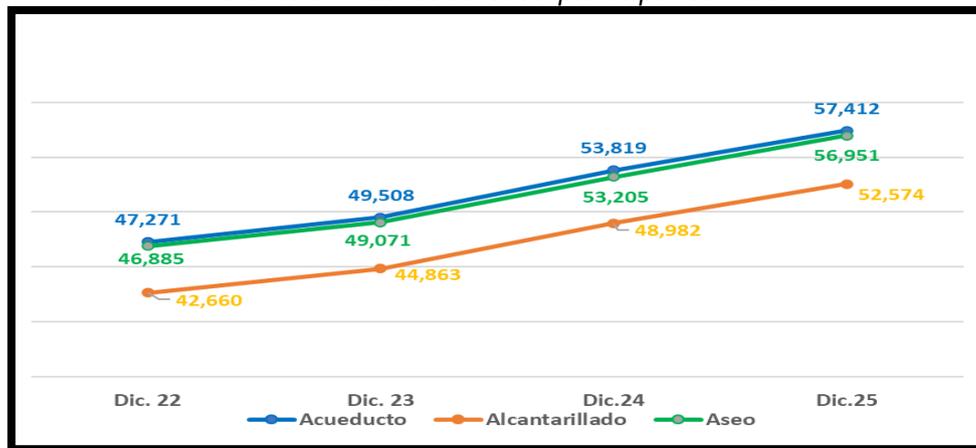
Gráfico 2. Suscriptores 2026 por Servicio



Fuente: Estadísticas de Facturación

**Evolución de Suscriptores por Servicio:** En la siguiente grafica se muestra la evolución de suscriptores por año desde el año 2022 hasta el 2025.

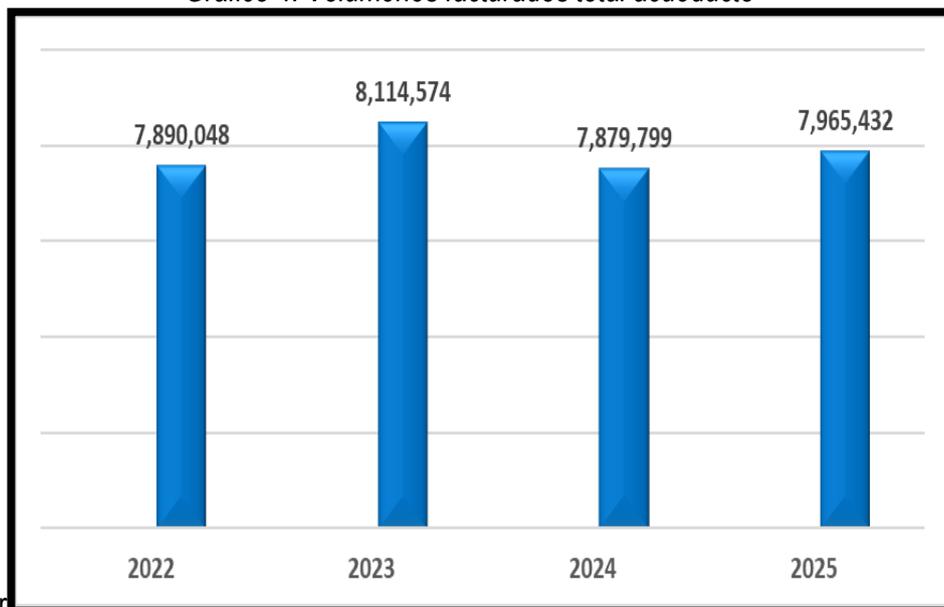
Gráfico 3. Histórico de Suscriptores por Servicio



Fuente: Estadísticas de Facturación

**Volumen Facturado Total:** Para el año 2025 el volumen facturado fue de 7.965,432 metros cúbicos, aumento el 1.09% respecto al año anterior.

Gráfico 4. Volúmenes facturados total acueducto

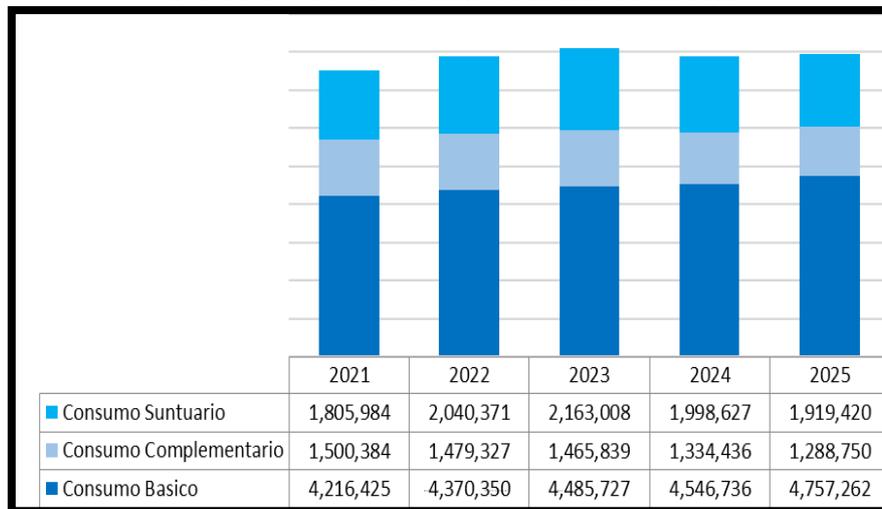


gr

Fuente: Estadísticas de Facturación

**Consumo por Rango.** El consumo básico facturado en el 2025 aumento 59.7% el complementario disminuyó 16.2% y el suntuario 24.1% respecto al año anterior; lo cual ha generado un aumento en el requerimiento de subsidios de alcantarillado y disminución en las contribuciones de acueducto y aseo.

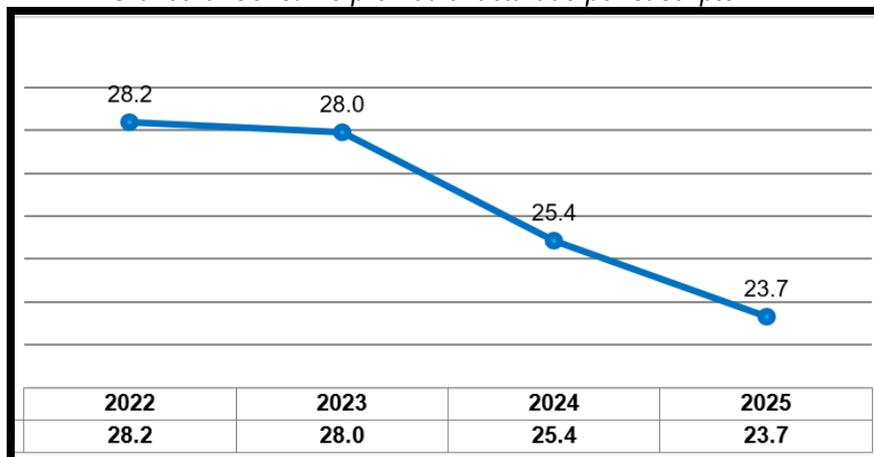
Gráfico 5. Volúmenes facturados total acueducto



Fuente: Estadísticas de Facturación

**Consumo Promedio Facturado por Suscriptor.** Para el año 2025 el consumo promedio fue de 23.7 metros cúbicos, disminuyó el 6.9% respecto al año anterior; aunque el número de suscriptores aumentó el 6.7%, los consumos facturados aumentaron solamente el 1.09% esto como consecuencia de la implementación de ahorro en el consumo adoptado por los usuarios a partir del racionamiento y desincentivo al consumo del año 2024.

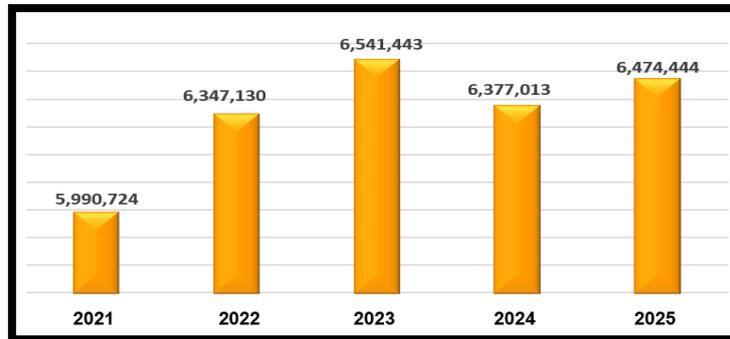
Gráfico 6. Consumo promedio facturado por suscriptor m<sup>3</sup>



Fuente: Estadísticas de Facturación

**Vertimiento Facturado Total:** Para el año 2025 el vertimiento facturado fue de 6.474.444 metros cúbicos, aumento el 1.53 % respecto al año anterior.

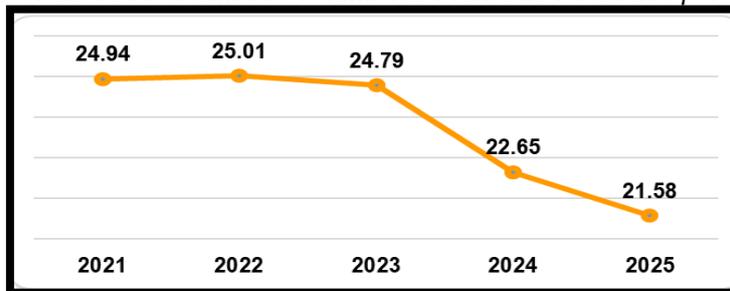
Gráfico 7. Vertimientos facturados total Alcantarillado



Fuente: Estadísticas de Facturación

**Vertimiento Promedio Facturado Por Suscriptor.** Para el año 2025 el vertimiento promedio fue de 21.58. metros cúbicos, disminuyó el 4.73% respecto al año anterior.

Gráfico 8. Servicio de Alcantarillado Vertimiento Promedio Facturado por suscriptor m<sup>3</sup>

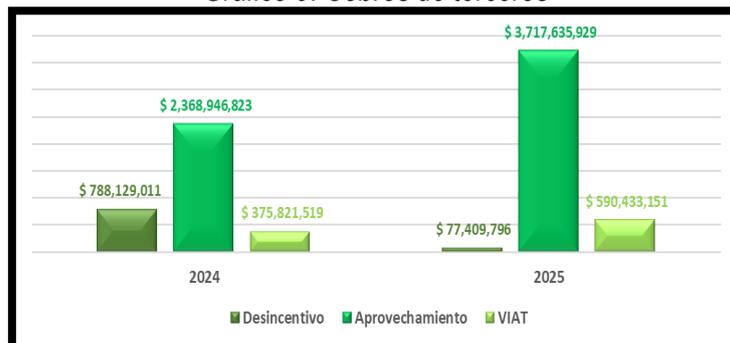


Fuente: Estadísticas de Facturación

**Facturación a Terceros:** En el siguiente grafico se muestra el comportamiento de los cobros de terceros donde el desincentivo disminuyó en un 90.18% frente a año anterior, esto debido a que la medida adoptada de desincentivo se suspendió a partir del mes de noviembre de 2024, el cual se facturó en el primer periodo de facturación del 2025, en cuanto al Aprovechamiento aumento en 56.93% y el IAT, aumento en un 56.93 % frente a año anterior, esto debido al aumento en toneladas reportadas por las asociaciones de recuperadores.

Vale la pena aclarar que la facturación y recaudo por estos conceptos son trasladados por EMSERCHÍA E.S.P. a cada una de las entidades correspondientes.

Gráfico 9. Cobros de terceros



Fuente: Estadísticas de Facturación

**Tarifas:** La variación de las tarifas aplicadas por EMSECHÍA E.S.P., para los servicios de acueducto y alcantarillado fue del 3.4% por la acumulación del IPC para el cargo fijo y para el cargo por consumo de acueducto, mientras que para el cargo por consumo de alcantarillado la variación fue del 13.8% debido al cobro de la actividad de tratamiento de aguas residuales de la PTAR II.

Tabla 11. Tarifas Acueducto

Servicio de Acueducto Cargo Fijo Bimestral				
Estrato/Uso	Dic. 22	Dic. 23	Dic. 24	Dic.25
Residencial 4	\$ 13,470.50	\$ 15,070.62	\$ 16,055.66	\$ 16,595.84
Variación	10.20%	11.90%	6.50%	3.40%
Servicio de Acueducto Consumo Básico				
Residencial 4	\$ 2,530.79	\$ 2,831.42	\$ 2,893.07	\$ 2,990.40
Variación	10.20%	11.90%	2.20%	3.40%

Fuente: Estadísticas de Facturación

Tabla 12. Tarifas Acueducto

Servicio de Alcantarillado - Cargo Fijo Bimestral				
Estrato/Uso	Dic. 22	Dic. 23	Dic. 24	Dic. 25
Residencial 4	\$ 7,635.08	\$ 8,542.02	\$ 9,100.34	\$ 9,406.30
	10.20%	11.90%	6.50%	3.40%
Servicio de Alcantarillado Vertimiento Básico				
Residencial 4	\$ 2,103.86	\$ 2,347.16	\$ 3,235.26	\$ 3,682.67
	9.90%	11.60%	37.80%	13.80%

Fuente: Estadísticas de Facturación

**Aforos de Residuos Sólidos.** Durante el 2025 se realizaron 322 aforos de residuos sólidos de un total de 648 usuarios aforados equivalente al 49.69%, entre extraordinarios, ordinarios y permanentes de los cuales se facturaron por ciclo de la siguiente manera:

Tabla 13. Toneladas Aforadas y Facturadas por Ciclo

CICLO	TONELADAS AFORADAS	FACTURADO USUARIOS AFORADOS
1	2,603.58	\$ 837,326,813
2	1,668.96	\$ 516,712,985
3	1,661.47	\$ 478,144,168
4	528.70	\$ 176,327,722
5	1,153.45	\$ 367,317,867
6	1,003.39	\$ 324,895,182
7	49.67	\$ 15,228,694
8	2,505.69	\$ 744,489,796
	<b>11,174.91</b>	<b>\$ 3,460,443,227</b>

Fuente: Liquidación Grandes Generadores 2025-06

**8.1.2. Control de Pérdidas.** La gestión de control de pérdidas se ha implementado tomando como base el balance hídrico propuesto en la metodología tarifaria de las Resoluciones CRA 688 de 2014, 735 de 2015 y 943 de 2021; por lo tanto, para la evaluación de indicadores se han calculado por año tarifario.

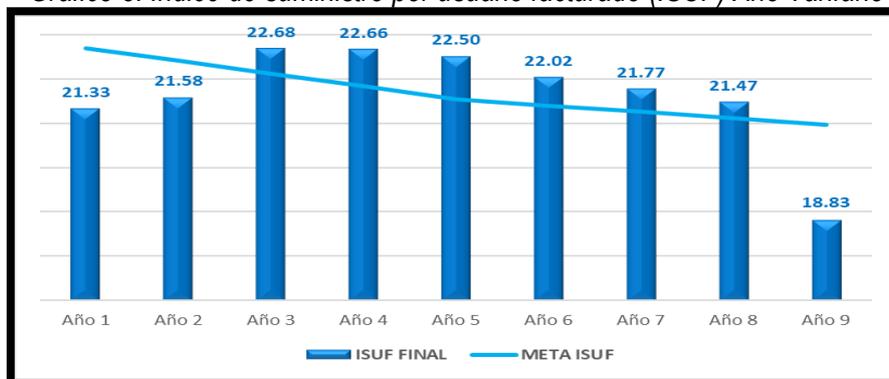
*Tabla 14. Año Tarifario (ISUF)*

Año Tarifario	Rango de Consumos
Año 1	Jul-2016 a Jun-2017
Año 2	Jul-2017 a Jun-2018
Año 3	Jul-2018 a Jun-2019
Año 4	Jul-2019 a Jun-2020
Año 5	Jul-2020 a Jun-2021
Año 6	Jul-2021 a Jun-2022
Año 7	Jul-2022 a Jun 2023
Año 8	Jul-2023 a Jun 2024
Año 9	Jul-2024 a Jun 2025

*Fuente: Área de Control de Pérdidas*

Para el ultimo año tarifario se evidencia una disminución del ISUF en 2.64 m<sup>3</sup>/ Suscriptor/ Mes, un 65% corresponde a la disminución del ICUF y el 35% a la disminución de pérdidas de agua:

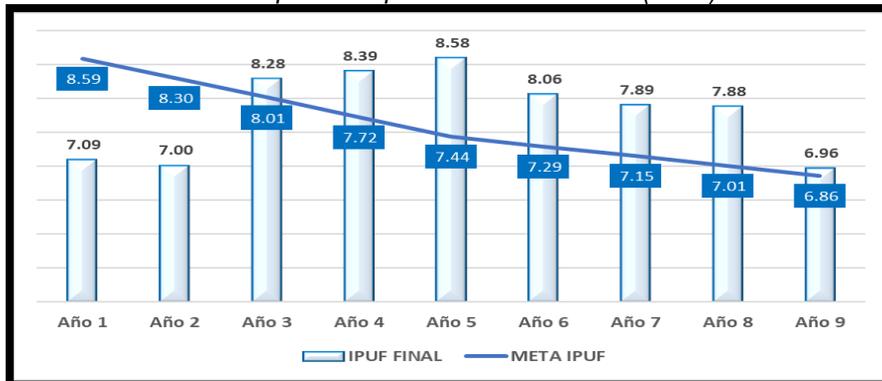
*Gráfico 3. Índice de suministro por usuario facturado (ISUF) Año Tarifario*



*Fuente: Área de Control de Pérdidas*

Se evidencia una reducción constante del IPUF. Por lo tanto, la tendencia es positiva y sugiere que las acciones que se están implementando para controlar y reducir las pérdidas están siendo efectivas.

Gráfico 10. Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF) Año Tarifario

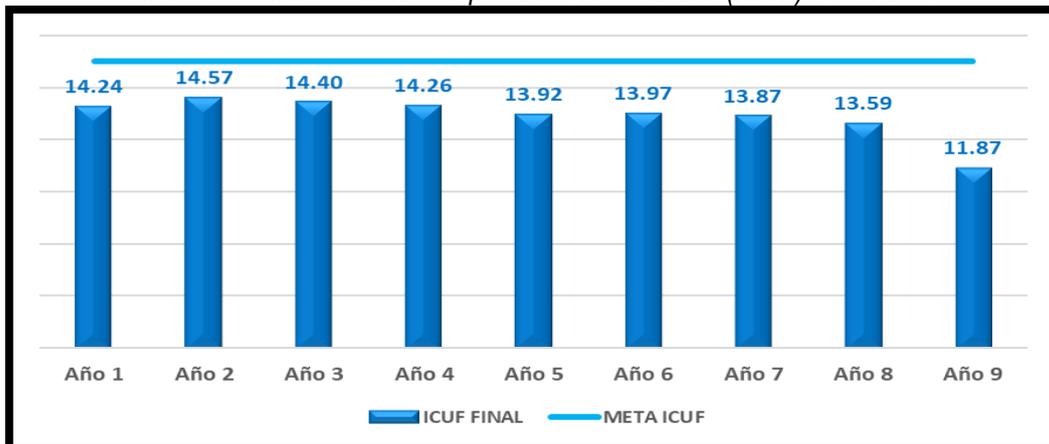


Fuente: Área de Control de Pérdidas

Durante la aplicación de la metodología, se presentó una tendencia de disminución en el IPUF a lo largo de los años tarifarios, esto puede tener sustento en la modificación de los rangos de consumo que se expidió en 2016 y tuvo una gradualidad hasta el 2018, cambiando los hábitos de consumo, principalmente, en usuarios de estratos 1 al 3.

Adicionalmente, para el último año tarifario (Julio 2024 a Julio 2025), se evidencia una mayor disminución de consumo por usuario facturado debido a la activación del desincentivo al consumo excesivo de agua potable como instrumento regulatorio por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA, con aplicación a partir de la facturación de marzo de 2024 (consumos posteriores al 27 de enero de 2024).

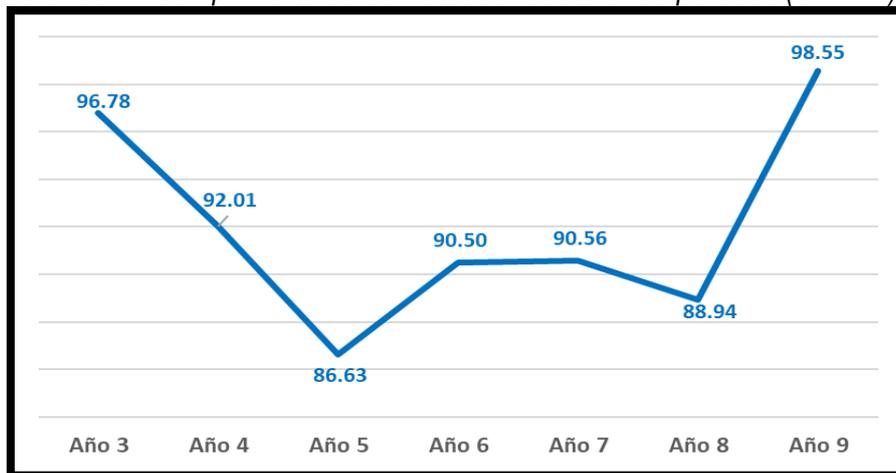
Gráfico 11. Índice de consumo por usuario facturado (ICUF) Año Tarifario



Fuente: Área de Control de Pérdidas

En el último año tarifario analizado, el indicador de Cumplimiento de las Metas de Reducción de Pérdidas (CMPER) alcanzó un valor de 98,55 %, evidenciando un nivel de cumplimiento alto y cercano al 100 %. Este resultado refleja el fortalecimiento de las acciones implementadas por el prestador para el control y reducción de pérdidas de agua, así como la efectividad de las estrategias operativas y comerciales adoptadas, en concordancia con los objetivos de EMSERCHIA, el Pla de Desarrollo municipal y la regulación vigente.

Gráfico 12. Cumplimiento de las metas de reducción de pérdidas (CMPEP)



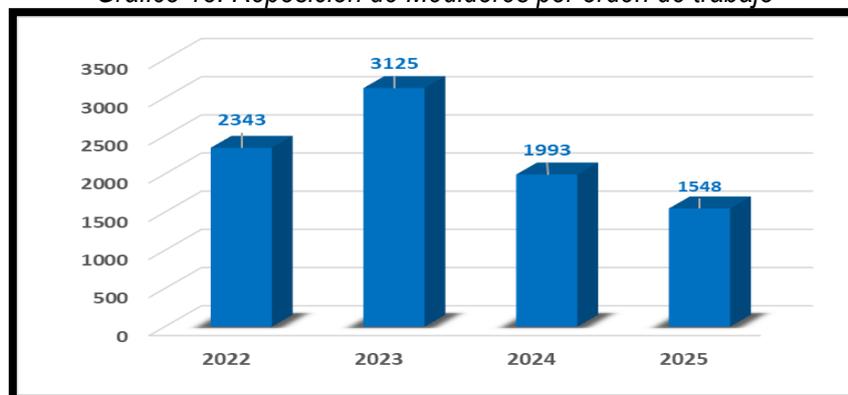
Fuente: Área de Control de Pérdidas

Se concluye una buena gestión en cuanto a las pérdidas, para el año tarifario 9 comprendido entre julio de 2024 y junio de 2025, los resultados reflejan disminución del agua comprada a la EAAB por suscriptor (indicador denominado ISUF). Se presenta disminución del consumo facturado, lo cual se debe a los hábitos de ahorro de los usuarios generados a partir del cobro del desincentivo y la conciencia por el racionamiento del agua durante el 2024. La disminución de pérdidas por usuario facturado, como resultado de fortalecer actividades como reposición de medidores paralizados y/o con submedición, y la implementación de nuevos subprogramas alineados con los objetivos de eficiencia en la prestación del servicio de acueducto definidos por la regulación vigente y los lineamientos de seguimiento establecidos por la CRA.

### 8.1.3. Macro y Micromedición

**Reposición de Medidores.** Se cuenta con un programa de reposición de medidores que permite priorizar la gestión por edad y por estado paralizado; es así como durante la vigencia 2025 se realizaron 1.548 órdenes de trabajo relacionadas con cambios de medidores, se gestionaron 800 revisiones en laboratorio y se gestionaron 851 peticiones por cambio de medidor.

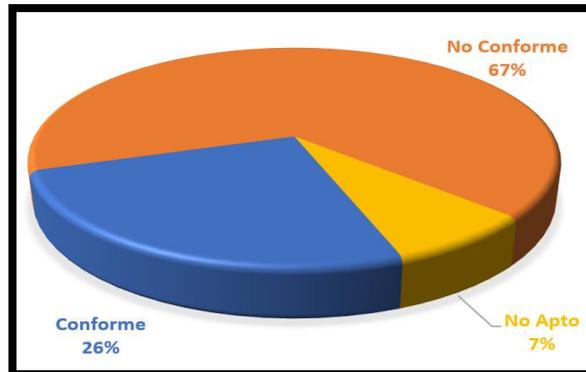
Gráfico 13. Reposición de Medidores por orden de trabajo



Fuente: Área de Medición

**Revisión de Medidores en Laboratorio.** Durante la vigencia 2025, se enviaron a revisión en laboratorio 800 medidores porcentaje con un 67% No Conforme y 26% Conforme

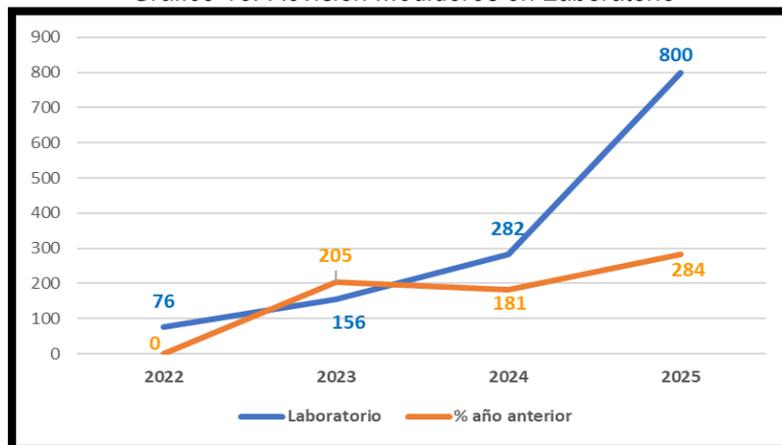
Gráfico 14. Revisión de Medidores en Laboratorio 2025



Fuente: Área de Medición

Durante el 2025 se incrementó en 284% la revisión de medidores en laboratorio respecto al 2024, lo cual influye directamente en la adecuada medición ya que se instala medidores nuevos provisionales con la opción que el usuario los deje como definitivos.

Gráfico 15. Revisión Medidores en Laboratorio



Fuente: Área de Medición

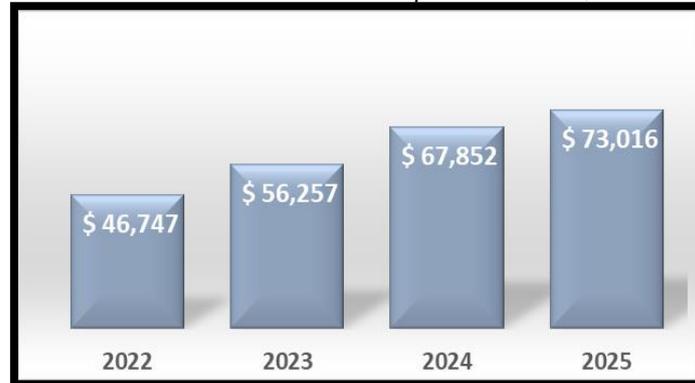
Tabla 15. Revisión de Medidores en Laboratorio 2022 - 2025

Vigencia	Conforme	No Conforme	Sin Calibrar	No Apto	Total Enviado	% Vigencia 2022 - 2025
2022	27	61			76	6
2023	20	136			156	12
2024	68	214			282	21
2025	205	533	4	58	800	61
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>944</b>	<b>4</b>	<b>58</b>	<b>1314</b>	<b>100</b>

Fuente: Área de Medición

**8.1.4. Recaudo.** En la vigencia 2025 se recaudaron por los tres servicios \$73'016.415.473 millones de pesos, aumento 7.6% respecto al año anterior.

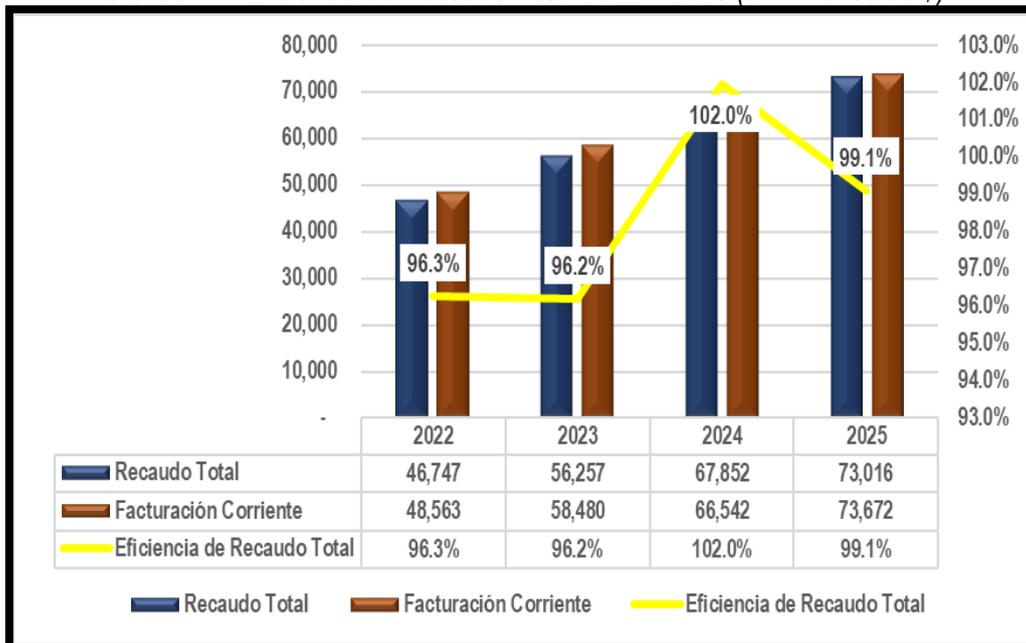
Gráfico 16. *Histórico de Valores Recaudados por Acueducto, Alcantarillado y Aseo*



Fuente: *Aplicativo SYSMAN – Recaudo y Cartera*

Con la gestión realizada se alcanzó el 99.1% de eficiencia de recaudo; la facturación aumento 10.7% respecto al año anterior y el recaudo aumentó el 7.6%

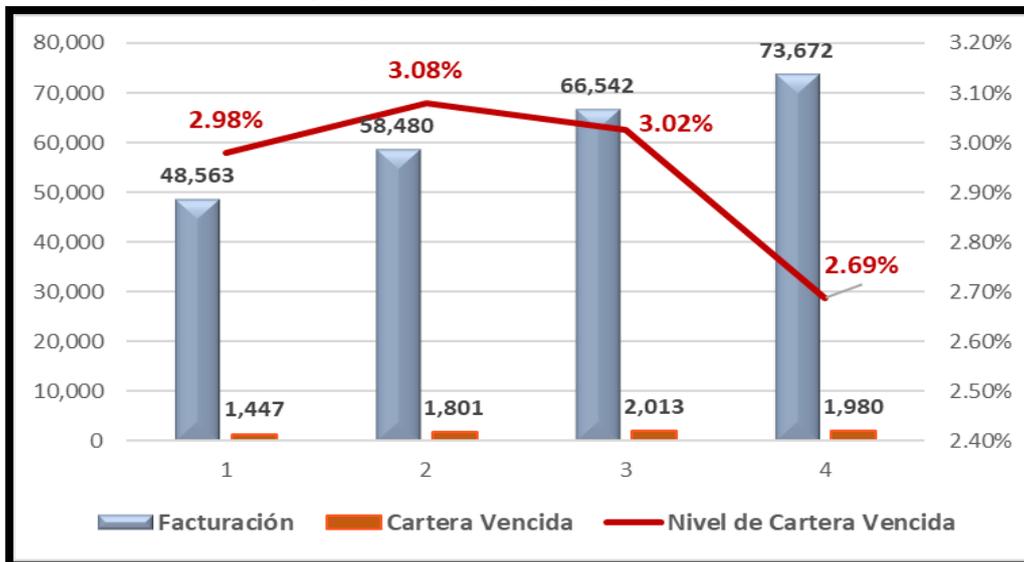
Gráfico 17. *Eficiencia de Recaudo Total 2022 – 2025 (en millones de \$)*



Fuente: *SYSMAN – Recaudo y Cartera*

**8.1.5. Cartera.** La cartera vencida a diciembre de 2025 es por valor de \$1.979'896.755, representa un nivel del 2.69% del valor facturado, el cual tiene una tendencia de disminución reflejando la gestión adecuada de los procesos de cobro implementados:

Gráfico 18. Nivel de Cartera Vencida



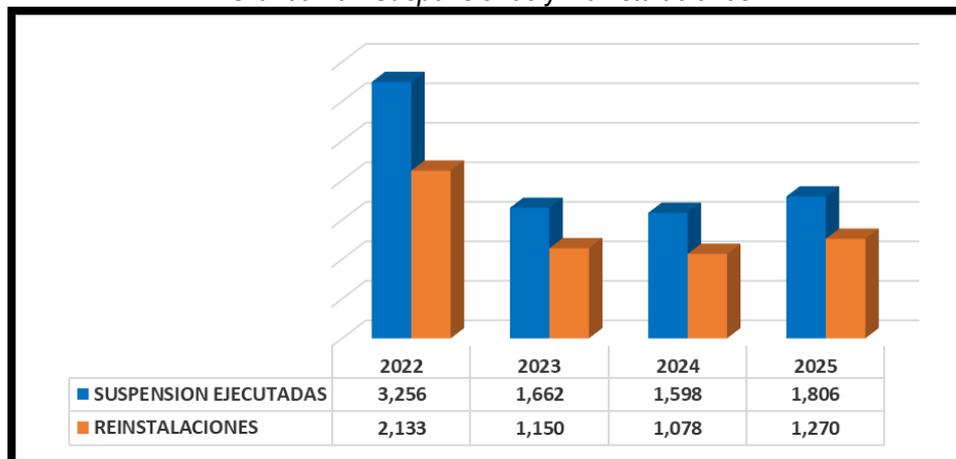
Fuente: SYSMAN – Recaudo y Cartera

La gestión de cartera se encuentra documentada en procedimientos del SIG con el fin de dar cumplimiento a los aspectos regulatorios y consisten en:

- A. Gestión de suspensiones y reinstalaciones
- B. Envío de comunicados de cobro de cartera vencida adjunto a la factura
- C. Gestión de acuerdos de pagos
- D. Gestión macro medidores con deuda
- E. Seguimiento acuerdos de pago
- F. Seguimiento usuarios que se reinstalan sin autorización
- G. Llamadas telefónicas

En cuanto a las suspensiones se realizaron 1.806 suspensiones y 1270 reinstalaciones. La efectividad en reinstalaciones fue del 70.3%, motivo por el cual fortaleció en la vigencia el seguimiento a suspensiones sin reinstalación por parte del área de irregularidades:

Gráfico 19. Suspensiones y Reinstalaciones



Fuente: SYSMAN

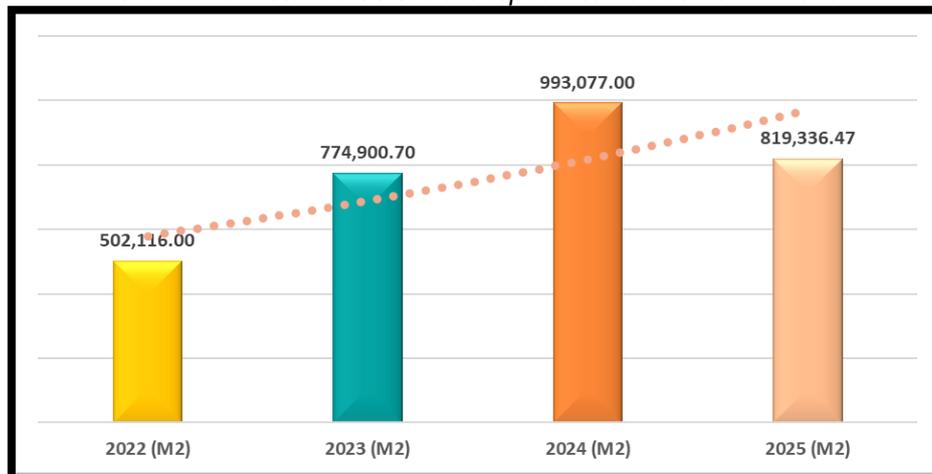
**8.1.6. Proceso Limpieza Urbana. Corte de Césped – CLUS.** Durante la vigencia 2025, EMSERCHÍA E.S.P. alcanzó una intervención total de 819.336,47 m<sup>2</sup>, garantizando la cobertura del 100% de las áreas verdes inscritas en el catastro municipal y la continuidad del servicio durante toda la vigencia.

El análisis comparativo del periodo 2022–2025 evidencia una evolución significativa del servicio:

- ✚ 2022: 502.116,00 m<sup>2</sup>
- ✚ 2023: 774.900,70 m<sup>2</sup>
- ✚ 2024: 993.077,00 m<sup>2</sup>
- ✚ 2025: 819.336,47 m<sup>2</sup>

El comportamiento observado demuestra que, frente a 2022 y 2023, la vigencia 2025 mantiene un nivel de intervención superior, consolidando la capacidad operativa del proceso. La variación frente a 2024 responde a un ajuste en la planeación de frecuencias y a una ejecución más oportuna de los cortes, lo cual reduce la necesidad de intervenciones extensivas por acumulación excesiva de biomasa.

*Gráfico 20. Total de Corte de Césped Acumulado 2022 - 2025*



*Fuente: Subdirección de Operaciones Comerciales – EMSERCHÍA E.S.P*

**Resultados de Gestión – Residuos Generados.** Durante la vigencia 2025, EMSERCHÍA E.S.P. alcanzó una intervención total de 819.336,47 m<sup>2</sup>, con un promedio mensual de 68.278,04 m<sup>2</sup>, garantizando la cobertura del 100 % de las áreas verdes inscritas en el catastro municipal y la continuidad del servicio durante toda la vigencia.

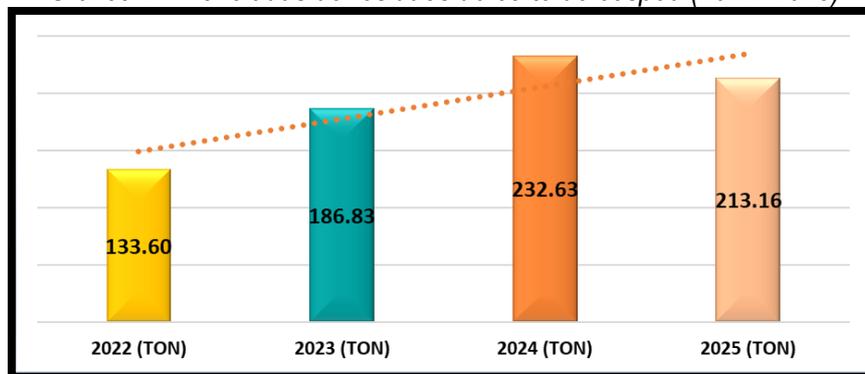
Como resultado directo de la actividad de corte de césped, durante la vigencia 2025 se generaron 213,16 toneladas de residuos vegetales. El comportamiento histórico es el siguiente:

- ✚ 2022: 133,60 toneladas
- ✚ 2023: 186,83 toneladas
- ✚ 2024: 232,63 toneladas
- ✚ 2025: 213,16 toneladas

La disminución registrada en 2025 frente a 2024 se asocia principalmente a una mejor oportunidad en las intervenciones, lo que reduce el volumen de material vegetal por evento de corte y mejora la eficiencia operativa del servicio. Estos resultados evidencian un control más efectivo del crecimiento del césped y una estabilización de los ciclos de intervención.

La recolección y transporte del material vegetal se realiza a través de las rutas operativas del servicio público de aseo de EMSERCHÍA E.S.P.; sin embargo, debido a la presencia recurrente de residuos ordinarios y heces de animales en las áreas intervenidas, el material no es susceptible de aprovechamiento y se destina a disposición final en relleno sanitario, conforme a la normatividad vigente.

Gráfico 21. Toneladas de residuos de corte de césped (2022–2025)



Fuente: Subdirección de Operaciones Comerciales – EMSERCHÍA E.S.P.

## 8.2. SERVICIO AL CLIENTE

Estadísticas de PQRS. Las estadísticas de PQRS son generadas a partir de reportes del aplicativo SYSMAN Servicios Públicos y SUI.

El total de PQR's recibido de la vigencia 2025, fue de 8.923 aumentó el 6% respecto al año anterior; manteniéndose por debajo frente al incremento de usuarios que fue del 6.7% para acueducto, 7.3% alcantarillado y 7% aseo.

Gráfico 22 PQR



Fuente: Servicio al cliente – SYSMAN PQR

**8.2.1. Índice General de Reclamaciones.** Se evidencia un índice de reclamación por debajo del 2% definido como meta en los indicadores de gestión.

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

Mantener el índice general de reclamos por debajo del 2% se da gracias a la gestión del área de facturación al momento de tomar la lectura y en el proceso de crítica de consumos por desviaciones significativas que generan inspecciones; sin embargo se presenta un leve incremento del índice de reclamación en el servicio de acueducto debido a los diferentes programas que se encuentran de ejecución como bajos consumos, medidores paralizados, cambios por tecnología que corresponden a las causales de inconformidad con el consumo, cobros por promedio y cambios de medidores.

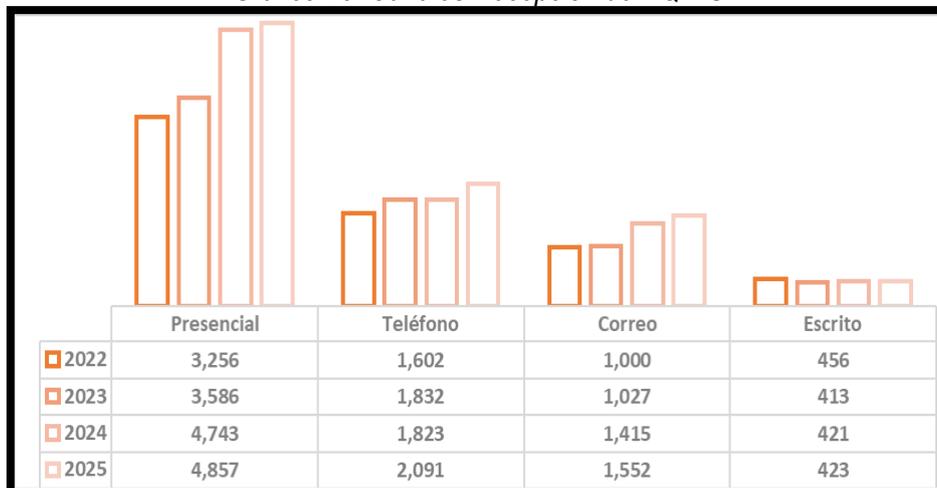
*Tabla 16. Indicador de reclamaciones*

Índice General de Reclamos	2022	2023	2024	2025
Acueducto	1.09%	1.08%	0.94%	1.08%
Alcantarillado	0.02%	0.00%	0.01%	0.01%
Aseo	0.15%	0.23%	0.27%	0.26%

*Fuente: Servicio al cliente – SYSMAN PQR*

**8.2.2. Recepción de PQR's por Canal.** Se observa un incremento del uso de canales no presenciales, siendo del 15% teléfono y 10% del correo con respecto al año anterior; como resultado de promover un buen servicio de atención a los usuarios.

*Gráfico 23. Canales Recepción de PQR'S*



*Fuente: Servicio al cliente – SYSMAN PQR*

**8.2.3. Radicación por Servicio.** Se puede evidenciar que de las PQR's del 2025 el 66% corresponden al servicio de Acueducto, el 1% al servicio de Alcantarillado y el 32% restante al servicio de Aseo:

Tabla 17. PQR'S radicadas por servicio

SERVICIO	2022	2023	2024	2025	TOTAL
Acueducto	4,597	4,725	5,650	5,932	20,904
Alcantarillado	72	54	90	103	319
Aseo	1,645	2,079	2,662	2,888	9,274
<b>TOTAL</b>	<b>6,314</b>	<b>6,858</b>	<b>8,402</b>	<b>8,923</b>	<b>30,497</b>

Fuente: Servicio al cliente – SYSMAN PQR

Adicional para el año 2025 el servicio que aumento de mayor medida sus radicaciones con respecto al año anterior fue:

- ✚ Servicio de alcantarillado con un 14% esto debido al aumento de solicitudes de vector y que el área comercial ha realizado activaciones a los usuarios que se les presta el servicio.
- ✚ Servicio de aseo aumento un 8% en especial las solicitudes de recolección de servicios especiales como poda, muebles, escombros y colchones con un total de 1992 pqr's en lo recorrido del año.
- ✚ El servicio de acueducto aumento un 2% esto dado que como se indicó en los puntos anteriores se ha intensificado los cambios de medidores con el fin de obtener unos consumos más exactos al momento de facturar.

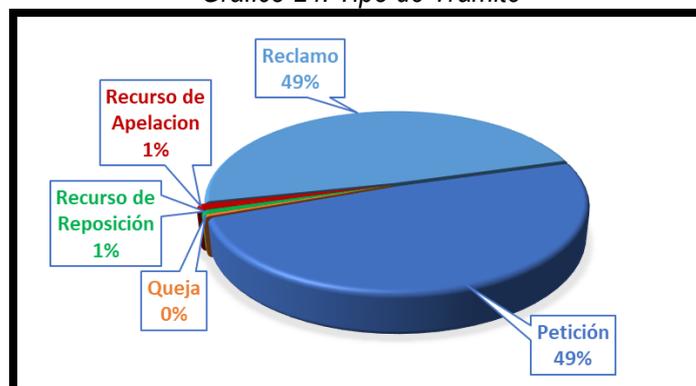
8.2.4. Tipo de Trámite. El consolidado por tipo de trámite se resume en la siguiente tabla:

Tabla 18. Tipo de Tramite

Tipo de Trámite	2022	2023	2024	2025
Petición	4,052	3,902	4,573	4,358
Reclamación	2,140	2,859	3,668	4,366
Recurso de Reposición	22	30	88	66
Recurso Repo Subs Apelación	82	46	44	97
Queja	18	21	29	36
<b>Total PQR's</b>	<b>6,314</b>	<b>6,858</b>	<b>8,402</b>	<b>8,923</b>

Fuente: Servicio al cliente – SYSMAN PQR

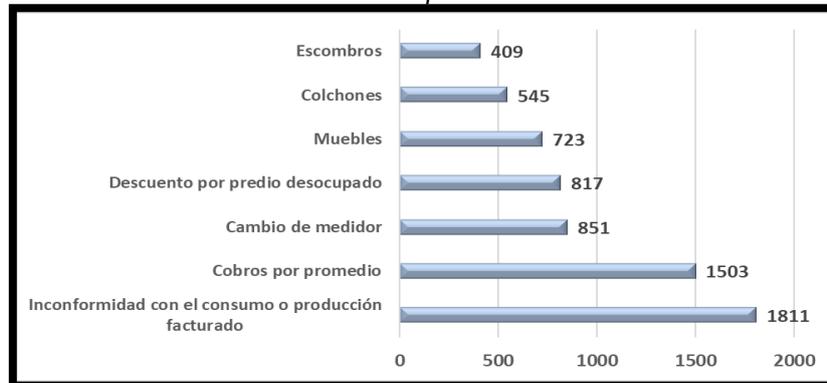
Gráfico 24. Tipo de Tramite



Fuente: Servicio al cliente – SYSMAN PQR

**8.2.5. Principales Causales.** De 106 causales de peticiones, quejas, reclamos, el 75% están representadas en 7 para la vigencia del 2025:

*Tabla 19. Principales Causales*



*Fuente: Servicio al cliente – SYSMAN PQR*

- ✚ **Solicitud de Servicios Especiales** (recolección de muebles, escombros, colchones y poda) corresponden a solicitudes de servicios especiales por parte de los habitantes del municipio de Chía.
- ✚ **Inconformidad con el consumo o producción facturado**, se da especialmente porque los usuarios manifiestan un alto consumo, para lo cual la empresa programa visitas técnicas que pueden generar confirmación cuando se detectan fugas visibles o reliquidación por fugar imperceptible o necesidad de revisar el medidor en laboratorio,
- ✚ **Cobros por promedio**, este tipo de reclamación se da porque en el proceso de facturación se toman decisiones de cobro por promedio del usuario, del estrato o de usuarios en condiciones similares, cuando se detectan bajos consumos o medidores paralizados.
- ✚ **Solicitud de Cambio de medidor**, se genera por el proceso de macromedición y/o medición, por facturación, cuando se detecta que el medidor se encuentra paralizado, por solicitud del usuario o como resultado de un proceso de PQR.
- ✚ **Descuento por predio desocupado**, debido a que en el proceso de lectura es muy difícil determinar el estado del predio y teniendo en cuenta que el usuario es quien puede aportar la información y/o documentación requerida.
- ✚ **Cambio de datos básicos**, por el proceso de actualización de datos.

**8.2.6. Tipo de Respuesta.** El 62.8% de las PQR's resueltas durante 2025 se solucionaron a favor del usuario y el 37.2% a favor de la Empresa.



## INFORME DE GESTIÓN

Versión: 1

Fecha: Junio 29 de 2018

Código: DES Pt01

Tabla 20. Tipo de Respuesta

Respuesta a Favor de:	2022	2023	2024	2025	2025	Total %
La Empresa	897	994	1,370	1,392	37.30%	37.20%
El Usuario	1,274	1,941	2,303	2,337	62.70%	62.80%
<b>Totales</b>	<b>2,171</b>	<b>2,935</b>	<b>3,673</b>	<b>3,729</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Servicio al cliente – SYSMAN PQR

**8.2.7. Tiempos de Respuesta PQR's.** El tiempo promedio de respuesta de las PQR's fue de **10.3** días en la vigencia 2025. No obstante, es importante mencionar que a la fecha hay **PQR's en trámite**, razón por la cual este dato puede variar una vez se haya dado respuesta oportuna a las mismas.

Tabla 21. Tiempos de Respuesta

Tiempo de Respuesta (Tipo de PQR)	2022	2023	2024	2025	Promedio
Petición	7.6	7.1	8.1	8.3	<b>7.8</b>
Queja	9.4	10.3	10.4	8.6	<b>9.7</b>
Reclamo	12.9	12.5	13.7	14.2	<b>13.3</b>
Recurso de Reposición	20.5	18.3	19.8	24.7	<b>20.8</b>
Recurso de Reposición y Subsidio	21.6	19	23.7	24.5	<b>22.2</b>
Apelación					
<b>TOTAL</b>	<b>9.6</b>	<b>9.5</b>	<b>10.7</b>	<b>11.3</b>	<b>10.3</b>

Fuente: Servicio al cliente – SYSMAN PQR

Es importante aclarar que los recursos superan los quince (15) días hábiles establecidos en el artículo 158 de la ley 142 de 1994 dado que se realizan ampliaciones de términos con el fin de practicar pruebas técnicas como medidor a la laboratorio o geofonías. Esto con el fin de evitar que sea la Superintendencia de Servicios Públicos los encargados de responder.

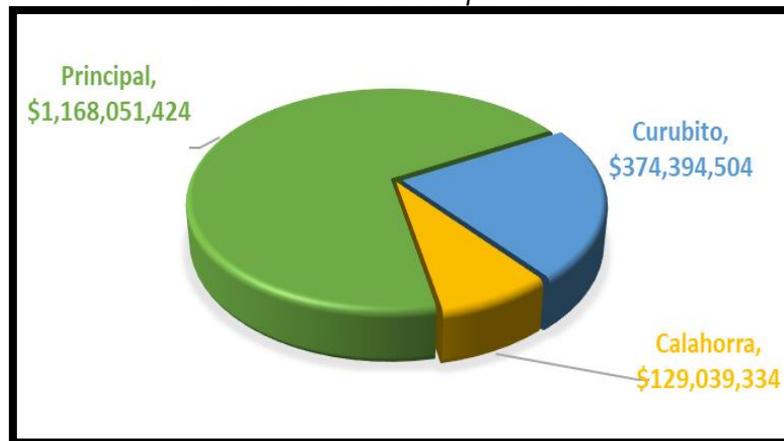
**8.2.8. Recaudo por Datafono.** Para el 2025 el **70%** del recaudo por datafono, se dio en la sede Principal, un **22%** en la sede del Curubito/CAM y un **8%** en la sede de Bojacá

Tabla 22. Recaudo por Datafono 2025

Periodo	CAU Principal		CAU Curubito		CAU Bojacá		TOTAL	
	Recaudo	No Pagos	Recaudo	No Pagos	Recaudo	No Pagos	Recaudo Total	Total Pagos
2020	\$ 485,476,993	2,586	\$ 133,552,226	783	\$ 4,166,510	32	\$ 623,195,729	3,401
2021	\$ 410,252,033	1,665	\$ 124,940,973	663	\$ 97,842,034	75	\$ 633,035,040	2,403
2022	\$ 609,925,451	2,421	\$ 224,460,410	1,735	\$ 146,762,398	1,113	\$ 981,148,259	5,269
2023	\$ 787,741,465	2,862	\$ 310,853,950	1,568	\$ 182,434,350	1,253	\$ 1,281,029,765	5,683
2024	\$ 1,064,830,124	3,363	\$ 428,677,940	1,971	\$ 257,875,810	1,444	\$ 1,751,383,874	6,778
2025	\$ 1,168,051,424	3,386	\$ 374,394,504	1,705	\$ 129,039,334	623	\$ 1,671,485,262	5,714
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 4,526,277,490</b>	<b>16,283</b>	<b>\$ 1,596,880,003</b>	<b>8,425</b>	<b>\$ 818,120,436</b>	<b>4,540</b>	<b>\$ 6,941,277,929</b>	<b>29,248</b>

Fuente: Servicio al cliente – SYSMAN PQR

Gráfico 25. % Recaudo por Datafono



Fuente: Servicio al cliente – SYSMAN PQR

Es importante aclarar que la disminución del recaudo recibido en la sede de Curubito/CAM se debió a que estuvimos en el Curubito hasta el día 05 de septiembre de 2025 y se volvió a realizar atención al usuario para el mes de Noviembre en el CAM.

En cuanto a la sede ubicada en Bojacá se realizó cambio de sede el día 08 de enero de 2025 por lo anterior se ha realizado campañas con el fin de promover el conocimiento de cada una de las sedes por parte de los usuarios.

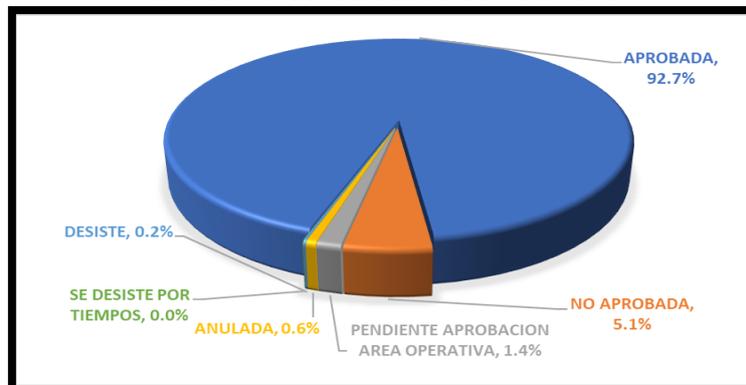
## 8.2.9. Solicitudes de Servicio. Se gestionaron 3.232 solicitudes de servicio

Tabla 23. Solicitudes de Servicio 2025

SOLICITUDES DE SERVICIO	2022	2023	2024	2025
Aprobada	1,696	3,198	3,463	2,997
No aprobada	126	155	321	164
Pendiente aprobación área operativa			169	46
Anulada	8	19	42	19
Desiste	2	16	3	5
Se desiste por tiempos	5			1
<b>Total</b>	<b>1,837</b>	<b>3,388</b>	<b>3,998</b>	<b>3,232</b>
<b>Promedio sin anuladas ni desistidas</b>	<b>152</b>	<b>279</b>	<b>329</b>	<b>267</b>

Fuente: Servicio al cliente – SYSMAN PQR

Gráfico 26. Solicitudes de Servicio 2025



Fuente: Servicio al cliente – SYSMAN PQR

El **92.7 %** de las solicitudes han sido **aprobadas**, el **1.4%** de las solicitudes están **pendientes por aprobación** del área operativa ya que encuentran en trámite de visita por parte del área técnico operativa identificando la prestación del servicio en el sector, el **5.1 %** de las solicitudes **no han sido aprobadas** ya que existen solicitudes de servicio que se encuentran en procesos de tramite como lo son permisos de intervención vial y usuarios con documentación pendiente, es de aclarar que una vez estas solicitudes cumplan con la documentación solicitada se aprobaran, el **0.2%** se **desistieron** por tiempo ya que el usuario no anexo documentación requerida para continuar con el proceso

**8.2.10. Tipo de Solicitud.** Durante el año 2025, el **0.2%** de las solicitudes de servicio fue realizada por usuarios del **Resguardo Indígena**, un **10.9%** de las solicitudes son los predios que iniciaron el proceso de **normalización o independización de servicios**, es decir aquellos predios que por ejemplo nuestra base de datos reporta una (1) sola acometida con los servicios activos de acueducto alcantarillado y aseo surtiendo en realidad dos (2) predios o más, el **88.1%** de las solicitudes hace referencia a las **matriculas nuevas**, es decir los predios en proceso de edificación, proyectos y urbanizaciones.

**8.2.11. Matriculas Nuevas y Activaciones.** El resumen de activación de servicios prestados por EMSERCHÍA E.S.P. por ciclo para lo corrido del año 2025, refleja que el ciclo 3 representa el 25.5% de las activaciones seguido por el ciclo 2 y 8 con el 19.7% y 17.6% respectivamente.

**8.2.12. Actualización de Datos.** Durante el año 2025 se realizaron un total de 2.460 actualizaciones de datos a través de diferentes canales de atención.

El principal canal de actualización fue por medio de la encuesta con 1.345 usuarios representan el 55%, seguido de campaña conjuntos residenciales con 537 correspondiente a un 22%. Estos resultados nos permitieron identificar la acogida por medio del QR e implementar para el segundo semestre nuevas estrategias para fortalecer y tener mayores resultados en la actualización de datos.

*Tabla 24. Canales de Actualización de Datos*

CANAL	AÑO 2025	PORC
ENCUESTA	1,345	55%
Campaña Conjuntos	537	22%
OFICINA	425	17%
PQR	55	2%
VISITA CONJUNTO	46	2%
CORREO	45	2%
ADMON	7	0%
<b>TOTAL</b>	<b>2,460</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Servicio al cliente*

- ✚ 2024 se recibieron 1.394 encuestas de las cuales se actualizaron 1.048 de forma masiva.
- ✚ 2025 se recibieron 2.897

**8.2.13. Normalización.** El objetivo del proceso de normalización es establecer los mecanismos y estrategia necesarias para garantizar la correcta prestación del servicio de agua potable y alcantarillado, reducir las conexiones no autorizadas por la empresa, la manipulación a las redes públicas de acueducto y alcantarillado y todo uso indebido de los servicios, logrando así la normalización del servicio para los usuarios infractores dando cumplimiento a lo ordenado por la normatividad vigente.

Para contribuir con dicho objetivo durante los meses de enero a diciembre 2025, se realizaron 1.332 visitas técnicas; la principal actividad realizada en la vigencia fue seguimiento a suspensiones, seguida de verificación de conexión a la red de alcantarillado.

*Tabla 25. Visitas Técnicas*

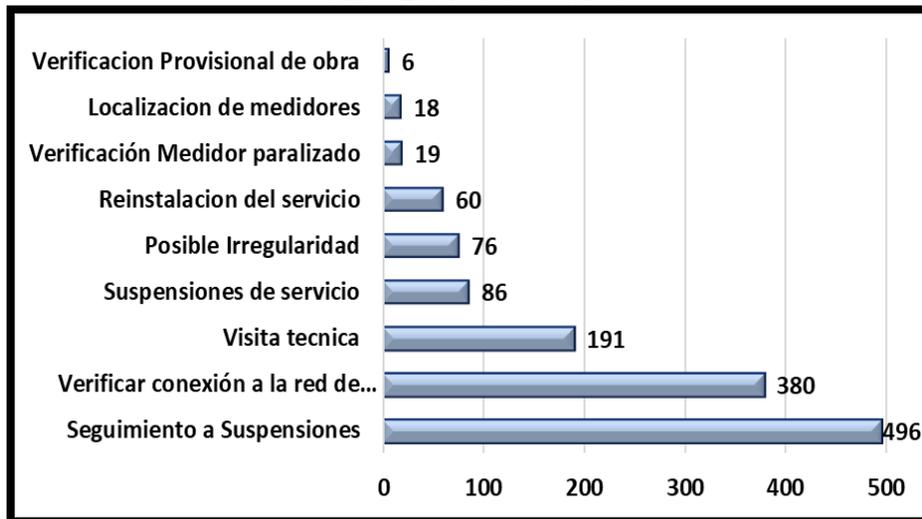
VISITAS TÉCNICAS	dic-22	dic-23	dic-24	dic-25	TOTAL
Verificar conexión a la red de alcantarillado	376	696	230	380	<b>1,682</b>
Seguimiento a Suspensiones	146	75	143	496	<b>860</b>
Bajo Consumo	7	553	29		<b>589</b>
Verificación Medidor paralizado	125	16	311	19	<b>471</b>
Posible Irregularidad	137	160	83	76	<b>456</b>
Visita técnica			134	191	<b>325</b>
Cambio de Uso	163	100	1		<b>264</b>
Verificación Provisional de obra	112	45	31	6	<b>194</b>
Suspensiones de servicio	95	5	8	86	<b>194</b>
Reinstalación del servicio	17	8	13	60	<b>98</b>
Cambio de medidor	48	29	4		<b>81</b>
Revisión Lavaderos	35	9	15		<b>59</b>
Seguimiento a medidores		49			<b>49</b>
Visita tecnica obras emserchia IANC	9	13	6		<b>28</b>
Aforo por Irregularidad		8	11		<b>19</b>
Localización de medidores				18	<b>18</b>
Cambio de registros	2	1			<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,272</b>	<b>1,767</b>	<b>1,019</b>	<b>1,332</b>	<b>5,390</b>

*Fuente: Normalización*

Las visitas correspondientes a seguimiento a suspensiones, visitas técnicas y atención de posibles irregularidades totalizan 763 actuaciones ejecutadas, orientadas a la identificación y verificación de posibles fraudes en el servicio.

Asimismo, se evidencia una cantidad significativa de visitas técnicas orientadas a la verificación de posibles conexiones a la red que no se encontraban registradas, las cuales permitieron la activación del servicio de alcantarillado.

Gráfico 27. Visitas Técnicas



Fuente: Normalización

**8.2.13.1. Irregularidades Detectadas.** Las acciones enfocadas al control de pérdidas e impacto del IPUF, asegurar el pago del recurso hídrico y fortalecer la sostenibilidad del sistema de acueducto y alcantarillado, fueron:

Tabla 26. Irregularidades Detectadas 2025

Causales encontradas	Cantidad
Reinstalación Sin autorización	121
Conexión Directa	9
Suministro a Tercero	7
Traslado de Medidor Sin autorización	7
Medidor Al Revés	5
Recuperación de agua no contabilizada	4
Intervención No Autorizada	4
By pass	4
Suministro de Tercero	1
Medidor con imán	1
Cambio de Medidor Por Un Tercero	1
Retiro de Medidor Sin autorización	1
<b>Total</b>	<b>165</b>

Fuente: Normalización

Como resultado de las acciones de seguimiento, control y normalización de irregularidades en el servicio de agua potable, se logró una recuperación de 5,382 m<sup>3</sup> de agua no contabilizada, correspondiente a consumos que no habían sido registrados debido a irregularidades detectadas durante las visitas técnicas.

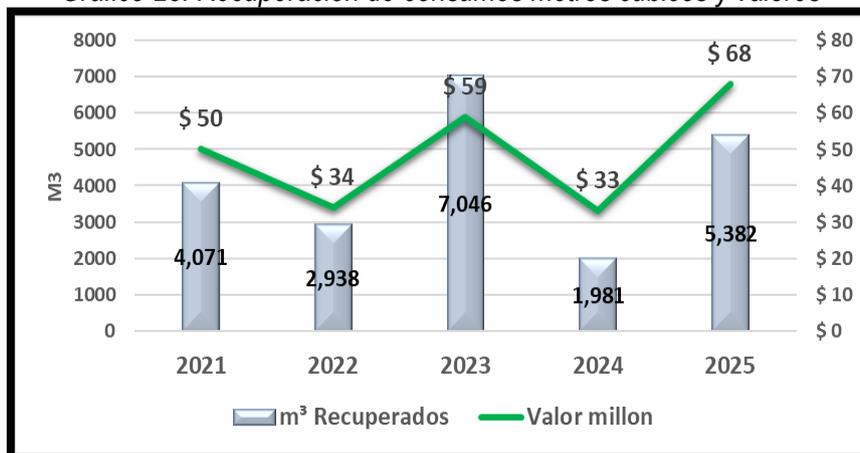
En términos económicos, estas gestiones representaron un valor recuperado por concepto de cobros de irregularidad por \$ 68 millones

Tabla 27. Recuperación de agua

Año	Numero de Procesos	m <sup>3</sup> Recuperados	Valor millón
2021	110	4,071	\$ 50
2022	106	2,938	\$ 34
2023	82	7,046	\$ 59
2024	84	1,981	\$ 33
2025	172	5,382	\$ 68
<b>Total</b>	<b>554</b>	<b>21,418</b>	<b>\$ 244</b>

Fuente: Normalización

Gráfico 28. Recuperación de consumos metros cúbicos y valores



Fuente: Normalización

**8.2.13.2. Actividad de Verificación de Conexiones a la Red de Alcantarillado.** Se han realizado 380 visitas técnicas a los ciclos 3,5 y 6 con el fin de verificar la existencia del servicio de alcantarillado, gracias a los cuales se ha logrado activar el servicio de alcantarillado a **81 predios**.

**8.2.13.3. Obras y Proyectos Específicos.** En Chía se están realizando varias obras de alcantarillado y redes pluviales desde el año 2024, trabajos en la carrera 5ª, sector La Lorena y el Centro Administrativo Municipal (CAM), para separar y mejorar el sistema de aguas. Estas obras buscan modernizar la infraestructura existente para cumplir con la normatividad, ampliar la cobertura y mejorar el manejo de aguas lluvias y residuales en el municipio.

Al realizar las visitas se logra evidenciar que hay usuarios que se encontraban interesados en realizar la normalización en el inmueble, se socializo las ventajas de realizar la normalización y entregando el formulario para iniciar la solicitud de nueva acometida.

- ✚ Visita a carrera 5, visitando a 44 predios.
- ✚ Visita al sector la Lorena del municipio de chía, visitando 245 predios.
- ✚ Visita al sector el CAM municipio de chía, visitando 47 predios.
- ✚ Visitas en la vereda la balsa instalación de la Red Express de agua potable al sector el colegio, a 45 predios.

Como resultado de las visitas realizadas, **se normalizó el servicio en 40 predios**, cuyos usuarios efectuaron las adecuaciones requeridas, permitiendo además la gestión del cobro de agua no facturada.

### 8.3. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICAS

A continuación, se muestra la cantidad de reportes que fueron certificados en la plataforma SUI de enero a diciembre de 2025, porcentaje de completitud de acuerdo a la cantidad total de formatos requeridos por el ente territorial en el año y el porcentaje acumulado al final de ese periodo.

**8.3.1. SUI.** A continuación, se muestra la cantidad de reportes que fueron certificados en la plataforma SUI de enero a diciembre de 2025, porcentaje de completitud de acuerdo a la cantidad total de formatos requeridos por el ente territorial en el año y el porcentaje acumulado al final de ese periodo

Tabla 28. Reporte SUI 2025

Mes	Certificaciones	Índice Mensual	% Progresivo
ene-25	0	0.00%	0.00%
feb-25	3	1.06%	1.10%
mar-25	9	3.18%	4.20%
abr-25	12	4.24%	8.50%
may-25	39	13.78%	22.30%
jun-25	16	5.65%	27.90%
jul-25	21	7.42%	35.30%
ago-25	32	11.31%	46.60%
sep-25	27	9.54%	56.20%
oct-25	20	7.07%	63.30%
nov-25	31	10.95%	74.20%
dic-25	4	1.41%	75.60%

Fuente: Sistemas de Información y Estadísticas

Gráfico 29. Certificaciones SUI 2025



Fuente: Sistemas de Información y Estadísticas

Evolución de las certificaciones SUI comercial en los últimos cuatro años

Tabla 29. Certificaciones SUI por año

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

Certificaciones SUI del Área Comercial por Año					
AÑO	2021	2022	2023	2024	2025
Formatos Habilitados	294	291	299	292	283
Total Certificaciones por Año	294	291	299	292	214
Índice de Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	75.62%

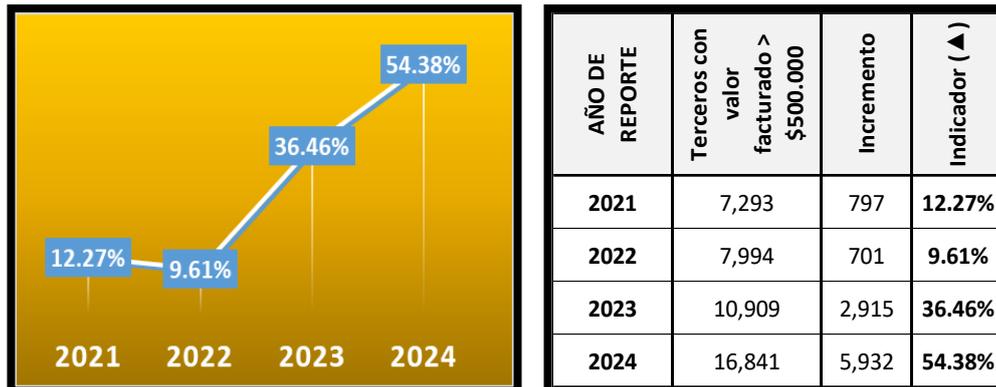
Fuente: Sistemas de Información y Estadísticas

**8.3.2. Exógenas Formatos 1007 y 1008.** El reporte del año 2025, correspondiente a información de la vigencia 2024, el número de terceros con cuantías mayores a \$500.000 reportados en el formato 1007, viene en un incremento progresivo en los últimos años, gracias al programa de actualización de datos, como se puede evidenciar a continuación:

Gráfico 30. Exógenas

Tabla 30.

Exógenas



Fuente: Sistemas de Información y Estadísticas

### 8.3.3. Estándares de Servicio

#### a) Estándares de Servicio de Acueducto y Alcantarillado

A continuación, se relacionan los indicadores correspondientes al año tarifario 9, esta es la información oficial certificada en el SUI, como se observa para el periodo mencionado la empresa cumplió con las metas establecidas que viene a ser la línea base

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

*Tabla 31. Indicadores*

METAS	Código meta	Línea Base	Cumplimiento de Meta
IQR - Indicador de reclamos comerciales.	14	≤4,0%	0.16%
Cobertura de acueducto (Viviendas geo-referenciadas)	15	954.15	3875
Calidad de acueducto	16	≤5,0%	4.14%
Continuidad de acueducto	17	98.36%	99.79%
Cobertura de alcantarillado (Viviendas geo-referenciadas)	18	839	3663
Calidad de alcantarillado	19	100%	100%

*Fuente: Sistemas de Información y Estadísticas*

#### b) Estándares de Servicio de Aseo

La información que a continuación se presenta corresponde a la certificada en el SUI para el primer semestre de 2025.

*Tabla 32. Estándares de Servicio de Aseo*

7 Indicador de calidad técnica en la recolección de residuos sólidos no aprovechables <i>ICTR_NA<sub>i</sub></i>	8 Indicador de incumplimiento de reclamos comerciales por facturación <i>IC_IRCF</i>	9 Indicador semestral de incumplimiento ponderado en la compactación de los rellenos sanitarios <i>ICP_CRS</i>
0%	0%	0%

*Fuente: Sistemas de Información y Estadísticas*

Como se puede evidenciar en la tabla anterior, la empresa no presenta incumplimientos en la prestación del servicio de aseo, según los estándares de servicio establecidos por la normativa vigente.

## 9. DIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA

La Dirección Técnico Operativa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo tiene como finalidad garantizar la prestación de los servicios públicos a cargo de EMSECHIA E.S.P con altos estándares de calidad y eficiencia, es por ello que desde cada una de las áreas que conforman la dirección se han venido realizando una serie de programas, proyectos y actividades que garanticen la prestación de los servicios.

Este informe presenta un resumen de las principales actividades que se ejecutaron durante el año 2025 para cada una de las siguientes áreas: Coordinación de Acueducto y Alcantarillado, Coordinación de Aseo, Coordinación de Mantenimiento y la Coordinación de Gestión Participación Educación Ambiental y Ciudadana, áreas responsables de ejecutar actividades de carácter técnico, operativo y administrativo garantizando la eficiencia en la prestación de los servicios públicos.

### 9.1. DISPONIBILIDADES DE SERVICIOS

Las disponibilidades de servicio es la certificación técnica y viabilidad emitida por la empresa con la cual se garantiza la capacidad técnica para la conexión de un predio o un proyecto a las redes de acueducto y alcantarillado y la prestación del servicio de aseo del municipio.

Para la vigencia del año 2025 la dirección técnico operativa en cabeza de sus profesionales evaluaron y atendieron de manera oportuna y eficaz las siguientes solicitudes:

*Tabla 33. Solicitudes Atendidas*

TIPO DE PROCESO	TOTAL ATENDIDAS
Disponibilidades de Servicios	212
Revisión de Datos Técnicos	19

*Fuente: Dirección Técnica Operativa*

Distribuidas de la siguiente manera:

*Gráfico 31. Disponibilidades de servicios evaluadas y atendidas en el año 2025*



	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

*Fuente: Dirección Técnica Operativa*

Los datos técnicos evaluados se observan en el gráfico mostrado a continuación:

*Gráfico 32. Datos técnicos evaluados y atendidos en el año 2025*



*Fuente: Dirección Técnica Operativa*

## 9.2. SERVICIO DE ACUEDUCTO

**9.2.1. Lavado de Tanques.** En cuanto a la gestión del Servicio de Acueducto, como objetivo principal por parte de la empresa y en apoyo de la Dirección Técnica Operativa, se garantiza la prestación del servicio de acueducto, asegurando la continuidad, presión, calidad del suministro y se da cumplimiento a la normatividad vigente

Durante el año 2025, se realizaron dos (02) procesos de lavado y desinfección de seis (06) tanques de almacenamiento de agua potable en las siguientes fechas:

*Tabla 34. Lavado de Tanques*

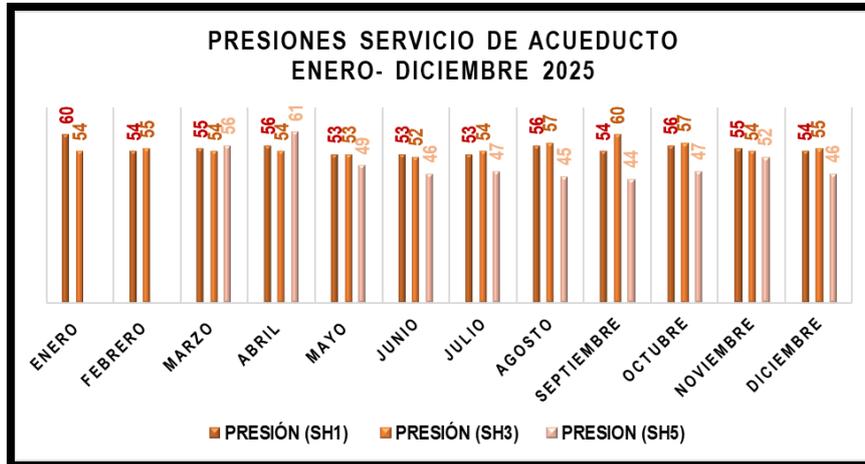
TANQUE	PRIMER LAVADO	SEGUNDO LAVADO
Sede Principal EMSERCHIA E.S.P.	15-jul-25	26-nov-25
Taller Artesanal	30-may-25	25-nov-25
La Valvanera	30-may-25	25-nov-25
Lavaderos	29-may-25	26-nov-25
Resguardo Indígena	29-may-25	26-nov-25
Estación de Bombeo	06-jun-25	13-dic-25
De 8000 m <sup>3</sup>	03-jun-25	15-dic-25

*Fuente: Dirección Técnica Operativa*

**9.2.2. Índice de Presión.** EMSERCHIA E.S.P debe garantizar a sus usuarios del Servicio de Acueducto una Presión de Suministro de acuerdo a los rangos definidos en el contrato de condiciones uniformes el cual estable como presiones mínimas un valor de 15 m.c.a. (21 PSI) y un valor máximo de 60 m.c.a. (85 PSI), por lo cual se cuenta con veinte (20) puntos de muestreo donde se realiza de manera diaria la medición de las presiones de suministro por parte de EMSERCHIA E.S.P. a sus usuarios en cada uno de los sectores hidráulicos

A continuación, se muestra el comportamiento de las presiones medidas durante la vigencia del año 2025, donde se puede concluir que se presenta un cumplimiento total en cuanto a las presiones requeridas.

Gráfico 33. Presiones Servicio de Acueducto



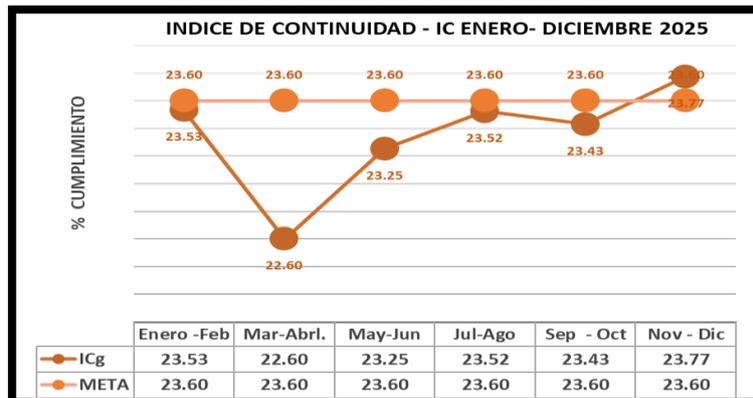
Fuente: Dirección Técnica Operativa

Es importante mencionar que, a partir del 28 de febrero de 2025 quedo registrado el Sector Hidráulico No. 5 del servicio de acueducto ante el Sistema Único de Información de Servicios Públicos- SUI.

**9.2.3. Índice de Continuidad.** Otro de los parámetros operativos que EMSECHIA E.S.P debe garantizar a sus usuarios es la continuidad del servicio, la cual se mide mediante el cálculo del indicador de “ÍNDICE DE CONTINUIDAD” establecido por la Resolución CRA 943 de 2021 expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, el cual refleja el promedio mensual del número de horas/día de prestación efectiva del servicio público domiciliario de acueducto el cual tiene como meta un valor igual a 23.60 horas/día.

Durante enero a diciembre de 2025 el área operativa de acueducto a realizado el cálculo del indicado de manera bimensual tal como se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfico 34. Índice de Continuidad - IC

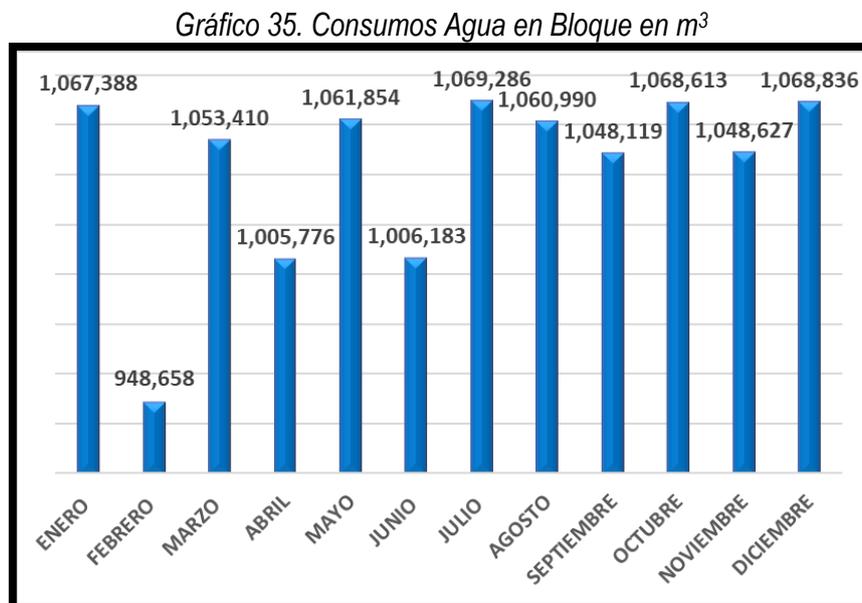


Fuente: Dirección Técnica Operativa

De la gráfica se puede concluir que durante la vigencia 2025 no se dio cumplimiento al indicador, debido al número de daños ocasionados sobre las redes de distribución que obligaron a realizar suspensiones del servicio de acueducto por tiempos prolongados, sin embargo con el fin de mitigar dicha situación, desde la dirección técnico operativa se ha venido realizando acompañamientos a los diferentes actores (constructores, contratistas, empresas de servicios públicos) para que durante la ejecución de sus actividades no afecten las redes.

**9.2.4. Compra de Agua en Bloque - EAAB.** La EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA – EMSERCHÍA E.S.P., es la responsable en la prestación del servicio de distribución del agua potable en el municipio, para lo cual realiza la compra de agua potable en volumen (Agua en Bloque) que le suministra la Empresa de Acueducto, Alcantarillado de Bogotá - EAAB.

A continuación, se relaciona el consolidado de los consumos en metros cúbicos de agua en bloque de enero a diciembre del año 2025:



*Fuente: Dirección Técnica Operativa*

Dichos consumos representan a EMSERCHÍA E.S.P un costo total para el año 2025 igual a:

*Tabla 35. Volumen y Costos*

Volumen Total 2025 (m <sup>3</sup> )	Costo Total 2025	Caudal Total 2025 (m <sup>3</sup> /d)	Caudal Total 2025 (L/s)
12,507,740	\$ 13,714,985,398	416,925	4,826

*Fuente: Dirección Técnica Operativa*

**9.2.5. Calidad de Agua.** Por otra parte, EMSERCHIA E.S.P debe garantizar la Calidad de Agua mediante el cumplimiento de la Resolución 2115 de 2007 la cual señala las características,

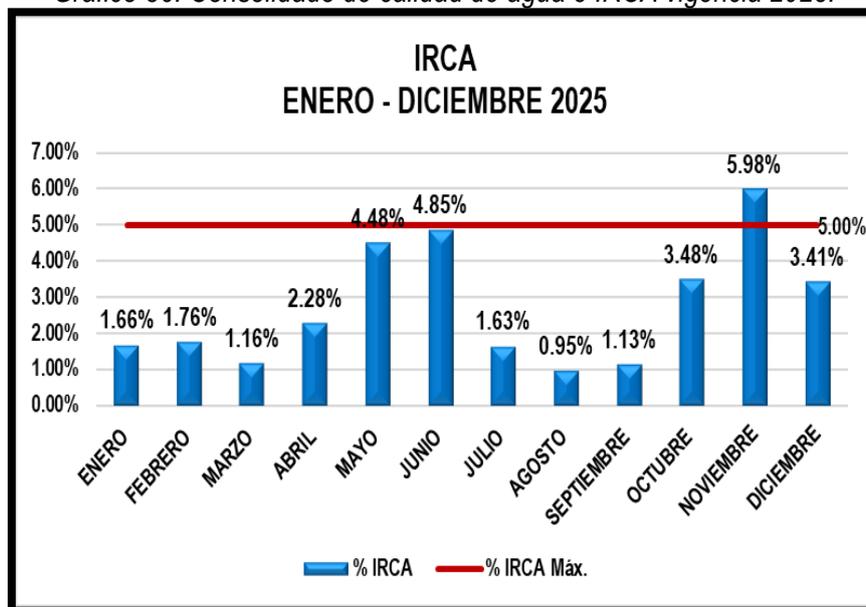
instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control de calidad del agua para consumo humano que deben implementar las empresas de servicios públicos domiciliarios.

El grado de cumplimiento de esta reglamentación se evalúa mediante el cálculo del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano (IRCA).

Durante el año 2025 se realizaron 966 caracterizaciones fisicoquímicas y microbiológicas básicas, de muestras de agua potable en la red del acueducto de Chía, además de 129 caracterizaciones de parámetros denominados complementarios. Es por medio de estas caracterizaciones que se ha garantizado la calidad del agua suministrada por la empresa.

A continuación, se presentan los resultados de la calidad del agua suministrada por EMSERCHÍA E.S.P para el 2025:

Gráfico 36. Consolidado de calidad de agua e IRCA vigencia 2025.



Fuente: Dirección Técnica Operativa

**9.2.6. Gestión Contractual del Servicio de Acueducto.** Con el fin de garantizar la operatividad del servicio de acueducto la Dirección Técnico Operativa durante los meses de enero a diciembre de 2025 suscribió los siguientes contratos.

*Tabla 36. Contratación Acueducto 2025*

OBJETO CONTRACTUAL	VALOR
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TOMA DE MUESTRA Y ANÁLISIS DE LABORATORIO DE LOS PARÁMETROS FÍSICOS, QUÍMICOS Y MICROBIOLÓGICOS DEL AGUA POTABLE DE ACUERDO A LAS FRECUENCIAS MÍNIMAS ESTABLECIDAS EN EL DECRETO 1575 DE 2007 Y LA RESOLUCIÓN 2115 DE 2007, EN EL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE QUE OPERA LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA – EMSERCHÍA E.S.P. EN EL MUNICIPIO DE CHÍA, CUNDINAMARCA.	\$ 349.23.528,77
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CO-RRECTIVO DE LAS BOMBAS, MOTORES, TABLEROS ELECTRÓNICOS DE MANDO Y EQUIPOS DE TRABAJO, INCLUYENDO MANO DE OBRA, PARA GARANTIZAR EL ÓPTIMO SERVICIO DE ACUEDUCTO.	\$ 170.619.306,28
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CALIBRACIÓN DE LOS EQUIPOS USADOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LOS PARÁMETROS FÍSICOQUÍMICOS DEL AGUA POTABLE SUMINISTRADA POR LA ENTIDAD Y DEL AGUA RESIDUAL DE LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO PTAR CHÍA I Y PTAR CHÍA II.	\$ 6.076.140,00
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LAVADO Y DESINFECCIÓN DE TANQUES DE ALMACENAMIENTO DE AGUA POTABLE DE ACUERDO CON LA FRECUENCIA ESTABLECIDA EN EL DECRETO NACIONAL 1575 DE 2007, PARA EL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE QUE OPERA LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA-EMSERCHÍA E.S.P. EN EL MUNICIPIO DE CHÍA CUNDINAMARCA.	\$40.428.267,00

*Fuente: Dirección Técnica Operativa*

### 9.3. SERVICIO DE ALCANTARILLADO

**9.3.1. Mantenimiento de Redes.** Durante la vigencia 2025, frente a prestación del servicio de alcantarillado, específicamente con lo relacionado a las redes se realizaron mantenimientos periódicos de la infraestructura del servicio mediante la ejecución de órdenes de trabajo de limpieza de redes principales con el equipo de succión – presión Vactor:

*Tabla 37. S04 Enero a Diciembre de 2025*

ORDENES DE TRABAJO VACTOR S04 2025	
MES	No. ORDENES VACTOR
ENERO	35
FEBRERO	49
MARZO	32
ABRIL	28
MAYO	38
JUNIO	25
JULIO	37
AGOSTO	18
SEPTIEMBRE	49
OCTUBRE	26
NOVIEMBRE	18
DICIEMBRE	33

*Fuente: Dirección Técnica Operativa*

Para el tipo de orden No S04 correspondiente al servicio de presión succión – mediante equipo Vactor se desarrollaron en total 388 órdenes de trabajo de enero a diciembre de 2025.

Como actividad complementaria se realiza la limpieza manual de sumideros según la programación establecida para cada vigencia y cada uno de los sectores del municipio, con el fin de evitar taponamiento de las redes en las épocas de altas precipitaciones.

Dentro de las actividades ejecutadas se realizó el mantenimiento de sumideros según como se observa a continuación:

*Gráfico 37. Mantenimiento de Sumideros*



*Fuente: Dirección Técnica Operativa*

**9.3.2. Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales.** Frente a las plantas de tratamiento de aguas residuales durante la vigencia 2025 se garantizó la operación y mantenimiento de las mismas mediante la ejecución de las siguientes actividades:

**9.3.2.1. PTAR CHÍA I.** La PTAR CHIA I, es la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales del municipio de Chía, con tecnología de lagunas de oxidación que se encarga de tratar el 35% del volumen de las aguas residuales generadas por los usuarios del municipio:

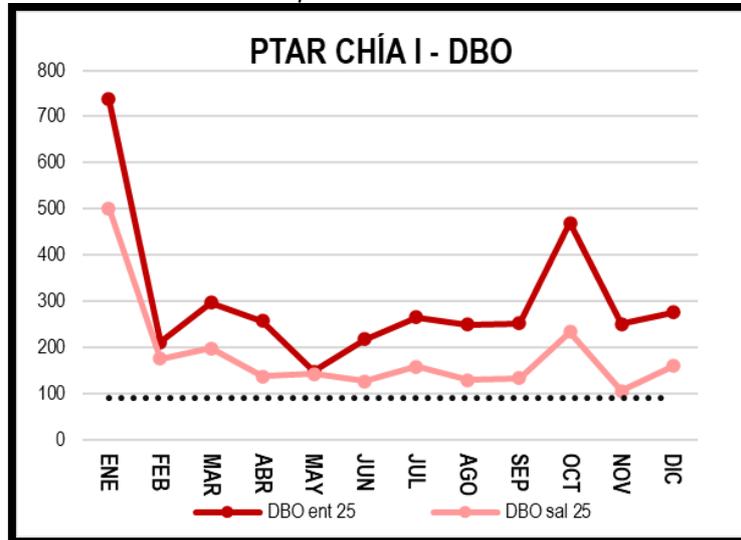
EMSERCHIA E.S.P garantiza la operación de planta mediante la ejecución monitoreos compuestos mensuales realizados en el afluente (caudal de entrada) y efluente (caudal de Salida), para determinar las eficiencias de remoción.

Para la vigencia 2025 se obtuvieron los siguientes resultados de remoción de carga en los tres parámetros de mayor relevancia según la Resolución 0631 de 2015.

*Tabla 38. Eficiencias de remoción PTAR Chía I*

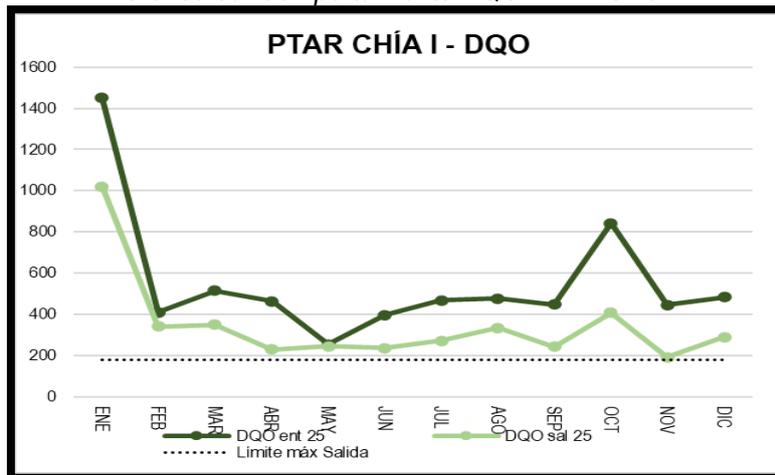
MES	DBO	DQO	SST
	% REMOCIÓN	% REMOCIÓN	% REMOCIÓN
ENERO	63.40%	62.07%	73.04%
FEBRERO	46.21%	46.19%	71.54%
MARZO	56.46%	55.65%	71.63%
ABRIL	61.33%	64.12%	79.48%
MAYO	29.62%	28.67%	52.44%
JUNIO	60.80%	59.87%	84.09%
JULIO	56.35%	57.38%	64.81%
AGOSTO	72.92%	63.22%	89.70%
SEPTIEMBRE	63.82%	62.74%	72.07%
OCTUBRE	75.06%	75.63%	75.86%
NOVIEMBRE	72.60%	71.89%	85.71%
DICIEMBRE	58.38%	57.13%	57.73%

Fuente: Dirección Técnica Operativa  
Gráfico 38. Comportamiento DBO PTAR Chía I



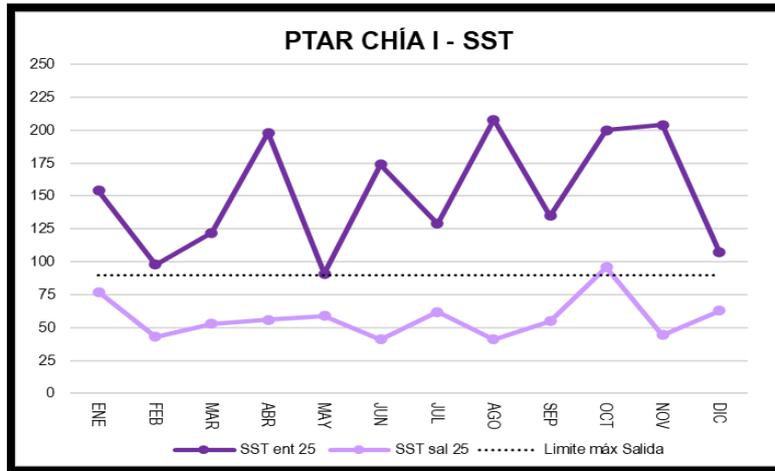
Fuente: Dirección Técnica Operativa

Gráfico 39. Comportamiento DQO PTAR Chía I



Fuente: Dirección Técnica Operativa

Gráfico 40. Comportamiento SST PTAR Chía I



Fuente: Dirección Técnica Operativa

Por otra parte, y con fin de garantizar el funcionamiento de la planta EMSECHÍA E.S.P. suscribió un contrato para el año 2025, por medio del cual se garantizó el funcionamiento de los equipos y accesorios (Bombas, Tableros, Motores) que componen la infraestructura:

Tabla 39. Contratación servicio de alcantarillado 2025

OBJETO CONTRACTUAL	VALOR
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LAS BOMBAS, MOTORES, TABLEROS ELECTRÓNICOS DE MANDO Y EQUIPOS DE TRABAJO DE LA INFRAESTRUCTURA QUE COMPONE EL SISTEMA DE ALCANTARILLADO, INCLUIDO EL SUMINISTRO DE REPUESTOS ORIGINALES, PARA GARANTIZAR LA OPERACIÓN DE ESTOS SISTEMAS LOS CUALES SON OPERADOS POR LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA — EMSECHÍA E.S.P.	\$ 266,035,362

Fuente: Dirección Técnica Operativa

De igual manera y con el fin aportar al tratamiento de las aguas residuales que llegan a la PTAR CHIA I EMSECHIA E.S.P suscribió una serie de contratos, con la finalidad favorecer la capacidad de tratamiento y a su vez mitigar las afectaciones a la fuente hídrica receptora.

Tabla 40. Contratación servicio de alcantarillado 2025



## INFORME DE GESTIÓN

Versión: 1

Fecha: Junio 29 de 2018

Código: DES Pt01

OBJETO CONTRACTUAL	VALOR.
PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ANÁLISIS FÍSICOQUÍMICO A LOS PUNTOS DE VERTIMIENTOS DE AGUAS RESIDUALES DOMÉSTICAS Y LOS SISTEMAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DENOMINADOS PTAR CHÍA I Y PTAR CHIA II, QUE OPERA LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA, CON EL PROPÓSITO DE PRESENTAR A LA AUTORIDAD AMBIENTAL, LA AUTODECLARACIÓN DE VERTIMIENTOS EN CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 1076 DE 2015, Y TENER RESULTADOS DE PARÁMETROS DE CONTROL PERIÓDICAMENTE EN DICHAS PLANTAS, PARA GARANTIZAR LAS EFICIENCIAS REQUERIDAS.	\$ 146.955.718,00
SUMINISTRO DE PRODUCTOS ENZIMÁTICOS UTILIZADOS EN LA OPERACIÓN DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES PTAR CHIA I, CON EL FIN DE AMINORAR LOS MALOS OLORES ORIGINADOS POR ESTA, LA CUAL ES OPERADA POR LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIA - EMSERCHIA E.S.P.	\$280.244.317,00
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CALIBRACIÓN DE LOS EQUIPOS USADOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LOS PARÁMETROS FÍSICOQUÍMICOS DEL AGUA POTABLE SUMINISTRADA POR LA ENTIDAD Y DEL AGUA RESIDUAL DE LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO PTAR CHÍA I Y PTAR CHÍA II.	\$6.440.256,00
SUMINISTRO DE ENZIMAS (BIOAUMENTACIÓN DE MICROORGANISMOS) SELECCIONADAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LAS AGUAS VERTIDAS POR LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES – PTAR CHÍA I OPERADA POR LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA – EMSERCHÍA E.S.P., DERIVADO DEL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No. CO1.PCCNTR.7801440	\$873.660.060,00

Fuente: Dirección Técnica Operativa

### 9.3.2.2. PTAR CHÍA II

**Análisis de Vertimiento y Eficiencias de Remoción.** La PTAR debe garantizar un mínimo del 80% de eficiencia en la remoción de constituyentes y cumplimiento de su permiso de vertimientos RESOLUCIÓN DJUR No. 0765 de 31 MAR. 2020 “Por la cual se otorga un permiso de vertimientos, se autoriza la construcción de una obra hidráulica de ocupación de cauce y se adoptan otras determinaciones”.

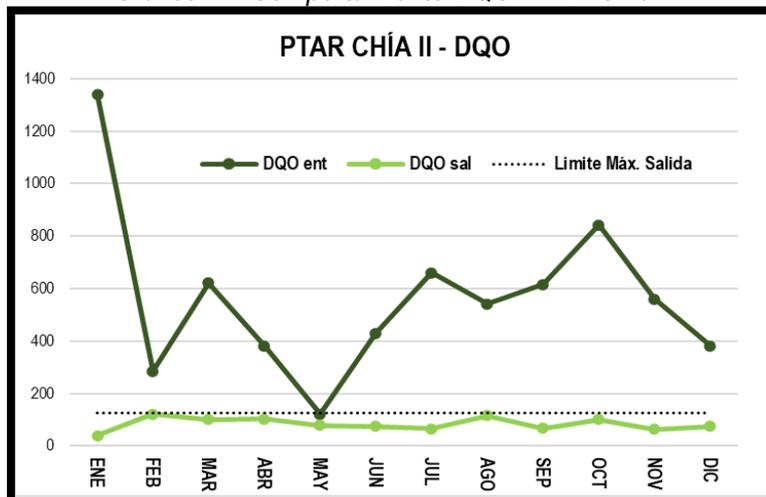
Con el fin de monitorear la eficiencia de la PTAR Chía II, mensualmente se realiza un monitoreo compuesto de 24 horas que es realizado por un laboratorio subcontratado por EMSERCHÍA E.S.P. y que se encuentra certificado por el IDEAM y cuenta con aprobación para realizar análisis físicoquímicos y microbiológicos.

Tabla 41. Porcentajes de remoción PTAR Chía II

MES	DBO	DQO	SST
	% REMOCIÓN	% REMOCIÓN	% REMOCIÓN
ENERO	98.07%	98.24%	94.72%
FEBRERO	73.01%	71.82%	74.94%
MARZO	81.54%	82.60%	95.46%
ABRIL	74.09%	72.12%	63.78%
MAYO	60.37%	58.19%	69.41%
JUNIO	81.13%	83.73%	86.48%
JULIO	90.72%	91.14%	74.26%
AGOSTO	79.55%	83.04%	42.67%
SEPTIEMBRE	90.52%	91.19%	88.07%
OCTUBRE	90.18%	89.78%	82.56%
NOVIEMBRE	91.65%	91.54%	91.86%
DICIEMBRE	79.65%	77.92%	80.49%

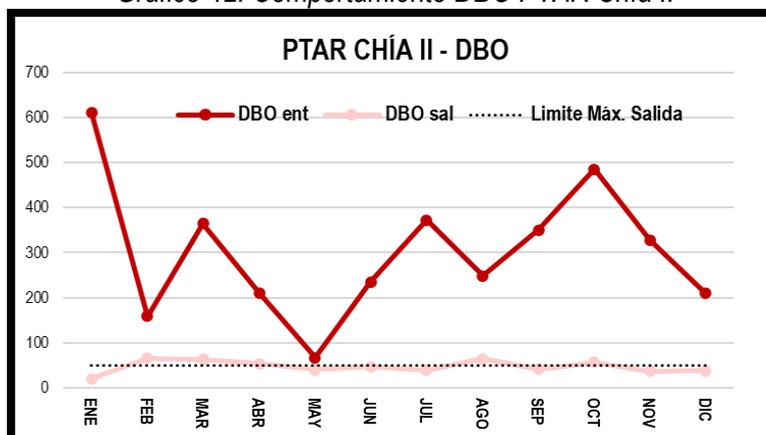
Fuente: Dirección Técnica Operativa

Gráfico 41. Comportamiento DQO PTAR Chía II



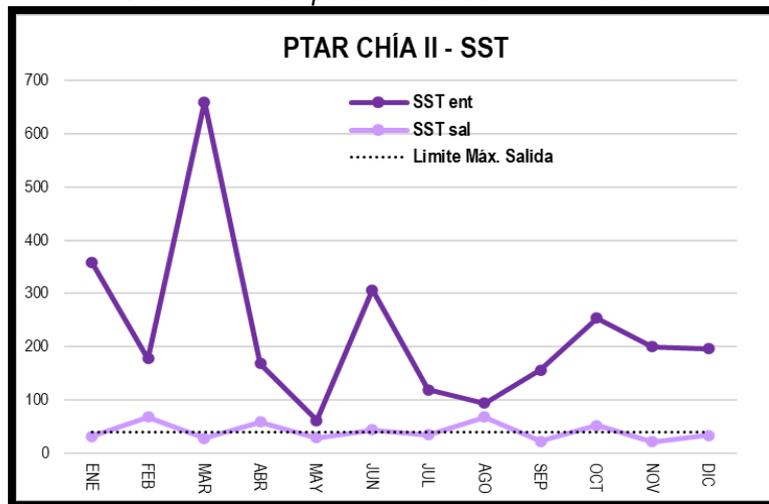
Fuente: Dirección Técnica Operativa

Gráfico 42. Comportamiento DBO PTAR Chía II



Fuente: Dirección Técnica Operativa

Gráfico 43. Comportamiento SST PTAR Chía II



Fuente: Dirección Técnica Operativa

De igual manera, y con el fin de aportar al tratamiento de las aguas residuales que llegan a la PTAR Chía II, EMSERCHÍA E.S.P. suscribió una serie de contratos orientados a fortalecer la capacidad de tratamiento y, a su vez, mitigar las afectaciones sobre la fuente hídrica receptora.

### Contratación servicio de alcantarillado 2025

OBJETO CONTRACTUAL	VALOR.
PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ANÁLISIS FÍSICOQUÍMICO A LOS PUNTOS DE VERTIMIENTOS DE AGUAS RESIDUALES DOMÉSTICAS Y LOS SISTEMAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DENOMINADOS PTAR CHÍA I Y PTAR CHIA II, QUE OPERA LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA, CON EL PROPÓSITO DE PRESENTAR A LA AUTORIDAD AMBIENTAL, LA AUTODECLARACIÓN DE VERTIMIENTOS EN CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 1076 DE 2015, Y TENER RESULTADOS DE PARÁMETROS DE CONTROL PERIÓDICAMENTE EN DICHAS PLANTAS, PARA GARANTIZAR LAS EFICIENCIAS REQUERIDAS.	\$ 146.955.718,00
SUMINISTRO DEL PRODUCTO QUÍMICO CLORO GASEOSO, EMPLEADO EN LA ETAPA DE DESINFECCIÓN DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES PTAR CHÍA II.	\$84.619.472,00
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CALIBRACIÓN DE LOS EQUIPOS USADOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LOS PARÁMETROS FÍSICOQUÍMICOS DEL AGUA POTABLE SUMINISTRADA POR LA ENTIDAD Y DEL AGUA RESIDUAL DE LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO PTAR CHÍA I Y PTAR CHÍA II.	\$6.440.256,00
PRESTACIÓN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LOS EQUIPOS SOPLADORES DE TORNILLO KAESER FBS 660M SFC 100 HP, FBS 660M STC 60 HP Y FBS 660M STC 100 HP DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DOMÉSTICAS – PTAR CHÍA II.	\$ 36.222.192
SUMINISTRO DE GRASAS, ACEITES Y ADITIVOS NECESARIOS PARA LA LUBRICACIÓN DE COMPONENTES MECÁNICOS DE LOS DIFERENTES EQUIPOS ROTATIVOS UBICADOS EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DOMÉSTICAS PTAR CHÍA II DEL MUNICIPIO DE CHÍA, OPERADA POR LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA – EMSERCHÍA E.S.P.	\$ 33.237.324
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO A UNA (1) BOMBA ELEVADORA GRUNDFOS MODELO S 45A100 Y DOS (2) BOMBAS RAS/WAS S 1.40A50.270 DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DOMÉSTICAS PTAR CHIA II DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA - EMSERCHIA E.S.P.	\$ 137.754.290.52

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

*Fuente: Dirección Técnica Operativa*

## 9.4. TASA RETRIBUTIVA

### Artículo 2.2.9.7.2.5 Tasa Retributiva por Vertimientos Puntuales

Es aquella que cobrará la autoridad ambiental a los usuarios por la utilización directa e indirecta del recurso hídrico, como receptor de vertimientos puntuales directos o indirectos y sus consecuencias nocivas, originados en actividades antrópicas o propiciadas por el hombre y actividades económicas o de servicios, sean o no lucrativas.

Se cobra por la totalidad de la carga contaminante descargada al recurso hídrico, incluso a la contaminación causada por encima de los límites máximos permisibles, sin perjuicio de la imposición de las medidas preventivas y sancionatorias a que haya lugar.

El cobro de la tasa no implica en ninguna circunstancia la legalización del respectivo vertimiento.

#### ¿Quiénes son sujetos de pago de la tasa?

Están obligados al pago de la Tasa Retributiva por Vertimientos Puntuales al Agua todos los usuarios que realicen vertimientos puntuales directa o indirectamente al recurso hídrico, estos últimos definidos como:

- ✚ **Vertimiento puntual directo al recurso hídrico.** Es aquel vertimiento realizado en un punto fijo y directamente al recurso hídrico.
- ✚ **Vertimiento puntual indirecto al recurso hídrico.** Es aquel vertimiento que se realiza desde un punto fijo a través de un canal natural o artificial o de cualquier medio de conducción o transporte al recurso hídrico.

#### ¿Cómo se calcula?

Tarifa de la tasa retributiva (Ttr)

$$Ttr = Tm * Fr$$

Donde:

Tm: Tarifa mínima, Fr: Factor regional

Que mediante el Decreto 1553 de 23/12/2024 “Por el cual se sustituye en Capítulo 7 del Título 9 de la parte 2 del Libro 2, del Decreto 1076 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible, en lo relacionado con la tasa retributiva por la utilización directa e indirecta del agua como receptor de los vertimientos puntuales y se dictan otras disposiciones” se establece la metodología para el cálculo del factor regional aplicable al cobro de la tasa retributiva, la cual rige para la vigencia 2025 y siguientes, de la siguiente manera:

$$Fr = (VA + VS) - VE$$

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

- ✚ VA: Variable ambiental (coeficientes de Índice calidad de agua, Coeficiente de relación Qver/Qreceptor, Coeficiente de biodegradabilidad concentraciones DBO5/DQO)
- ✚ VS: Variable socioeconómica (Coeficiente de la categoría del municipio y las Necesidades Básicas Insatisfechas)
- ✚ VE – Aplica prestadores: Variable económica (Coeficientes construcción interceptores, eliminación puntos vertimiento, estudios y diseños PTAR, construcción PTAR)

Que, en virtud de lo anterior, la empresa de servicios públicos de Chía – EMSERCHIA ESP; realiza auto declaración de vertimientos de forma anual a corte de 31 de enero de cada año a la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR y por parte de esta realiza liquidación emitiendo facturas durante los meses de abril y mayo para el pago correspondiente por el prestador de las cargas vertidas a los cuerpos hídricos mencionados.

**9.4.1. Estado Actual de la Tasa Retributiva.** La Empresa de Servicios Públicos se encuentra a paz y salvo en todo concepto de cobros referentes a las tasas retributivas hasta el año 2024, a continuación, se muestra la evolución de los pagos realizados por estos conceptos desde el año 2020:

Gráfico 44. Histórico Tasa Retributiva



Fuente: Dirección Técnica Operativa

## 9.5. PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS - PSMV

Frente al Plan De Saneamiento Y Manejo De Vertimientos – PSMV, Durante la vigencia 2025 la corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR expidió la **RESOLUCIÓN DJUR No. 50257000350 de 11 JUN. 2025 “Por medio de la cual se aprueba un Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV y se adoptan otras determinaciones”**. Bajo esta premisa y como resultado de la ejecución del PSMV durante la vigencia 2025 se logró la eliminación del vertimiento denominado La Lorena, Actividad que estaba incluida dentro del plan de acción del PSMV.

## 9.6. OBRAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

EMSERCHIA E.S.P es el responsable de garantizar la prestación de los servicios público del municipio de Chía, por lo cual durante la vigencia 2025 y basado en el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado ejecuto una serie de obras de infraestructura que permitirán mejorar la prestación de los servicios en diferentes sectores del municipio.

A continuación, se presenta el avance para la vigencia 2025 de cada una de las obras que se encuentran en ejecución:

### 9.6.1. Obra Sector La Lorena. CONTRATO No 104 DE 2024: Construcción del alcantarillado pluvial y reposición del alcantarillado sanitario del sector La Lorena del municipio de Chia.

Tabla 42. Ejecución Obra Sector La Lorena

AVANCE FÍSICO PROGRAMADO	AVANCE FÍSICO EJECUTADO	DIFERENCIA	VALOR DEL CONTRATO	VALOR EJECUTADO	DIFERENCIA
100%	100%	0%	\$ 4,509,262,502.00	\$ 4,722,929,296.58	\$ 2,380.42

Fuente: Dirección Técnica Operativa

Tabla 43. Tubería Instalada Obra La Lorena

TUBERÍA INSTALADA	
8 pulgadas	222 ml
18 pulgadas	22.51 ml
20 pulgadas	144 ml
24 pulgadas	56.35 ml
27 pulgadas	159 ml
33 pulgadas	341.50 ml
36 pulgadas	303 ml

Fuente: Dirección Técnica Operativa

\*Dentro de estos ml se encuentran las tuberías usadas en los sumideros y domiciliaras instaladas.

### 9.6.2. Obra Sector el CAM. CONTRATO No. 106 DE 2024: Construcción del alcantarillado pluvial y reposición del alcantarillado sanitario del área aferente al centro administrativo municipal CAM contempladas en el plan maestro de acueducto y alcantarillado del municipio Chía

Tabla 44. Ejecución Obra Sector el CAM

AVANCE FÍSICO PROGRAMADO	AVANCE FÍSICO EJECUTADO	DIFERENCIA	AVANCE FINANCIERO PROGRAMADO	AVANCE FINANCIERO EJECUTADO	DIFERENCIA
100%	100%	0%	\$ 9,084,397,895.41	\$ 9,084,397,895.41	\$ 0.00

Fuente: Dirección Técnica Operativa

*Tabla 45. Tubería Instalada Obra Sector el CAM*

TUBERÍA INSTALADA	
6 pulgadas	30 ml
8 pulgadas	174 ml
10 pulgadas	297 ml
14 pulgadas	246 ml
16 pulgadas	90 ml
18 pulgadas	141 ml
24 pulgadas	156 ml
27 pulgadas	90.25 ml
42 pulgadas	228.5 ml
<b>TOTAL (ml)</b>	<b>1.452,75 ml</b>

*Fuente: Dirección Técnica Operativa*

**9.6.3. Obra Vereda La Balsa Fase III.** CONTRATO No. 069 DE 2025: Construcción de la red matriz de acueducto fase III del sector sur occidental de la Vereda La Balsa del municipio de Chía.

**9.6.4.**

*Tabla 46. Ejecución Obra Vereda la Balsa Fase III*

AVANCE FÍSICO PROGRAMADO	AVANCE FÍSICO EJECUTADO	DIFERENCIA	AVANCE FINANCIERO PROGRAMADO	AVANCE FINANCIERO EJECUTADO	DIFERENCIA
73%	78%	6%	\$ 3,101,009,756.52	\$ 3,093,524,322.90	\$ 7,485,433.62

*Fuente: Dirección Técnica Operativa*

*Tabla 47. Tubería Instalada Obra Vereda La Balsa Fase III*

TUBERÍA INSTALADA	
10 pulgadas	1.856 ml
<b>TOTAL (ml)</b>	<b>1.856 ml</b>

*Fuente: Dirección Técnica Operativa*

**9.6.5. Obra Sector La Lorena.** CONTRATO No 134 DE 2024: Construcción de alcantarillado pluvial y reposición de alcantarillado sanitario del sector La Lorena fase II de municipio de Chía.

*Tabla 48. Ejecución Obra Sector La Lorena*

AVANCE FÍSICO PROGRAMADO	AVANCE FÍSICO EJECUTADO	DIFERENCIA	VALOR DEL CONTRATO	VALOR EJECUTADO	DIFERENCIA
100%	100%	0%	\$ 3,510,820,752.00	\$ 3,510,820,752.00	\$ 0.00

*Fuente: Dirección Técnica Operativa*

*Tabla 49. Tubería Instalada Obra Sector La Lorena*

TUBERÍA INSTALADA	
8 pulgadas	349 ml
12 pulgadas	246 ml
14 pulgadas	48 ml
16 pulgadas	66 ml
18 pulgadas	131.53 ml
20 pulgadas	72 ml
24 pulgadas	74 ml
27 pulgadas	78 ml

Fuente: Dirección Técnica Operativa

\*Dentro de estos ml se encuentran las tuberías usadas en los sumideros y domiciliarias instaladas.

**9.6.6. Obra CAM Fase II.** CONTRATO No. 123 DE 2025: Construcción de la segunda fase del alcantarillado pluvial y reposición del alcantarillado sanitario del área aferente al centro administrativo municipal CAM, calle 11 y calle 12 desde carrera 7 A hasta carrera 7 contempladas en el plan maestro de acueducto y alcantarillado del municipio de chía. Derivado del convenio interadministrativo No. C01.PCCNTR.8504771 de 2025.

Tabla 50. Ejecución Obra CAM Fase II

AVANCE FÍSICO PROGRAMADO	AVANCE FÍSICO EJECUTADO	DIFERENCIA	AVANCE FINANCIERO PROGRAMADO	AVANCE FINANCIERO EJECUTADO	DIFERENCIA
1%	10%	9%	\$ 29,509,453.63	\$ 0.00	\$ 29,509,453.63

Fuente: Dirección Técnica Operativa

En el mes de diciembre del año 2025 se suscribió acta de inicio del contrato de obra No. 123 de 2025, en el lapso de este mes se desarrollaron actividades de instalación de concreto estampado para vía e instalación de tubería para sumideros.

**9.6.7. Obra Calle 29 Fase II.** CONTRATO No 135 DE 2024: Construcción de alcantarillado pluvial y reposición de alcantarillado sanitario Calle 29 Fase II.

Tabla 51. Ejecución Obra Calle 29 Fase II

AVANCE FÍSICO PROGRAMADO	AVANCE FÍSICO EJECUTADO	DIFERENCIA	AVANCE FINANCIERO PROGRAMADO	AVANCE FINANCIERO EJECUTADO	DIFERENCIA
48%	24.78%	23%	\$ 5,412,766,768.00	\$ 2,793,258,662.47	\$ 2,619,508,105.37

Fuente: Dirección Técnica Operativa

Tabla 52. Tubería Instalada Obra Calle 29 Fase II

TUBERÍA INSTALADA	
12 pulgadas	266.43 ml
18 pulgadas	286.81 ml

Fuente: Dirección Técnica Operativa

**9.6.8. Obra Compuertas Riviera del Río Frío.** CONTRATO No. 060 DE 2025: Reposición y mantenimiento de las compuertas instaladas sobre la riera del Río Frío del municipio de Chía. Convenio interadministrativo de asociación No. CO1.PCCNTR.7127071.

Tabla 53. Ejecución Obra Compuertas Riviera del Río Frío

AVANCE FÍSICO PROGRAMADO	AVANCE FÍSICO EJECUTADO	DIFERENCIA	AVANCE FINANCIERO PROGRAMADO	AVANCE FINANCIERO EJECUTADO	DIFERENCIA
100%	100%	0%	\$ 276.050.250,00	\$ 276.050.250,00	\$ 0.00

Fuente: Dirección Técnica Operativa

**9.6.9. Emergencia Sector Conjunto Residencial San Pedro.** CONTRATO NO. 104 DE 2025: ejecución de las obras necesarias para atender la urgencia manifiesta declarada mediante resolución no. 316 del 30 de mayo de 2025, consistente en la reposición de redes de alcantarillado sanitario, con rehabilitación de la infraestructura vial y de andenes, en la Avenida Pradilla sector conjunto residencial san pedro, en el municipio de Chía, Cundinamarca, para restablecer la continuidad del servicio público y mitigar los riesgos sanitarios y ambientales derivados del colapso de la red.

Tabla 54. Ejecución Emergencia Sector Conjunto Residencial San Pedro

AVANCE FÍSICO PROGRAMADO	AVANCE FÍSICO EJECUTADO	DIFERENCIA	AVANCE FINANCIERO PROGRAMADO	AVANCE FINANCIERO EJECUTADO	DIFERENCIA
100%	100%	0%	\$ 48.684.382,00	\$ 48.684.382,00	\$ 0.00

Fuente: Dirección Técnica Operativa

Tabla 55. Tubería Instalada en Emergencia Sector CR San Pedro

TUBERÍA INSTALADA	
20 pulgadas	4.30 ml
<b>TOTAL (ml)</b>	<b>4.30 ml</b>

Fuente: Dirección Técnica Operativa

**9.6.10. Emergencia Vereda Fagua.** CONTRATO No. 093 DE 2025: Ejecución de las obras necesarias para atender la urgencia manifiesta declarada mediante resolución No. 274 del 8 de mayo de 2025, consistente en la reposición de redes de alcantarillado sanitario y acueducto, con rehabilitación de la infraestructura vial, en la Vereda Fagua, sector entrada los Aldana, en el municipio de Chía, Cundinamarca, para restablecer la continuidad del servicio público y mitigar los riesgos sanitarios y ambientales derivados del colapso de la red

*Tabla 56. Ejecución Emergencia Vereda Fagua*

AVANCE FÍSICO PROGRAMADO	AVANCE FÍSICO EJECUTADO	DIFERENCIA	AVANCE FINANCIERO PROGRAMADO	AVANCE FINANCIERO EJECUTADO	DIFERENCIA
100%	100%	0%	\$ 852.117.315,00	\$ 852.117.315,00	\$ 0.00

Fuente: Dirección Técnica Operativa

*Tabla 57. Tubería Instalada Emergencia Vereda Fagua*

TUBERÍA INSTALADA ALCANTARILLADO		TUBERÍA INSTALADA ACUEDUCTO	
24 pulgadas	89.96 ml	3 pulgadas	100.00 ml
<b>TOTAL (ml)</b>	<b>89.96 ml</b>	<b>TOTAL (ml)</b>	<b>100.00 ml</b>

Fuente: Dirección Técnica Operativa

**9.6.11. Obra Vereda Fagua Sector Entrada Los Aldana.** CONTRATO No. 105 DE 2025: Reposición de redes de alcantarillado sanitario y acueducto, con rehabilitación de la infraestructura vial, en la vereda Fagua, sector entrada los Aldana, en el municipio de Chía, Cundinamarca.

*Tabla 58. Ejecución Obra Vereda Fagua Sector Entrada los Aldana*

AVANCE FÍSICO PROGRAMADO	AVANCE FÍSICO EJECUTADO	DIFERENCIA	AVANCE FINANCIERO PROGRAMADO	AVANCE FINANCIERO EJECUTADO	DIFERENCIA
54,05 %	63%	9%	\$ 908.344.592,10	\$ 1.064.343.947,59	\$ 155.999.355,49

Fuente: Dirección Técnica Operativa

*Tabla 59. Tubería Instalada Alcantarillado Obra Vereda Fagua*

TUBERÍA INSTALADA ALCANTARILLADO	
24 pulgadas	140.00 ml
<b>TOTAL (ml)</b>	<b>140.00 ml</b>

Fuente: Dirección Técnica Operativa

*Tabla 60. Tubería Instalada Acueducto Obra Vereda Fagua*

TUBERÍA INSTALADA ACUEDUCTO	
3 pulgadas	141.00 ml
<b>TOTAL (ml)</b>	<b>141.00 ml</b>

Fuente: Dirección Técnica Operativa

**9.6.12. Obra La Balsa Fase II.** CONTRATO No. 136 DE 2025: Construcción de red matriz de acueducto fase II del sector sur occidental de la Vereda la Balsa del municipio de Chía.

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

Tabla 61. Ejecución Obra la Balsa Fase II

AVANCE FÍSICO PROGRAMADO	AVANCE FÍSICO EJECUTADO	DIFERENCIA	AVANCE FINANCIERO PROGRAMADO	AVANCE FINANCIERO EJECUTADO	DIFERENCIA
100%	100%	0%	\$ 991.285.062.00	\$ 991.285.062.00	\$ 0.00

Fuente: Dirección Técnica Operativa

Tabla 62. Tubería Instalada Obra La Balsa Fase II

TUBERÍA INSTALADA	
10" pulgadas	593 ml
6" pulgadas	18 ml
<b>TOTAL (ml)</b>	<b>611 ml</b>

Fuente: Dirección Técnica Operativa

Por otra parte, y con el fin de dar cumplimiento a las obras priorizadas en el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado frente a los estudios y diseños propuestos en la vigencia 2025 se adelantaron contratos de consultoría con el fin de revisar y actualizar los estudios y diseños de varias de las obras proyectadas en el PMAA tal como se muestra a continuación:

Tabla 63. Contratos para el PMAA

Nº DE CONTRATO	OBJETO CONTRACTUAL	VALOR
<b>CCON093-2024</b>	Consultoría Para La Revisión, Actualización Y Ajuste De La Segunda Fase Del Diseño Del Colector Pluvial De La Calle 29 Del Municipio De Chía	\$ 340.000.000
<b>CCON095-2024</b>	Consultoría Para La Elaboración, Revisión Y Actualización De Estudios Y Diseños Para Obras Contempladas Dentro Del Plan Maestro De Acueducto Y Alcantarillado - PMAA- Del Municipio De Chía	\$ 1.053.940.000

Fuente: Dirección Técnica Operativa

## 9.7. COORDINACIÓN DE ASEO

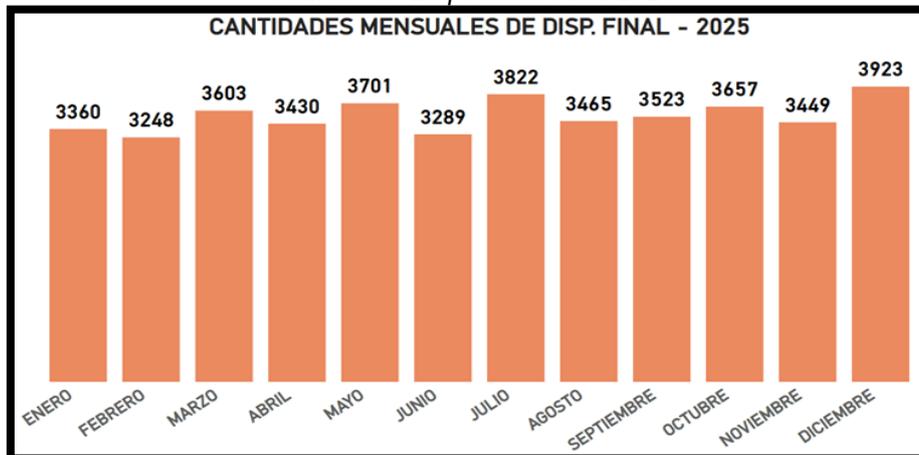
**9.7.1. Recolección, Transporte y Disposición Final de Residuos Sólidos.** La prestación del servicio de recolección transporte y disposición final de residuos sólidos , es prestada por la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P., los residuos sólidos son dispuestos en el relleno Sanitario Nuevo Mondoñedo el cual se encuentra ubicado en el Municipio de Bojacá, Cundinamarca, y actualmente es operado por la Empresa de Servicios Públicos "Nuevo Mondoñedo" S.A. E.S.P. y adicionalmente, se cuenta con el servicio de transferencia de residuos Sólidos, a través del operador Ser Ambiental S.A. E.S.P.

Durante la vigencia 2025, la Coordinación de Aseo de EMSEMERCHIA E.S.P. adelantó la gestión operativa del servicio de aseo en el municipio de Chía, consolidando resultados significativos en materia de disposición final de residuos sólidos ordinarios, consumos de combustible y urea automotriz, costos operativos y actividades de barrido.

Entre los principales resultados se destacan:

- **Disposición final de residuos sólidos ordinarios:** Se gestionó un total de 42.469 toneladas, con un promedio mensual de 3.539 toneladas. Los meses con mayor y menor cantidad dispuesta fueron diciembre con 3.923 toneladas y febrero con 3.248 toneladas, respectivamente.

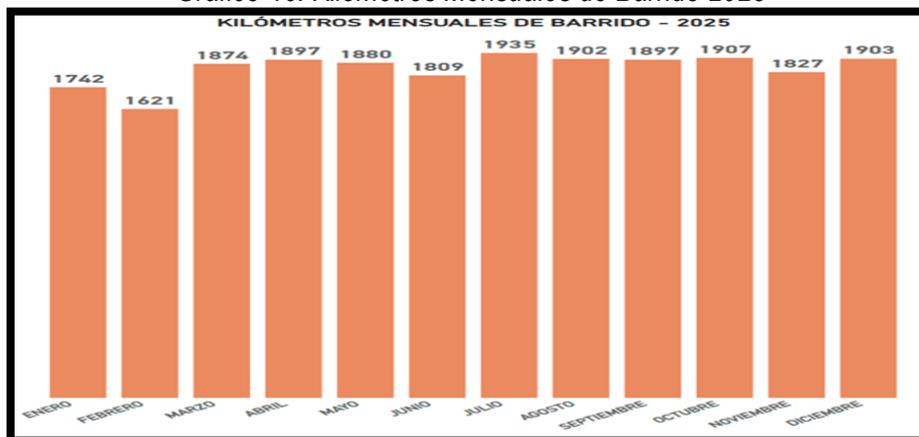
Gráfico 45. Disposición Final 2025



Fuente: Dirección Técnica Operativa

**9.7.2. Barrido y Limpieza de Vías y Areas Públicas.** Las actividades de barrido manual representan un componente esencial dentro del servicio público de aseo, al contribuir a la limpieza, presentación y salubridad de los espacios públicos del municipio de Chía. Durante la vigencia 2025, se llevó registro mensual de las distancias barridas, así como del comportamiento operativo según los días de la semana.

Gráfico 46. Kilómetros Mensuales de Barrido 2025

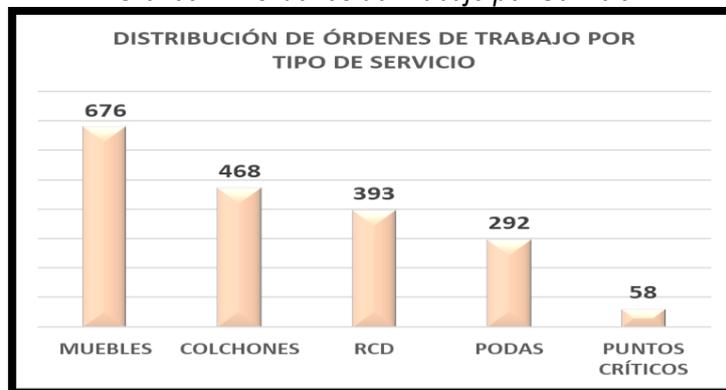


Fuente: Dirección Técnica Operativa

Durante el 2025, se realizó un total aproximado de 22.194 kilómetros de barrido, con un promedio mensual de 1.849 kilómetros. El mes con mayor cobertura fue julio, mientras que el de menor fue febrero, este comportamiento puede estar relacionado con factores como condiciones climáticas, días festivos, programación de eventos masivos o ajustes en el personal operativo.

**9.7.3. Otras Actividades de la Coordinación de Aseo.** Aparte de garantizar el funcionamiento adecuado de la prestación del servicio de aseo en sus diferentes componentes EMSECHIA E.S.P realiza la atención de servicios especiales referente a la atención de ordenes de trabajo de recolección de residuos voluminosos, residuos de Construcción y Demolición RCD y Residuos de Podas, a continuación, se presenta el consolidado de ordenes atendidas durante la vigencia 2025.

*Gráfico 47. Órdenes de Trabajo por Servicio*



*Fuente: Dirección Técnica Operativa*

Además, se ha realizado apoyo en los diferentes eventos de la administración municipal, como la carrera de la mujer, el día del niño, el día de la bicicleta, festival gastronómico, carrera de San Silvestre, novenas navideñas, Festival de Juventudes.

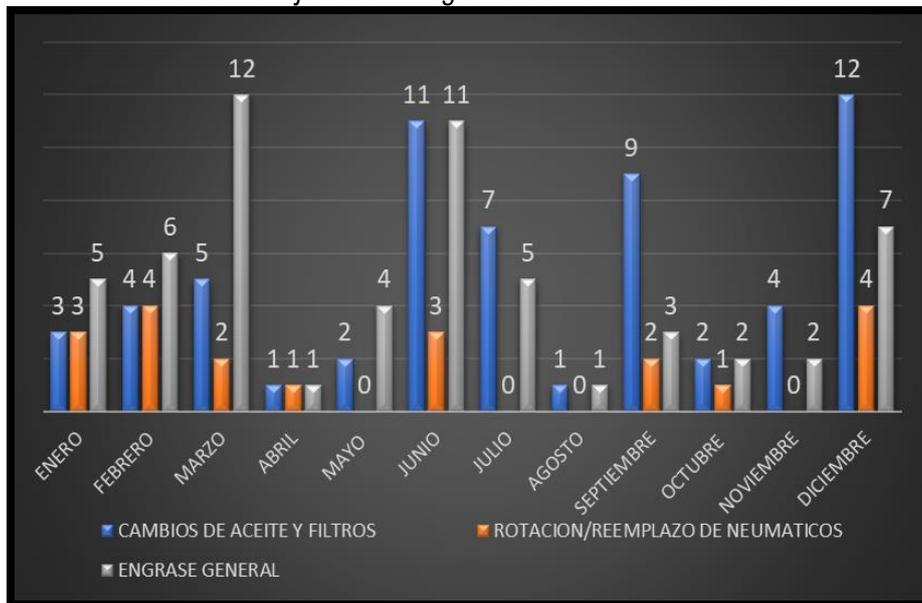
## 9.8. COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO

Durante la vigencia 2025, se logró mejorar significativamente el estado mecánico de los vehículos, manteniendo niveles de disponibilidad superiores al 94% en los camiones compactadores sencillos y en los camiones compactadores doble troque. Esta disponibilidad ha sido fundamental para el cumplimiento de las operaciones asignadas al área de aseo en su componente de recolección, transporte y disposición final.

En cuanto a los equipos de barrido mecánico, conformados por la barredora compacta Johnston CN101 y la barredora Elgin Pelican NP, estos se han mantenido operativos y en servicio de manera continua durante el año 2025.

Como parte del programa de mantenimiento preventivo ejecutado en 2025, se llevaron a cabo actividades esenciales como cambios de aceite y filtros, engrase general de sistemas, reemplazo de neumáticos, graduación de frenos y embrague, corrección de sistemas de iluminación, cambio de baterías, entre otros procedimientos rutinarios, aunque se presentó el incumplimiento del programa en el mes de agosto, se realizó retroalimentación mejorando la ejecución del programa.

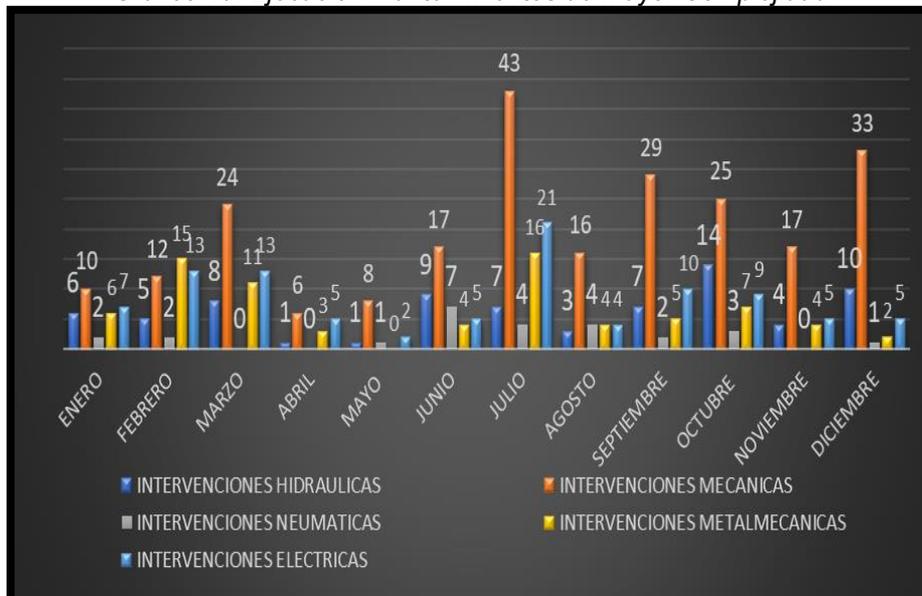
Gráfico 48. Ejecución Programa de Mantenimiento 2025



Fuente: Dirección Técnica Operativa

Además, se ejecutaron mantenimientos de mayor complejidad que involucraron intervenciones en sistemas mecánicos, hidráulicos, eléctricos y electrónicos. Estas labores permitieron mejorar el desempeño general de los vehículos y aumentar su disponibilidad operativa, aspecto clave para el cumplimiento efectivo de los servicios públicos a cargo de la empresa.

Gráfico 49. Ejecución Mantenimientos de Mayor Complejidad



Fuente: Dirección Técnica Operativa

Entre las intervenciones más relevantes se destacan la reparación de las cajas compactadoras de los vehículos OSM881, OSM882, OSM883, OSM884 y OSM885, correcciones en los sistemas de suspensión, reparación de fugas hidráulicas en cilindros y mangueras, calibración de mandos

hidráulicos, reemplazo de bandas de freno, reparación y cambio de sistemas PTO y bombas hidráulicas, así como sustitución de bombas de freno, secadoras y válvulas relé, entre otros.

Durante el Vigencia 2025, la gestión de mantenimiento ha contribuido directamente a mejorar la disponibilidad y eficiencia de la flota vehicular, garantizando el cumplimiento de las actividades operativas de la empresa. Se continuará con el seguimiento técnico a cada equipo para sostener y mejorar estos niveles en lo que resta del año, es por ello que con objeto de medir la efectividad del área de Mantenimiento se lleva a cabo la medición y análisis de tres (03) indicadores de gestión los cuales se registran de manera mensual y corresponden a:

*Tabla 64. Indicadores de Gestión Área de Mantenimiento*

NOMBRE INDICADOR	CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR VIGENCIA 2025
DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS	Mayor al 90%
MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS	100%
MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS	100

*Fuente: Dirección Técnica Operativa*

## 9.9. COORDINACIÓN DE GESTIÓN, PARTICIPACIÓN, EDUCACIÓN AMBIENTAL Y CIUDADANA

Durante la vigencia 2025 se continua con el desarrollo del plan de gestión del área de Gestión Participación, Educación, Ambiental Y Ciudadana la cual ejecuto actividades encaminas a dar cumplimiento a los diferentes Programas enfocados a los usuarios del servicio, a continuación, se presenta de manera general los resultados obtenidos

**9.9.1. Programa para el Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA).** El objetivo general de este programa está enfocado en dar cumplimiento a lo establecido en la ley 373 de 1997 referente al PÚEAA, en cumplimiento del informe técnico No. DRN 0225 del 1 de septiembre de 2023. De la CAR, RESOLUCIÓN DRSC No. 09237000632 de 5 DIC. 2023 con los 7 proyectos establecidos y sus 24 metas, así como Resolución 631 de 2015, Sentencia Rio Bogotá, propuesta, es por ello que durante la vigencia 2025 se desarrollaron las siguientes actividades.

### Actividades de Educación Ambiental

*Tabla 65. Actividades de Educación Ambiental*

ACTIVIDADES	USUARIOS INTERVENIDOS
289	1704

TIPO DE USUARIO INTERVENIDO	CANTIDAD
COMERCIAL	62
OFICIAL	8
INSTITUCIONAL	96
RESIDENCIAL	112
INDUSTRIAL	11
<b>TOTAL</b>	<b>289</b>

*Fuente: Dirección Técnica Operativa*

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

**Actividad de Visita y Concepto Técnico Revisión de Sistemas Abastecimiento Agua y Sistemas Hidráulicos**

*Tabla 66. Visita y Concepto Técnico Sistema Abastecimiento Agua y Sistemas Hidráulicos*

ACTIVIDADES	USUARIOS INTERVENIDOS
53	76

TIPO DE USUARIO INTERVENIDO	CANTIDAD
COMERCIAL	13
RESIDENCIAL	35
EDUCATIVO	5
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>

*Fuente: Dirección Técnica Operativa*

**Actividad de Visita Técnica para Revisión de Sistemas de Vertimientos – Revisión de Disposición de Aceites de Cocina Usado**

ACTIVIDADES	USUARIOS INTERVENIDOS
258	325

TIPO DE USUARIO INTERVENIDO	CANTIDAD
COMERCIAL	132
RESIDENCIAL	114
INDUSTRIAL	7
EDUCATIVO	5
<b>TOTAL</b>	<b>258</b>

*Fuente: Dirección Técnica Operativa*

**Actividades de Apoyo y Acompañamiento Técnico, en el Uso y Reusó de Aguas Lluvias e Implementación Tecnologías de Bajo Consumo.**

*Tabla 67. Actividades Uso y Reusó de Aguas Lluvias*

ACTIVIDADES	USUARIOS INTERVENIDOS
82	377

TIPO DE USUARIO INTERVENIDO	CANTIDAD
RESIDENCIAL	25
EDUCATIVO	6
COMERCIAL	49
INDUSTRIAL	2
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>

*Fuente: Dirección Técnica Operativa*

**9.9.2. Programa Chía Orgánica.** El proyecto Chía orgánica tiene como finalidad la implementación de una ruta de recolección diferenciada que permita la reducción y minimización en la cantidad de residuos sólidos dispuestos en el relleno sanitario y al contrario permita aumentar las cantidades de aprovechamiento de residuos sólidos en el municipio, para esto durante la vigencia 2025 se realizaron actividades como Capacitaciones en MIRS, Visitas técnicas a sitios de aprovechamiento de residuos orgánicos y Seguimiento a la ruta de Recolección diferenciada a continuación se muestra el resumen de la actividades ejecutadas durante la vigencia.

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

Tabla 68. Programa Chía Orgánica

ACTIVIDADES	USUARIOS INTERVENIDOS
159	173

TIPO DE USUARIO INTERVENIDO	CANTIDAD
RESIDENCIAL	144
COMERCIAL	13
OFICIAL	2
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>

Fuente: Dirección Técnica Operativa

**9.9.3. Manejo Integral de Residuos Sólidos.** El proyecto MIRS tiene como finalidad la implementación de una estrategia para garantizar el manejo adecuado de los diferentes tipos de residuos sólidos que generan los usuarios del servicio de aseo del municipio, busca fortalecer los temas de separación en la fuente, garantizar un sitio de almacenamiento técnico y la atención de puntos críticos de disposición de residuos sólidos que se presentan en el municipio, durante la vigencia 2025 se realizaron las siguientes actividades para cada de los componentes del programa.

#### Capacitaciones en MIRS

Tabla 69. Capacitaciones en MIRS

ACTIVIDADES	USUARIOS INTERVENIDOS
1148	2021

TIPO DE USUARIO INTERVENIDO	CANTIDAD
COMERCIAL	401
RESIDENCIAL	700
EDUCATIVO	42
OFICIAL	5
<b>TOTAL</b>	<b>1148</b>

Fuente: Dirección Técnica Operativa

#### Visitas Unidades técnicas de Almacenamiento Central UTAC

Tabla 70. Visitas UTAC

ACTIVIDADES	USUARIOS INTERVENIDOS
65	70

TIPO DE USUARIO INTERVENIDO	CANTIDAD
COMERCIAL	6
RESIDENCIAL	57
EDUCATIVO	2
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>

Fuente: Dirección Técnica Operativa

#### Atención a Puntos Críticos

El proyecto de atención a puntos críticos tiene como finalidad atender de manera oportuna sitios estratégicos del municipio donde de manera recurrente se genera acumulación de residuos sólidos ya sea por disposición inadecuada de los mismo y generar una estrategia de sensibilización con los residentes cercanos a estos puntos con el fin de fortalecer acciones compartidas y así logara la eliminación, durante la vigencia 2025 se realizaron las siguientes actividades:



## INFORME DE GESTIÓN

Versión: 1

Fecha: Junio 29 de 2018

Código: DES Pt01

ACTIVIDADES	USUARIOS INTERVENIDOS
280	309

TIPO DE USUARIO INTERVENIDO	CANTIDAD
COMERCIAL	14
OFICIAL	175
RESIDENCIAL	84
EDUCATIVO	7
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>

Fuente: Dirección Técnica Operativa

**9.9.4. Manejo y Disposición de Residuos Post Consumo.** La finalidad de este programa es disminuir los puntos críticos causados por la inadecuada disposición de las llantas, luminarias y RAEE en el Municipio, dando alcance a lo establecido y a los objetivos y metas del Plan de Desarrollo Municipal, así como al Cumplimiento de las actividades del PGIRS aprobado y el Plan Institucional, dando alcance a la Resolución 1326 de 2017, durante la vigencia 2025 se realizaron las siguientes actividades.

Tabla 71. Manejo y Disposición de Residuos Post Consumo

ACTIVIDADES	USUARIOS INTERVENIDOS
288	557

TIPO DE USUARIO INTERVENIDO	CANTIDAD
COMERCIAL	171
INDUSTRIAL	6
RESIDENCIAL	101
OFICIAL	10
<b>TOTAL</b>	<b>288</b>

Fuente: Dirección Técnica Operativa

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

## 10. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

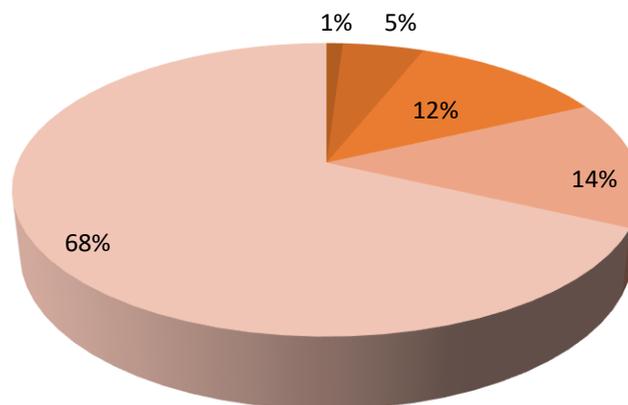
### 10.1 SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO Y SALUD Y SST

#### 10.1.1 planta de personal

La planta de Personal de EMSERCHIA E.S.P., cuenta con 260 cargos, creado bajo el Acuerdo 474 de fecha quince (15) de agosto del año dos mil veinticinco (2025), los que permiten dar soporte a la contratación de personal adecuado para llevar a cabo la misión de la empresa:

NIVEL	CANTIDAD	%
Asesor	3	1%
Directivo	12	5%
Técnico	32	12%
Profesional	37	14%
Asistencial	176	68%
<b>TOTAL</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>

#### Planta de Personal



#### 10.1 CARRERA TÉCNICA ADMINISTRATIVA – SENA

En la vigencia 2025 se hace un convenio con el SENA para realizar carrera técnica en asistencia administrativa con veintitrés funcionarios finalizando la etapa electiva en esta vigencia quedando en desarrollo la etapa productiva para la vigencia siguiente

Auxiliares Administrativos	
OSCAR LISANDRO	BOSSA SASTOQUE
FIDEL ANDRES	BELLO MUNAR
FABIOLA	GUERRERO BRAVO
LUZ ELIDA	GUTIERREZ RONDON
DIANA CARMENZA	HERNANDEZ GUAVA
DUWAN SANTIAGO	LEON CAMACHO
ORLANDO	RAVELO MEJÍA
MANUEL ALBERTO	RODRIGUEZ AREVALO
MARLY CONSUELO	RODRIGUEZ GONZALEZ
MARIA DEL PILAR	ROJAS

Operarios - Servicios Generales	
CINDY PAOLA	BRUNO BERROCAL
MICHAEL ALEXANDER	HERNANDEZ CUADROS
OLIVER	MAJIN OMEN
NADIS NADINE	NEGRETE CORREA
RUBEN	ORTIGOZA RAMIREZ
NELSON ENRIQUE	RATIVA DAZA
BLANCA ROCIO	RODRIGUEZ RICO
ANDRES FELIPE	TORRES AGUILAR
EDGAR ARNURFO	VARILA ACHURY
MARIA ESTELLA	ZAMBRANO MUÑOZ

## 10.2 CAPACITACIONES

Durante el periodo evaluado se ejecutaron 51 capacitaciones, con una distribución equilibrada entre el primer y segundo semestre, lo que evidencia continuidad y estabilidad en la gestión. En términos de cobertura, se beneficiaron 1.133 funcionarios, lo cual refleja el impacto de las acciones de capacitación y una adecuada orientación de los esfuerzos hacia el fortalecimiento del talento humano.

DEPENDENCIA	ASISTENTES
Control Interno Disciplinario	1
Gerencia	4
Dir Comercial	103
Sub TH y SST	799
Dir Jurídica	95
DTO	96
DAF	34



## INFORME DE GESTIÓN

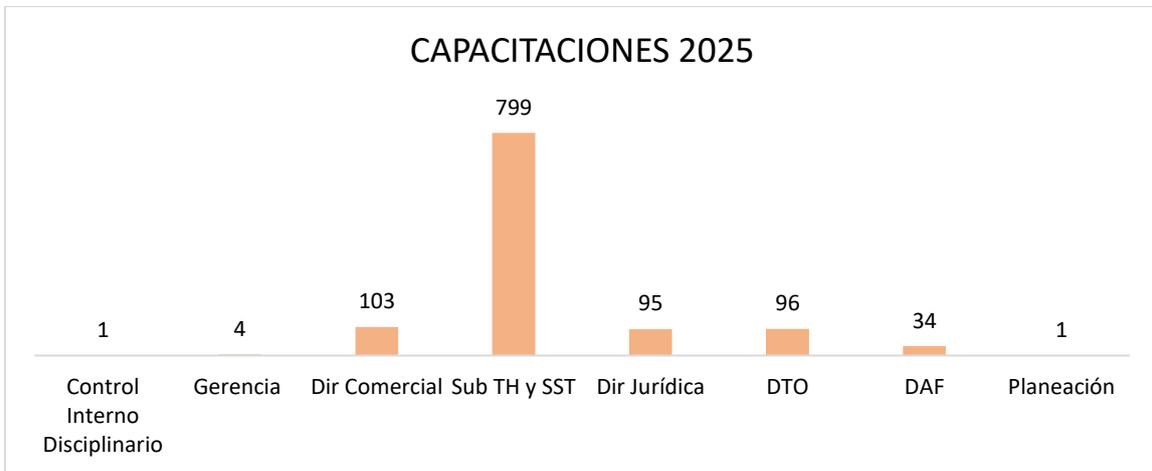
Versión: 1

Fecha: Junio 29 de 2018

Código: DES Pt01

Planeación

1



### 10.3 CERTIFICACIONES POR COMPETENCIA

El proceso de certificación por competencias evidencia un impacto significativo con 6 certificaciones en el fortalecimiento del talento humano, con un total de 178 participantes certificados en normas técnicas, legales y competencias laborales por el SENA, clave para el fortalecimiento institucional. En conjunto, los resultados reflejan una gestión integral orientada a la cualificación del personal y al fortalecimiento institucional.

2025		
Nombre Norma	Resumen	Participantes
Norma 280122015	Barrer áreas públicas según técnicas manuales y normativa de servicio público de aseo	48
Ley 119 de 1994	Manejo Racional De Plaguicidas	28
Decreto 1072 de 2015, el Decreto 1565 de 2022	Manejo defensivo y mantenimiento preventivo de vehículos automotores.	33
Carrera técnica asistencia administrativa	Carrera técnica asistencia administrativa	23
Asistencia administrativa habilidades para enfrentar retos en el nuevo entorno laboral	Retos en el nuevo entorno laboral	23
Asistencia administrativa organización de archivos de gestión	Organización de archivos de gestión	23
<b>Total Personal</b>		<b>178</b>

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

#### 10.4 ACTIVIDADES DE BIENESTAR

Durante el año 2025, EMSERCHIA E.S.P. desarrolló un plan de bienestar integral orientado a fortalecer el clima laboral, la integración de los funcionarios y el sentido de pertenencia institucional. Se desarrollaron dieciséis actividades para contribuir al bienestar integral de los colaboradores y al fortalecimiento de un ambiente laboral armónico y participativo.

MES	ACTIVIDAD
Febrero 2025	Cumpleaños # 46 de EMSERCHIA E.S.P.
Marzo 2025	Celebración día de la mujer / día del hombre
Abril 2025	Trabajando juntos / actividad hijos trabajadores Cumpleaños enero a abril
Mayo 2025	Día de la madre
Junio 2025	Celebración día de la familia
Julio 2025	Día de la familia
	Cumpleaños mayo junio
Agosto 2025	Torneos interadministrativos
Septiembre 2025	Celebración amor y amistad
Octubre 2025	Día dulce de los niños
Noviembre 2025	Cumpleaños julio diciembre
Diciembre 2025	Despedida fin de año
	Regalos niños@
	Novenas navideñas

#### 10.5 CETIL

Durante el período evaluado se realizó la expedición de cinco certificaciones electrónicas de tiempo laborados (CETIL), garantizando la validación y certificación de los tiempos laborados con fines pensionales, conforme a la normatividad vigente. Este proceso permitió atender oportunamente las solicitudes presentadas, asegurando la confiabilidad de la información, la eficiencia administrativa y la protección de los derechos pensionales de los exfuncionarios.

Nombres y Apellidos	CANTIDAD
CAVIEDES VARGAS JORGE	2
JORGE ALBERTO PARRA NEIRA	1
PABLO ENRIUQUE SOCHA TIBABISCO	1
GUSTAVO PACHON GUTIERREZ	1

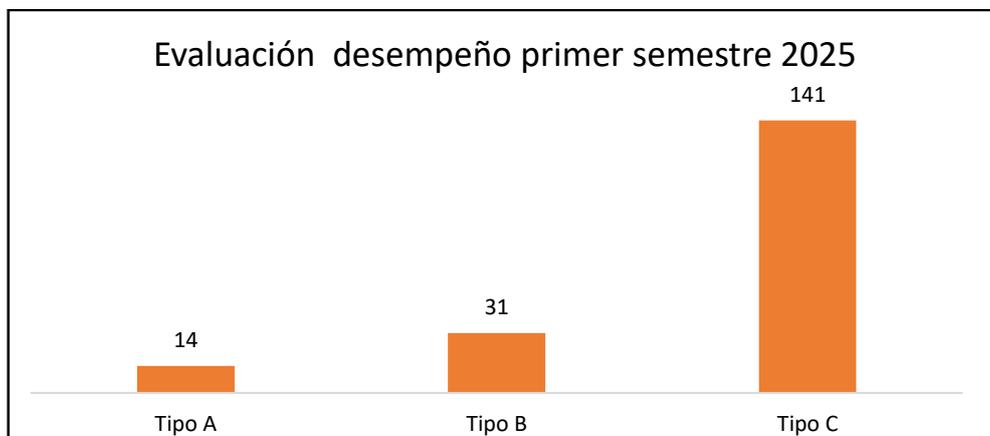
#### 10.6 EVALUACION DE DESEMPEÑO 2025

Durante el período 2025 se realizó el proceso de evaluación de desempeño en julio y diciembre, garantizando el cumplimiento de los lineamientos establecidos, la oportunidad en la aplicación de los instrumentos y la objetividad en la valoración del rendimiento laboral, contribuyendo al

fortalecimiento de la gestión institucional y al mejoramiento continuo del desempeño de los funcionarios.

## Primer Semestre 01-01-2025 - 30-06-2025

Tipo de evaluación	Funcionarios aplicados	Promedio resultado
Tipo A	14	1083
Tipo B	31	1100
Tipo C	141	1022



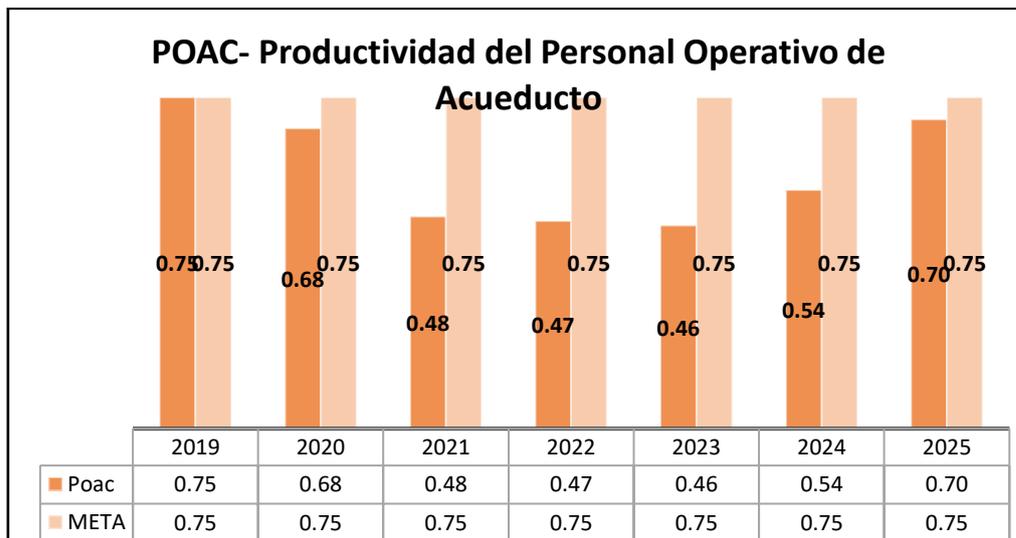
## Segundo Semestre 01-07-2025 - 30-12-2025

Tipo de evaluación	Funcionarios aplicados	Promedio resultado
Tipo A	10	1144
Tipo B	17	1111
Tipo C	89	1021

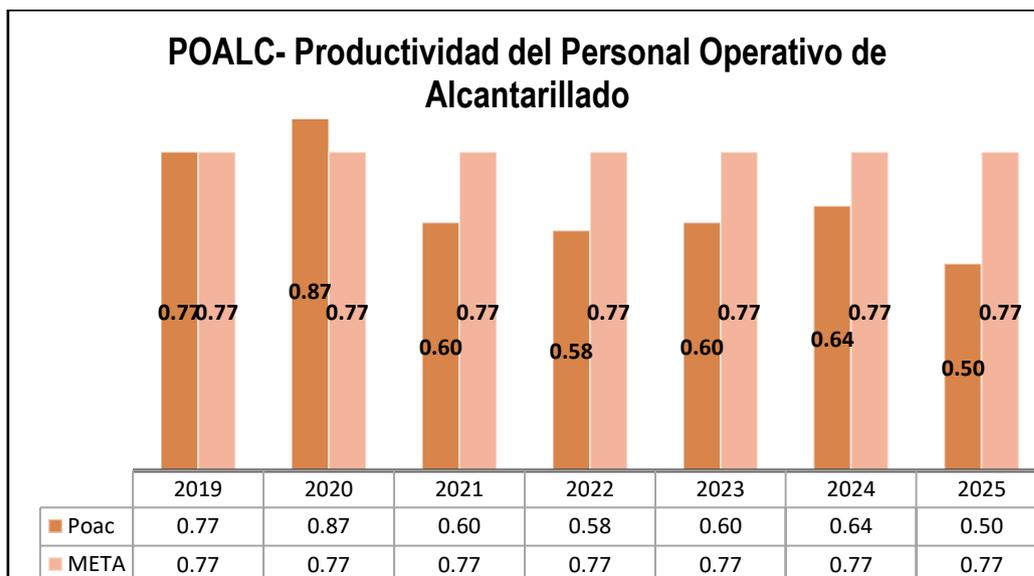


## 10.7 INDICADORES DE DESEMPEÑO 2025

**POac:** Productividad del Personal Operativo de Acueducto número de trabajadores por cada 1000 suscriptores, redondeado a dos (2) cifras decimales. Período de facturación, durante el año de evaluación, en el que se prestó el servicio público, domiciliario de acueducto.

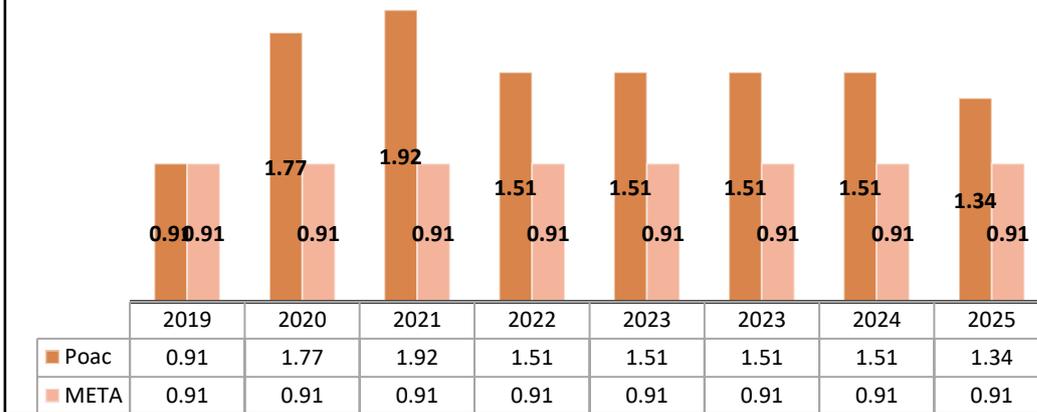


**POALC:** Productividad del Personal Operativo de Alcantarillado Productividad del Personal Operativo de Acueducto número de trabajadores por cada 1000 suscriptores, redondeado a dos (2) cifras decimales. Período de facturación, durante el año de evaluación, en el que se prestó el servicio público. domiciliario de alcantarillado



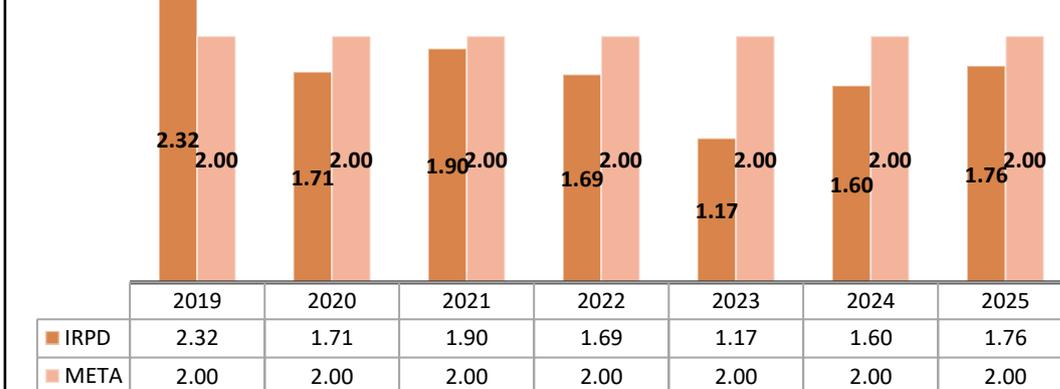
**PPAP:** Productividad del Personal Administrativo, por cada mil suscriptores redondeados a dos (2) cifras decimales. Período de facturación, durante el año de evaluación, en el que se prestó el servicio público. domiciliario de alcantarillado

## PPAP Productividad del Personal Administrativo del Prestador

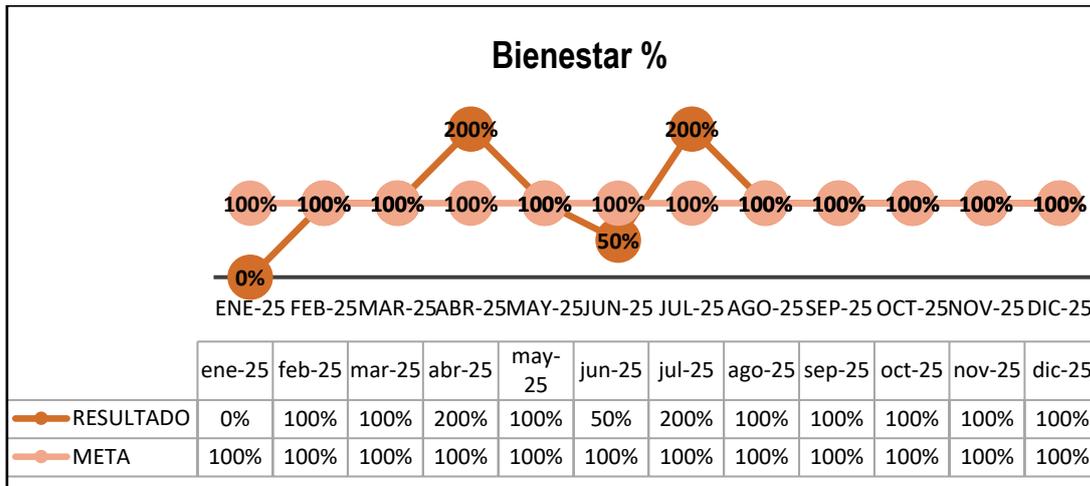


**IRPD:** Personal directivo correspondiente al gerente general o presidente, y/o a los directivos de áreas, quienes laboren y/o hayan laborado desde el año 2012 hasta el período de evaluación

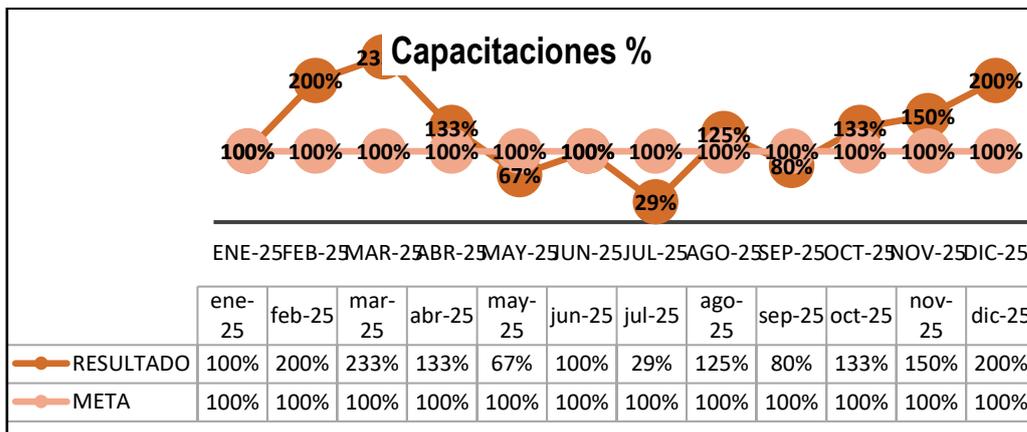
## IRPD - Índice de Rotación de Personal Directivo



**Bienestar:** Actividades programadas sobre actividades ejecutadas.



**Capacitación:** Actividades programadas sobre actividades ejecutadas.



## 10.2 INFORME GESTIÓN SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

### 10.2.1 Indicadores

Durante el año 2015, se realizó de manera mensual el análisis de los indicadores del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, con relación a accidentes de trabajo, enfermedad laboral y ausentismo.



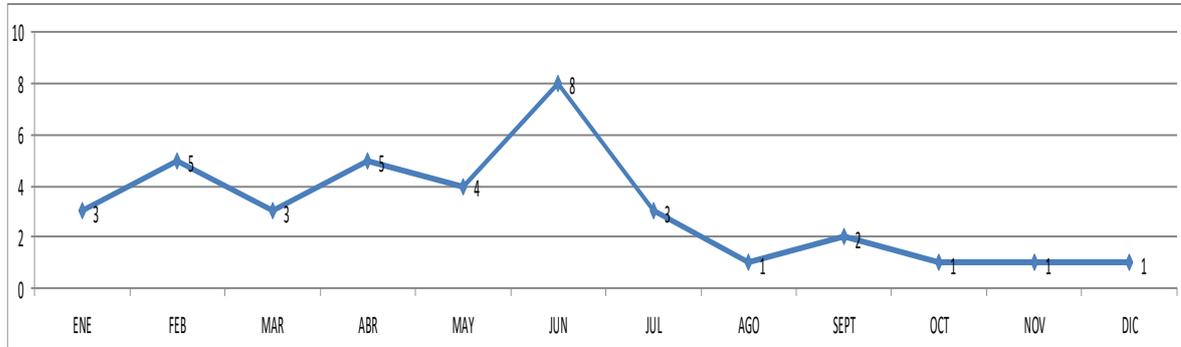
# INFORME DE GESTIÓN

Versión: 1

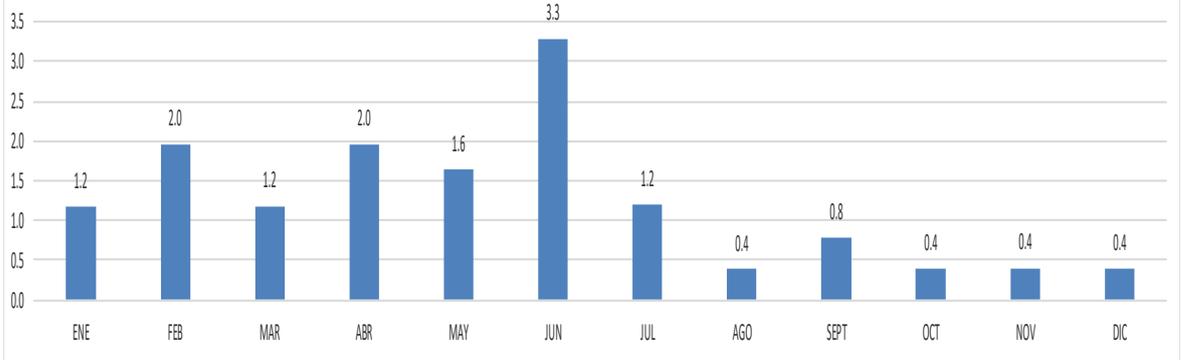
Fecha: Junio 29 de 2018

Código: DES Pt01

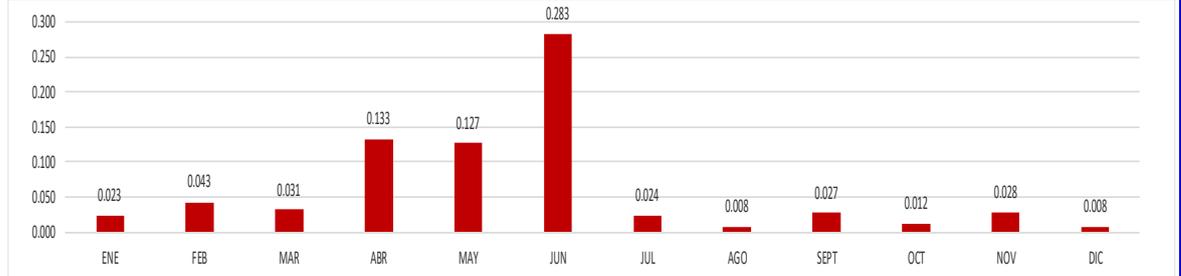
Distribución de Número de Accidentes Laborales según mes



Índice de frecuencia Accidentes Laborales según mes



Índice de Severidad





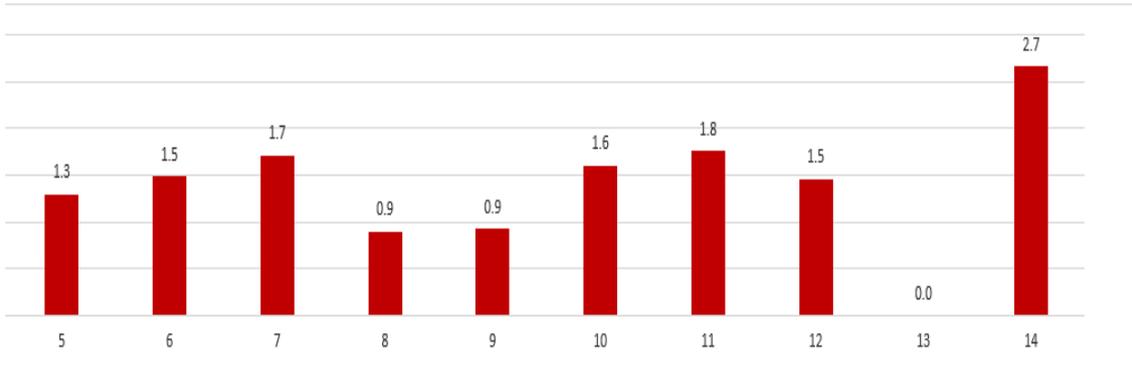
# INFORME DE GESTIÓN

Versión: 1

Fecha: Junio 29 de 2018

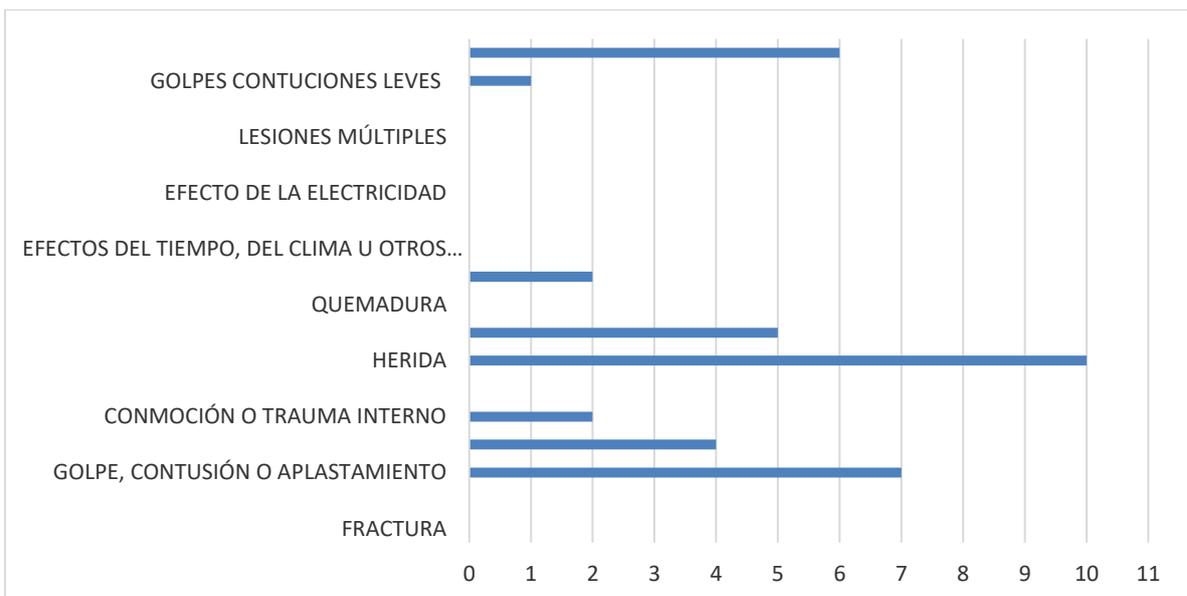
Código: DES Pt01

## AUSENTISMO

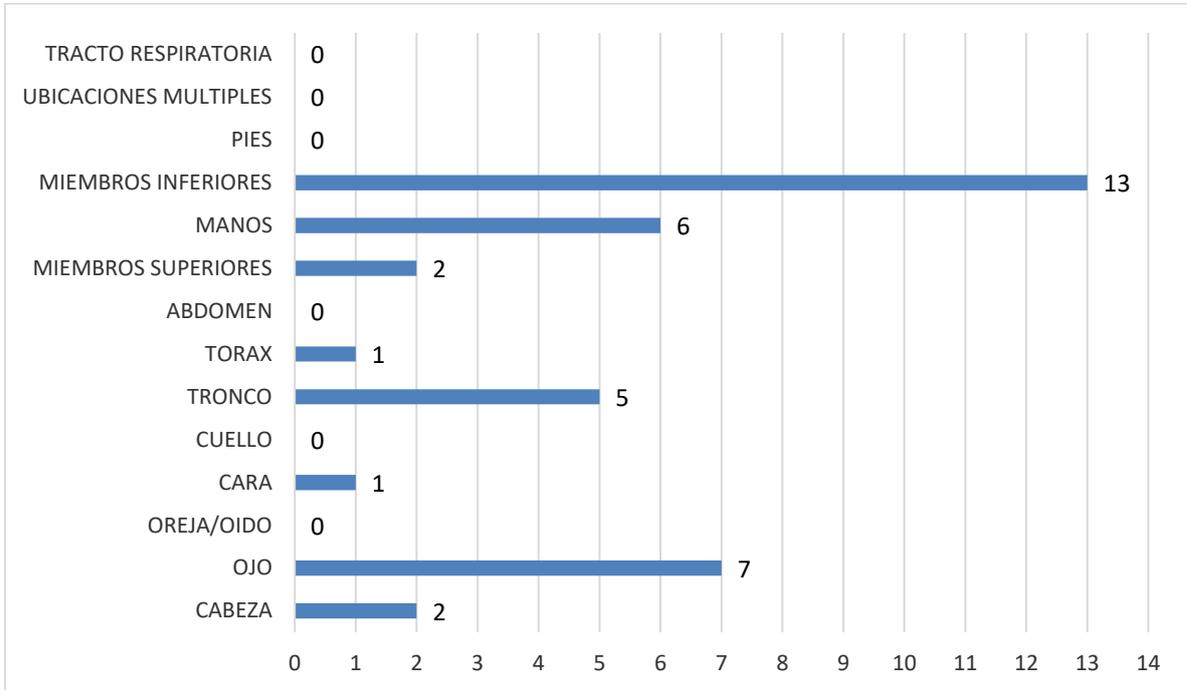


## CARACTERIZACION DE LA ACCIDENTALIDAD

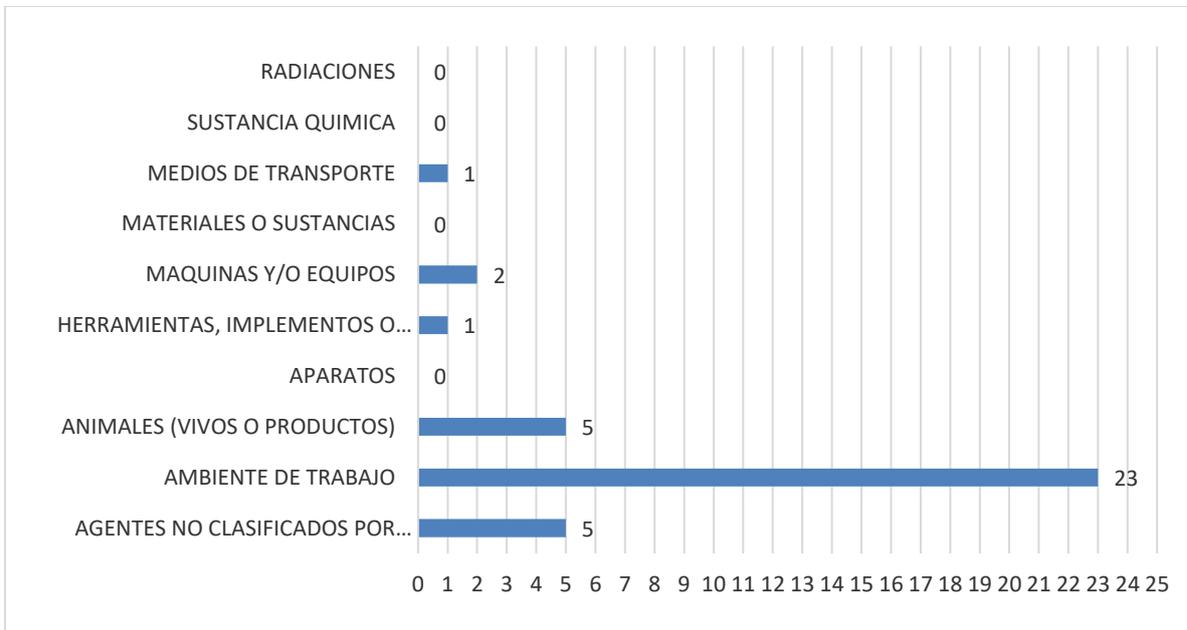
### TIPO DE LESION



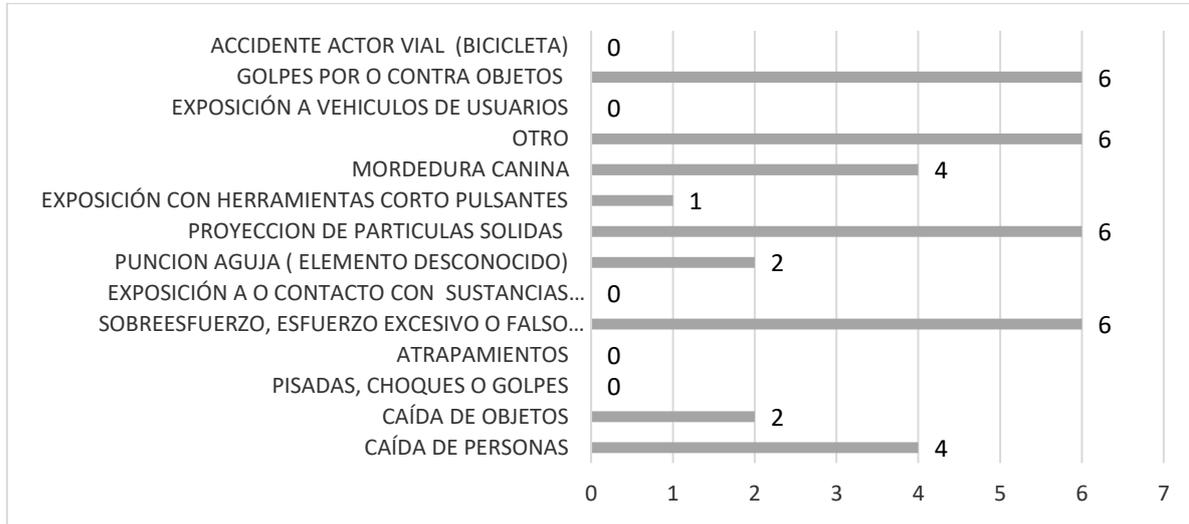
## PARTE DEL CUERPO AFECTADA



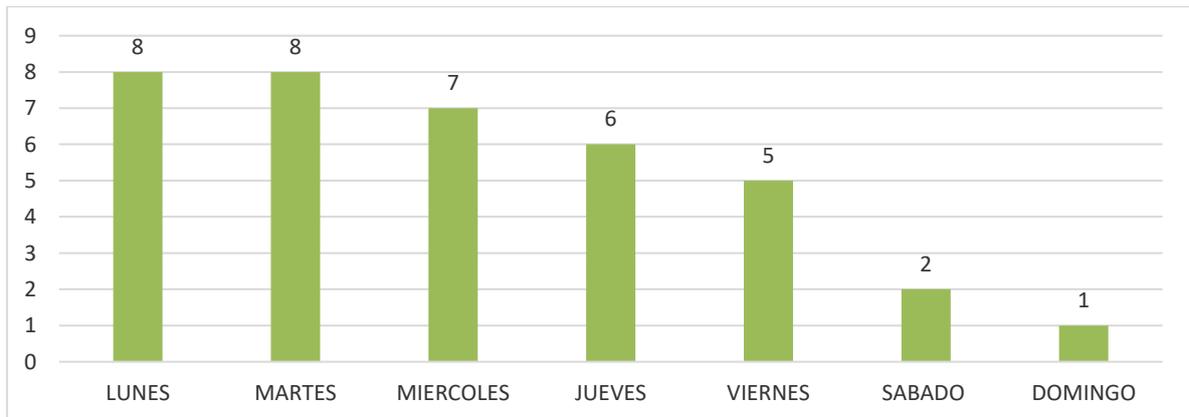
## AGENTE DE LA LESION



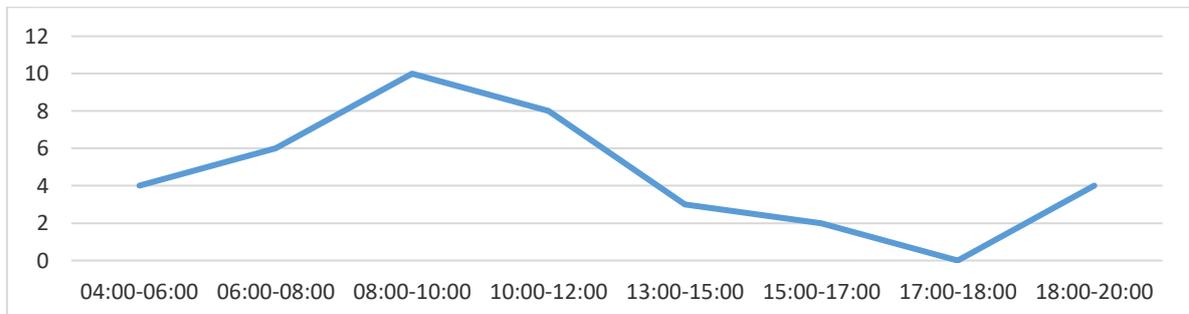
## MECANISMO DEL ACCIDENTE DE TRABAJO



## DIA DE OCURRENCIA DEL AT



## HORA DEL AT



	<h1>INFORME DE GESTIÓN</h1>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

## 10.2.2 Resultados De Estándares Mínimos Según Resolución 0312 De 2012

El día 30 de diciembre 2025, se presentó ante la ARL SURA la autoevaluación de los estándares mínimos, donde se evidencia de manera porcentual el cumplimiento por parte de EMSECHIA E.S.P., siendo así que en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo obtuvimos una puntuación de implementación del 95%.

SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A. – ARL SURA



Informa que la empresa EMSECHIA ESP con Nit 899999714 , se encuentra afiliada a ARL SURA.

En cumplimiento de la normatividad vigente, actualmente se encuentra implementando el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y para ello, EMSECHIA ESP aplicó la herramienta diagnóstica de la Resolución 0312 de 2019 el 06/01/2026 cuyo resultado se presenta en este informe.

La autoevaluación de los Estándares Mínimos es realizada por el empleador según el artículo 28 de la Resolución 0312 de 2019, y los datos ingresados obedecen única y exclusivamente a su criterio como empresa. ARL SURA no suministra o diligencia información, ni es responsable de los resultados que de ella se generen.

El resultado obtenido es:

Item evaluado	% Calificación Real	Valor Ponderado (%)	% Implementación
I. Planear (25%)	100	25	25
II. Hacer (60%)	91.67	60	55
III. Verificar (5%)	100	5	5
IV. Actuar (10%)	100	10	10
<b>% Total implementación</b>			<b>95.0</b>

De acuerdo a su porcentaje de implementación del 95.0 su resultado es **ACEPTABLE**.

La empresa es responsable en el desarrollo de las actividades para dar cumplimiento a los requisitos normativos legales vigentes, al monitoreo, disminución y control de los riesgos como también a la implementación total del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, garantizando el bienestar de sus trabajadores.

La presente comunicación se expide a solicitud de la empresa el 06/01/2026.

Atentamente



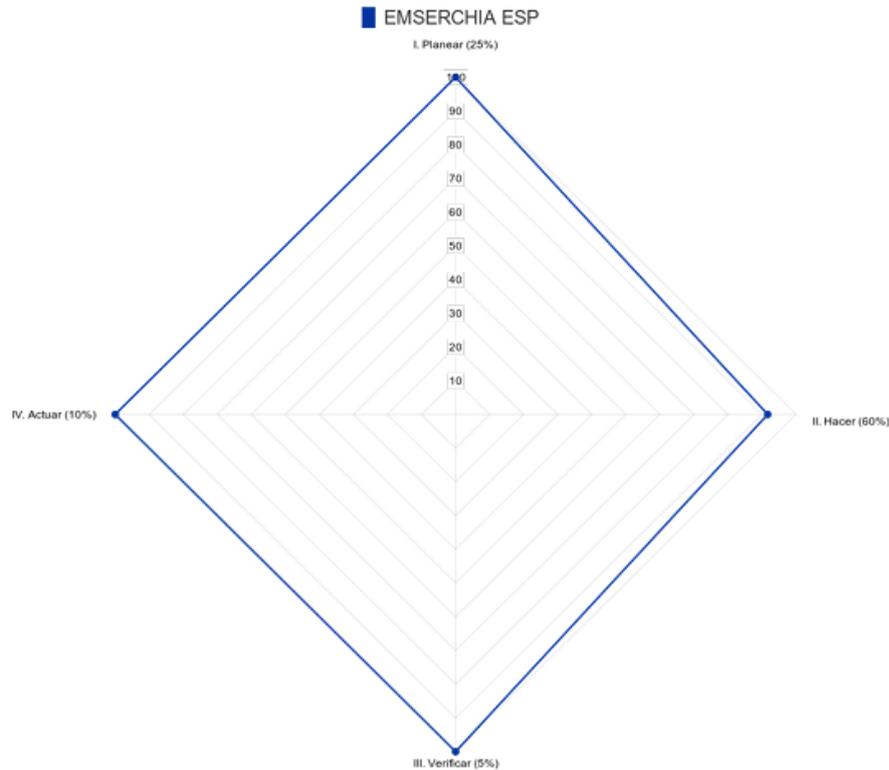
Gerencia Técnica ARL Sura  
Código transacción: 6713217

Estándares mínimos SG-SST  
Nit 899999714  
EMSEMERCHIA ESP



Fecha de Generación del documento: 06 de enero de 2026

## Resumen de Resultados



### 30/12/2025 EMSEMERCHIA ESP

Item evaluado	% Calificación Real	Valor Ponderado (%)	% Implementación
I. Planear (25%)	100	25	25
II. Hacer (60%)	91.67	60	55
III. Verificar (5%)	100	5	5
IV. Actuar (10%)	100	10	10
<b>% Total Implementación</b>			<b>95.0</b>

De acuerdo a su porcentaje de implementación del 95.0 su resultado es **ACEPTABLE**.

## 10.2.3 Conformación Del Copasst Y Cocola

De acuerdo a la elección de los trabajadores y por parte del empleador en el mes julio, la conformación del COPASST Y COCOLA de EMSEMERCHIA E.S.P., para el periodo 2025-2027, están integrados por los siguientes trabajadores:

## Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo

Empresa de Servicios Públicos de Chía

El COPASST (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo) es un comité encargado de la promoción y vigilancia de las normas en temas de seguridad y salud en el trabajo dentro de las empresas públicas y privadas.

### ELEGIDOS POR LOS TRABAJADORES



Oscar Lisandro Bossa



Diego Alejandro Bohórquez



Fanny Boada Bautista



Alba Liceth Corrales

### ELEGIDOS POR EL EMPLEADOR



Juana Valentina Conejo



Nancy Jazmin Niño



Nicolas Andres Muñoz



Ana Maria Meza

Entregando más vida.

## Comité de Convivencia Laboral

Empresa de Servicios Públicos de Chía

Es una de las estrategias obligatorias que adoptan las organizaciones para contribuir a la protección de los trabajadores, cuyo objetivo es el de propender por mejorar las condiciones laborales, y salvaguardarlos contra los posibles riesgos psicosociales que pueda afectar su salud en las actividades laborales.

### ELEGIDOS POR LOS TRABAJADORES



Duwan Santiago Leon



Lina Maria Castro



Carlos Mario Mercado



Fidel Andres Bello

### ELEGIDOS POR EL EMPLEADOR



Jaime Alexis Gerardo Castro



Gloria Lizeth Sosa



Oscar Mauricio Soler

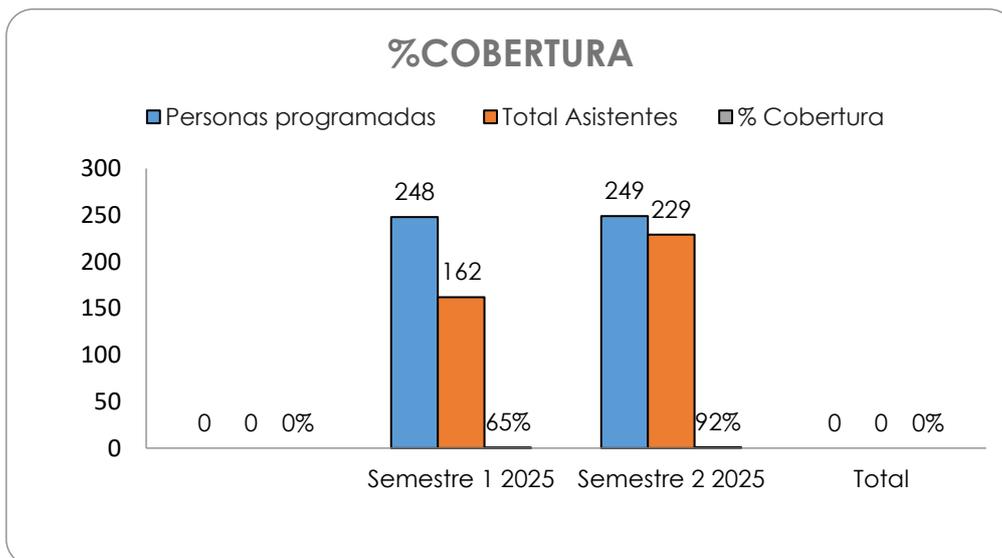
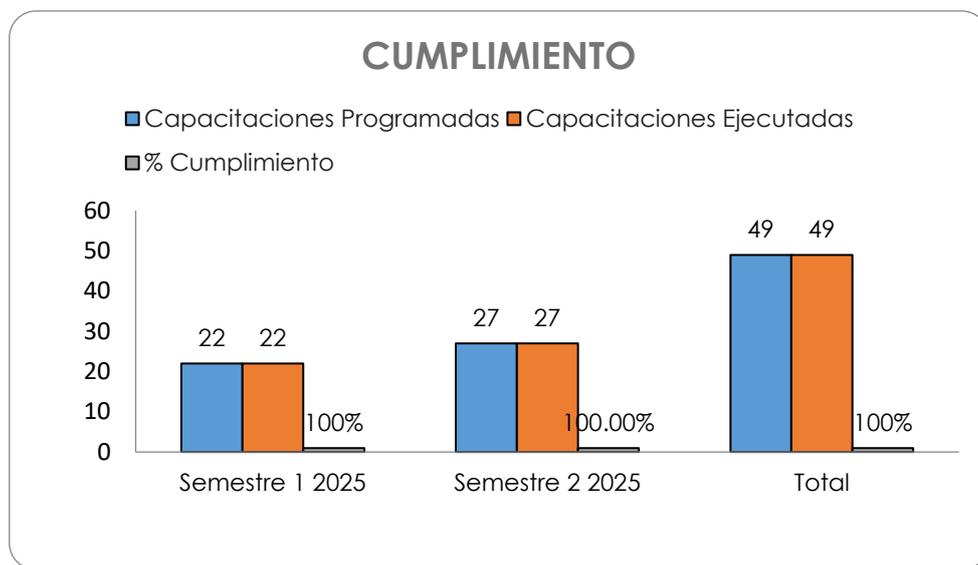


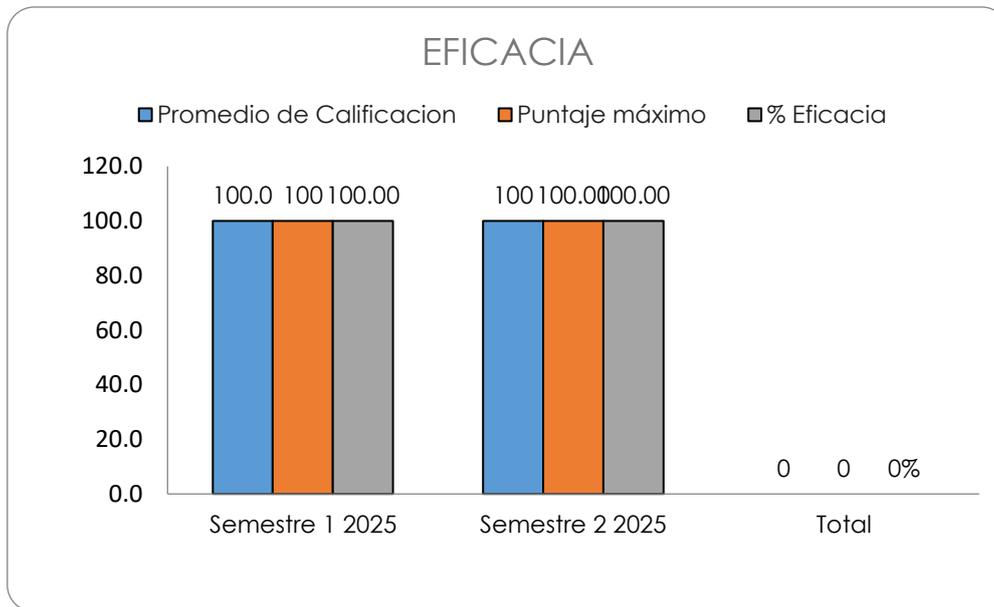
Clara Paola Cristancho

Entregando más vida.

## 10.2.4 Actividades De Capacitación

Según el plan de capacitación programado para el año 2025 se estimó 68 capacitaciones de las cuales fueron ejecutadas en su totalidad; para el primer semestre del año se ejecutaron 48 capacitaciones dirigidas a los diferentes funcionarios de la empresa. Se tuvo en cuenta capacitar al personal perteneciente a la brigada de emergencia, al Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), al Comité de Convivencia Laboral (COCOLA) y a los miembros del plan estratégico de seguridad vial (PESV).





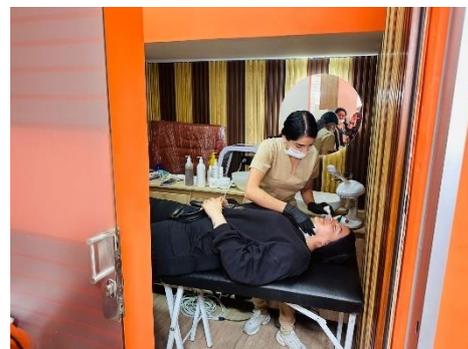
## 10.2.5 Promoción Y Prevención.

En el transcurso del año se desarrollaron las pausas activas, con actividades de bienestar dirigidas desde el área de SST y el IMRD de chía, quienes, en compañía de una docente de acondicionamiento físico, se acercaron a cada una de las áreas de EMSERCHIA E.S.P., y compartieron una corta rutina de aeróbicos y ejercicios individuales y en parejas, para el bienestar físico y mental de los trabajadores.





En el mes de octubre se realizó la semana de la salud en EMSECHIA E.S.P., donde se desarrollaron diferentes actividades en caminadas en la promoción y prevención de accidentes y enfermedades laborales acompañadas por diferentes profesionales de la ARL SURA.



## 10.2.6 Simulacros

En octubre se llevó a cabo el simulacro de evacuación nacional en EMSERCHIA E.S.P., donde contamos con el apoyo de la secretaria de Gobierno, Defensa Civil y la brigada de emergencias de la empresa; de acuerdo de las directrices del plan de mejora del año 2024, se realizó el traslado de un paciente desde el taller al punto de encuentro.



## 10.3 INFORME DE GESTIÓN ALMACEN

Desde el Almacén la empresa de servicios públicos de Chía, EMSERCHIA E.S.P ha venido adelantando una labor encaminada a optimizar los recursos dispuestos para asegurar la prestación del servicio y contribuir a la gestión las áreas operativa y administrativa de la empresa.

Adicionalmente se han planteado actividades de mejora que contribuyen al aseguramiento de la custodia de los diferentes elementos que componen el Inventario necesario para la operación de la empresa.



# INFORME DE GESTIÓN

Versión: 1

Fecha: Junio 29 de 2018

Código: DES Pt01

Esto con el objetivo de Documentar y retroalimentar a la Junta Directiva de la Empresa con información y estadísticas consolidadas de para el periodo de Gestión de Almacén en la vigencia 2025. Lo anterior para facilitar la gestión e implementación de mejoras en el almacén, partiendo de una buena organización y una proyección.

Por lo anterior se realizó una reorganización de los elementos en stock, y la creación de un catálogo de artículos, para mejorar la ubicación, accesibilidad y distribución de los mismos a la hora de responder a los diferentes requerimientos

Se coordinó, gestiono, y documento la entrega de elementos como tapabocas, gafas de seguridad, guantes de caucho, guante en vaqueta, dictación, petos, mascarillas especiales para funcionarios que laboran con el vehículo Vector y los funcionarios que trabajan en la PTAR.

Se organizaron con códigos los estantes de manera adecuada, para así identificar fácilmente los elementos de Papelería, Cafetería-Aseo, Dotación, Aceites, filtros y grasas, Materiales de Acueducto y Alcantarillado para un fácil suministro de elementos al personal de la empresa de servicios públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P.

En aras de dar cumplimiento y seguimiento al objetivo planteado desde el área de Almacén; se implementó como plan de trabajo para la vigencia 2025 el siguiente modelo teniendo como base:

OBJETIVOS		META	ACTIVIDAD	Responsable	P/E	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Controlar los inventarios de EMSERCHIA	Mantener el stock de inventarios de línea de manera organizada y controlada	Actualizar inventario	Almacén	P	10													
		Actualizar inventario	Almacén	E														
		Actualizar inventario	Almacén	P														
		Actualizar inventario	Almacén	E														
		Actualizar inventario	Almacén	P														
		Actualizar inventario	Almacén	E														
		Actualizar inventario	Almacén	P														
		Actualizar inventario	Almacén	E														
		Actualizar inventario	Almacén	P														
		Actualizar inventario	Almacén	E														
Controlar los inventarios de EMSERCHIA	Mantener el control de inventarios de línea de manera organizada y controlada	Actualizar inventario	Almacén	P														
		Actualizar inventario	Almacén	E														
		Actualizar inventario	Almacén	P														
		Actualizar inventario	Almacén	E														
		Actualizar inventario	Almacén	P														
		Actualizar inventario	Almacén	E														
		Actualizar inventario	Almacén	P														
		Actualizar inventario	Almacén	E														
		Actualizar inventario	Almacén	P														
		Actualizar inventario	Almacén	E														
Seguimiento y control de inventarios de línea	Controlar el stock de inventarios de línea de manera organizada y controlada	Almacén	P															
<b>SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO</b>						4	4	11	5	9	10	4	7	1	0	7	7	
						4	4	11	5	9	10	4	7	1	0	7	7	
						100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

PLANEARO (P)  
REALIZARO (E)

Nombre: Wilmar Gilma  
Ejecutor: Almacén

Nombre: JHON RODRIGUEZ FAJARDO  
Director: Almacén y Logística

### 10.3.1 Cronograma mantenimiento de infraestructura:

En aras de dar cumplimiento y seguimiento al objetivo planteado desde el área de Almacén; se implementó como Cronograma mantenimiento de infraestructura para la vigencia 2025 el siguiente modelo teniendo como base:



# INFORME DE GESTIÓN

Versión: 1

Fecha: Junio 29 de 2018

Código: DES Pt01

emserchía		CRONOGRAMA MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA												Versión: 1 Fecha: Enero 08 de 2018 Código: GMT F13		
REPARACIÓN, MANTENIMIENTO Y SUMINISTRO DE LOS ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LAS INSTALACIONES DE LA PTAR1 Y PTAR 2 DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIA EMSECHIA E. S.P. 2025 No 092 DE 2025																
Actividad	P/E	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre			
1 REVISION Y MANTENIMIENTO RED ELECTRICA E INSTALACION DE HASTA 10 PUNTOS ADICIONALES	P/E							P E								
2 SUMINISTRO ACCESORIOS DE REPOSICION Y ADICIONALES (HASTA 20 PUNTOS Y 10 LAMPARAS DE SOBREPONER SOBRE PARED O CIELO RASO)	P/E							P E								
3 REPARACION Y/O RESTAURACION DE TEJADO (TEJA ASBESTO)	P/E								P E							
4 IMPERMEABILIZACION DE CUBIERTA MANTENIMIENTO, REPARACION Y/O	P/E								P E							
5 RESTAURACION DE ESTRUCTURA DE MARQUESINA METALICA PATIO INTERNO	P/E									P E						
6 MANTENIMIENTO, REPARACION Y/O RESTAURACION DE ESTRUCTURA DE MARQUESINA	P/E							P E								
7 REPOSICION DE VIDRIOS 4 MM EN MARQUESINAS	P/E								P E							
8 MANTENIMIENTO Y/O RESTAURACION DE MARCOS DE MADERA EN VENTANAS (NO INCLUYE SUMINISTRO NI REPOSICION)	P/E									P E						
9 TRATAMIENTO Y/O RESTAURACION DE PAÑETE EN FACHADA PARA SU IMPERMEABILIZACION	P/E									P E						
10 OBRAS CIVILES PARA TRATAMIENTO DE GRIETAS, FISURAS Y REFORZAMIENTO ESTRUCTURAL	P/E								P E							
11 REPARACION DE INSTALACION DE PISO CERAMICO REUTILIZANDO EL EXISTENTE (NO INCLUYE SUMINISTRO DE PISO O TABLETA)	P/E								P E							

En el transcurso de estos meses, desde el área de Almacén, se han venido realizando diferentes actividades con el fin optimizar los recursos y asegurar la prestación del servicio, tanto en la parte operativa como en la administrativa, razón por la cual se desarrollaron varias actividades internas que contribuyeron a mejorar el ambiente laboral, calidad del servicio y aseguramiento de la custodia de los diferentes elementos que componen el Inventario de Consumo (Elementos de acueducto, alcantarillado, elementos de papelería, dotación y los elementos devolutivos).

Se continuo con códigos de los estantes de manera adecuada, para así identificar fácilmente los elementos de Papelería, Cafetería-Aseo, Dotación, Aceites, filtros y grasas, Materiales de Acueducto y Alcantarillado para un fácil suministro de elementos al personal

### 10.3.2 Mantenimiento general preventivo.

En ejercicio de las labores encomendadas se coordinó, superviso, y gestiono un programa para la conservación de instalaciones de la PTAR2, mediante la realización de revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad. En dependencias de gran importancia para la empresa:

- Revisión y mantenimiento red eléctrica e instalación de hasta 10 puntos adicionales julio 2025.
- Suministro accesorios de reposición y adicionales (hasta 20 puntos y 10 lámparas de sobreponer sobre pared o cielo raso). Julio 2025.



- Reparación y/o restauración de tejado (teja asbesto)



- Impermeabilización de cubierta julio 2025.



- Mantenimiento, reparación y/o restauración de estructura de marquesina metálica patio interno piso.

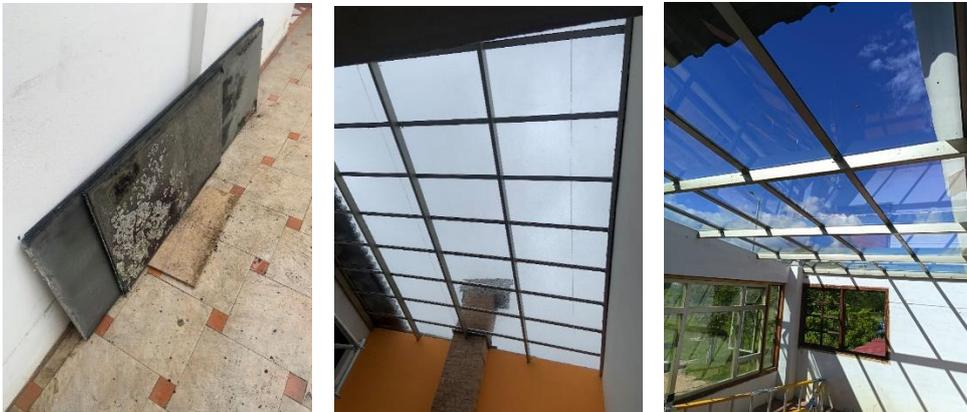


- Mantenimiento, reparación y/o restauración de estructura de marquesina metálica segundo piso.

- 



- Reposición de vidrios 4 mm en marquesinas.



- Mantenimiento y/o restauración de marcos de madera en ventanas PTAR 2.



- Tratamiento y/o restauración de pañete en fachada para su impermeabilización.



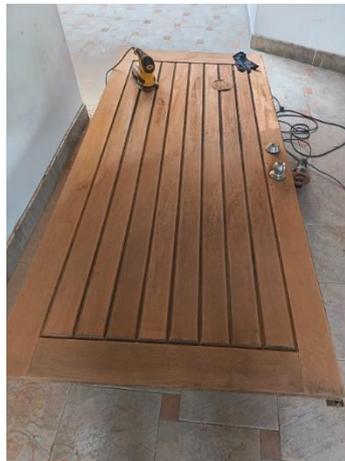
- Obras civiles para tratamiento de grietas, fisuras y reforzamiento estructural.



- Reparación de instalación de piso cerámico reutilizando el existente



- Mantenimiento y/o restauración puertas en madera



- Reposición de vidrios de 4mm de ventanas y puertas diferentes medidas



- Restauración de puertas metálicas entrada de garajes (2)



- Restauración escaleras metálicas.



- Mantenimiento y/o restauración de soldadura y pintura esmaltada de pasamanos metálicos.



- Construcción de placa en concreto de 3000 psi en zona de lodos con malla en varilla y dados de cimentación.



- Mantenimiento, reparación y/o restauración sistema de sifones y desagües externos.



- Mantenimiento y/o restauración de marco metálico de ventanas y puertas, incluye suministro de 3 chapas de exterior.



- Resane y pintura de fachadas.



- Resane y pintura de paredes interna.



- Suministro e instalación cielo raso en PVC (cuarto operativo, baño 2º piso, caseta)



- Restauración de muebles integrales en zona de laboratorio.



- Demolición y construcción de entpiso para terraza de laboratorio con desniveles para evacuación de agua.



- Acondicionamiento para construcción de unidad de baño institucional (2 sanitarios, orinal, lavamanos, 2 duchas(1 eléctrica).



- Suministro vidrio templado para divisiones internas de duchas y sanitarios



- Suministro e instalación de grifería; 4 pomos de ducha, 2 para lavamanos, 2 salidas de ducha, 1 ducha eléctrica y 3 chapas tipo alcoba.



- Mantenimiento y restauración de canales (incluye aseo y limpieza de canales y bajantes, refuerzo de soportes, no incluye suministro de canales ni bajantes).



## Procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo sede administrativa :

- Acondicionamiento cuarto de lactancia.



- Remodelación baño acueducto.



- Construcción cocina.



- Mantenimiento varios.



- Aplicación de pintura en patio taller.



### 10.3.3 Inventario A diciembre 31 De 2025

Con corte a 31 de diciembre de 2024, se cuenta con un inventario para consumo, por la suma de novecientos **DOS MIL QUINIENTOS CUARENTA Y SEIS MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS VEINTE CON SETENTA Y CINCO CENTAVOS M/CTE \$ (\$2,546,796,420.75)** de acuerdo con el siguiente detalle:

#### LISTADO DE EXISTENCIAS DE SUMINISTRO 31/12/2025

Código	Nombre	Valor Total
101	Aceites Industriales, Grasas Y lubricantes	\$ 1,529,500.00
102	Combustibles y Filtros	\$ 30,023,485.22
103	Medicamentos y elementos de Laboratorio y Sanidad	\$ 4,397,357.09
110	Útiles de Escritorio, Oficina, Papelería y Almacenamiento de Datos	\$ 68,590,597.49
111	Viveres, Rancho y Licores	\$ 17,242,728.98
112	Elementos, Accesorios y Repuestos para Construcción	\$ 117,890,186.18
113	Elementos de Aseo, Uso doméstico o Personal	\$ 44,814,698.82
114	Otros Materiales y Suministros	\$ 3,297,497.86
116	Bolsas	\$ 28,434,978.60
11	Dotación	\$ 337,864,450.25
118	Elementos de Operación De Acueducto	\$ 1,689,533,156.54
119	Elementos de Operación de Alcantarillado	\$ 119,731,567.36
120	Elementos para la Prestación del Servicio de Aseo	\$ 82,648,108.36
122	Elementos para la Prestación del Servicio de Aseo	\$ 798,108.00

**Total**

**\$  
2,546,796,420.75**

Se encuentran registrados, dentro del módulo de Almacén, los activos Fijos, tanto muebles como inmuebles, así como activos de control (Con valor de adquisición menor o igual a Medio SMLMV), de acuerdo al siguiente detalle.

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

## 10.4 GESTIÓN GESTION DOCUMENTAL

### 10.4.1 Capacitaciones

Fecha	Tema	Asistencia
08 de mayo de 2025	Circular No. 001 de 2025, socialización inducción y/o reinducción normatividad archivística y organización archivos de gestión	51 funcionarios
22 de mayo de 2025	Capacitación archivo de gestión – Dirección Comercial	10 funcionarios
30 de mayo de 2025	Capacitación archivo de gestión – D.T.O. / Tesorería / Control Interno Disciplinario	10 funcionarios
30 de mayo de 2025	Capacitación archivo de gestión – D.T.O. / Almacén / Gestión Documental	6 funcionarios
05 de junio de 2025	Capacitación archivo de gestión	9 funcionarios
2025	Inducciones	23 funcionarios
2025 Impartidas por AGN y Gobernación de Cundinamarca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Donaciones documentales en archivos generales territoriales</li> <li>• Bienes de interés cultural</li> <li>• Acuerdo 001 de 2024</li> <li>• Expediente electrónico</li> <li>• Identificación derechos humanos</li> <li>• Sistema Integrado de Conservación</li> </ul>	Gestión Documental

### 10.4.2 Transferencias Documentales

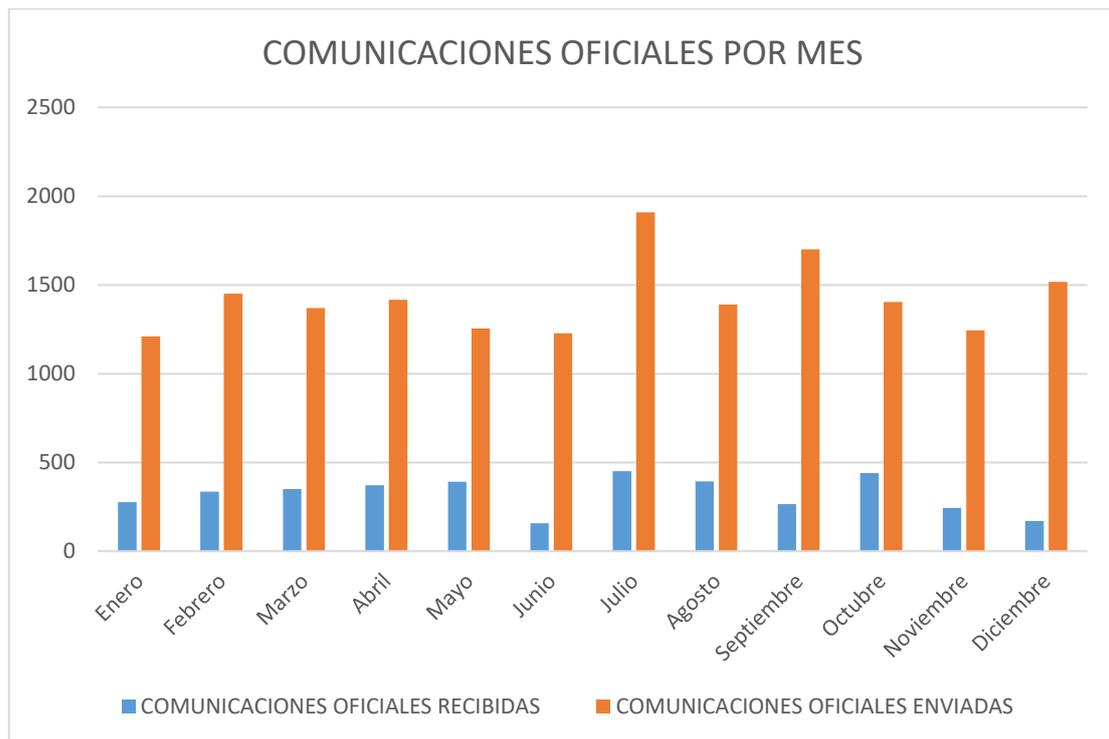
En cumplimiento de la Circular No. 012 del 23 de julio de 2025 se socializó el cronograma de transferencias documentales junto con los lineamientos técnicos para la entrega de las cajas y carpetas y el diligenciamiento del Formato Único de Inventario Documental FUID. Este proceso se desarrolló conforme a los principios y procedimientos de la gestión documental establecidos en la normatividad archivística vigente.

Como resultado de la aplicación de dichos lineamientos se realizó la recepción documental previa verificación del orden original, la correcta foliación, la identificación de las unidades documentales y la concordancia entre la documentación física y la información registrada en el FUID. En este contexto se recibió una transferencia documental correspondiente a un total de 317 unidades documentales, las cuales fueron incorporadas al sistema de gestión documental institucional, garantizando su adecuada administración, control, conservación y disponibilidad para consulta y uso administrativo.

### 10.4.3 Estadística De Comunicaciones Oficiales

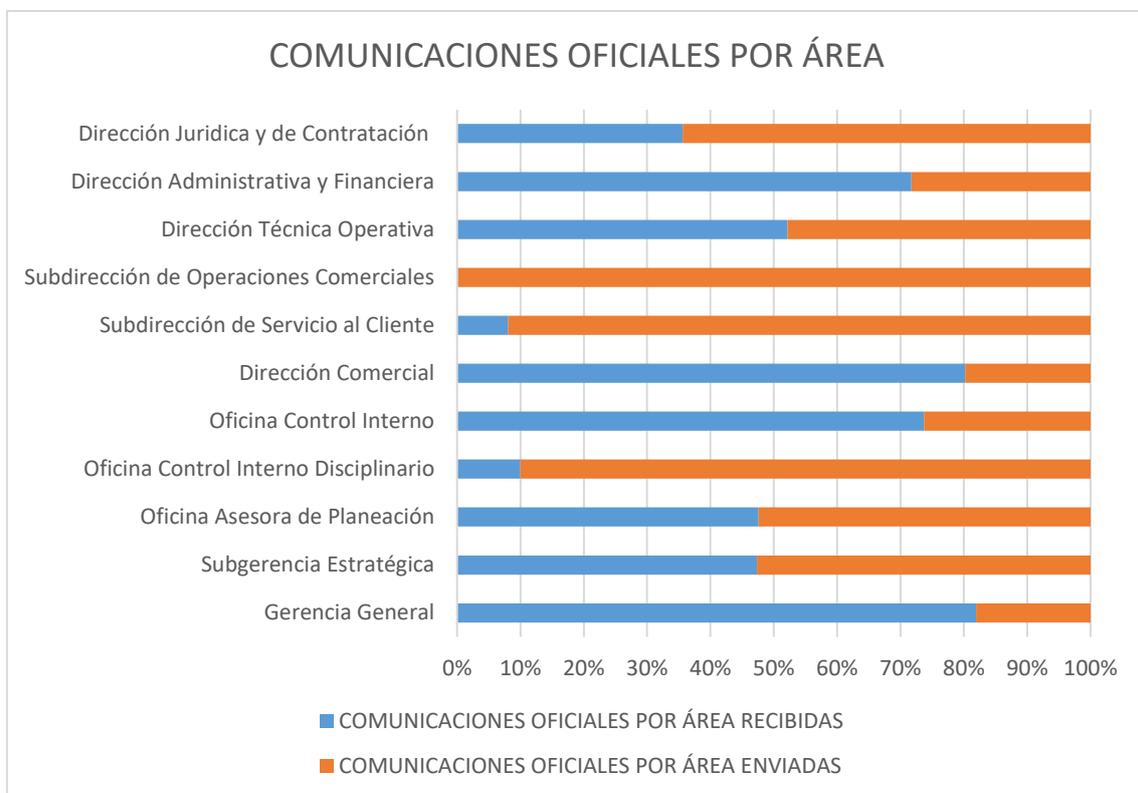
A continuación, se relaciona el total de comunicaciones oficiales enviadas y recibidas, por área y por mes del año 2025:

COMUNICACIONES OFICIALES		
MES	RECIBIDAS	ENVIADAS
Enero	276	1209
Febrero	335	1450
Marzo	350	1369
Abril	372	1416
Mayo	391	1254
Junio	157	1227
Julio	451	1910
Agosto	393	1390
Septiembre	265	1700
Octubre	440	1404
Noviembre	244	1244
Diciembre	170	1518
<b>Total</b>	<b>3844</b>	<b>17091</b>



COMUNICACIONES OFICIALES POR ÁREA		
ÁREA	RECIBIDAS	ENVIADAS
Gerencia General	231	51
Subgerencia Estratégica	27	30
Oficina Asesora de Planeación	100	110

Oficina Control Interno Disciplinario	23	208
Oficina Control Interno	14	5
Dirección Comercial	385	95
Subdirección de Servicio al Cliente	791	8984
Subdirección de Operaciones Comerciales	10	5642
Dirección Técnica Operativa	1657	1519
Dirección Administrativa y Financiera	459	181
Dirección Jurídica y de Contratación	147	266
<b>TOTAL</b>	<b>3844</b>	<b>17091</b>



Fuente: Software Corrycom

#### 10.4.4 Instrumentos Archivísticos

Mediante el Contrato de Prestación de Servicios Profesionales No. 072 de 2025 se prestó apoyo y acompañamiento técnico especializado al área de gestión documental orientado al fortalecimiento de sus procesos archivísticos y al cumplimiento de la normatividad vigente. En este contexto se realizó el levantamiento de información requerido para establecer el diagnóstico integral de archivos, con el propósito de identificar el estado actual de los archivos de gestión en relación con su organización, aplicación de instrumentos archivísticos, condiciones de conservación, cumplimiento normativo y prácticas de manejo documental. Para ello durante el mes

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

de junio de 2025 se efectuaron visitas técnicas a cada archivo de gestión, donde se revisaron las unidades documentales, se verificó la correcta identificación de series y subseries y se detectaron debilidades, riesgos y oportunidades de mejora. Como resultado se formularon aclaraciones técnicas y recomendaciones orientadas al fortalecimiento de los procesos de gestión documental y al cumplimiento de la normatividad archivística vigente.

Con base en los resultados obtenidos durante el diagnóstico el contratista brindó apoyo y acompañamiento técnico al área de gestión documental para la actualización del Plan Institucional de Archivos PINAR con vigencia 2025 a 2028. Esta actualización se realizó en concordancia con lo dispuesto en la Ley 594 de 2000 y el Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación, garantizando la articulación del PINAR con los objetivos institucionales y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. El documento actualizado establece programas proyectos y acciones estratégicas orientadas a la mejora continua de la gestión documental, incorporando criterios de planeación archivística, gestión del riesgo documental, preservación y acceso a la información.

De igual manera se desarrollaron entrevistas documentales con los responsables de los procesos y dependencias como insumo técnico para la actualización de las Tablas de Retención Documental TRD. Este ejercicio se efectuó conforme a la normatividad archivística vigente especialmente el Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación y considerando la reestructuración administrativa adoptada en julio de 2025. Las entrevistas permitieron identificar la producción documental actual, los flujos de información, las series y subseries documentales y los tiempos de retención y disposición final, asegurando que las TRD reflejen de manera precisa la realidad funcional administrativa y documental de la entidad.

Finalmente, el Plan Institucional de Archivos PINAR y las Tablas de Retención Documental TRD fueron presentados ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su revisión en diciembre de 2025. Como resultado de este proceso se expidieron las respectivas resoluciones mediante las cuales se formaliza la adopción e implementación de estos instrumentos archivísticos en todas las dependencias, fortaleciendo el control documental, la trazabilidad de la información y el cumplimiento del marco normativo archivístico.

#### **10.4.5 Informes Entes De Control**

Se realizó la respectiva presentación del Informe de Instrumentos Archivísticos correspondiente al primer y segundo semestre de la vigencia 2025 ante la Gobernación de Cundinamarca, como parte de las obligaciones de seguimiento y reporte en materia de gestión documental. Dicha presentación incluyó la socialización del estado de actualización e implementación de los instrumentos archivísticos, así como los avances resultados y acciones desarrolladas por la entidad, garantizando el cumplimiento de los lineamientos técnicos y normativos establecidos por las instancias competentes y fortaleciendo los procesos de control evaluación y mejora continua de la gestión documental de la entidad.

#### **10.4.6 Actualización Y Control De Formatos**

	<h2>INFORME DE GESTIÓN</h2>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

Se actualizó la documentación interna del área de gestión documental y se tramitó a través del Sistema Integrado de Gestión para garantizar su estandarización y control institucional. La actualización respondió a la necesidad de fortalecer los procesos archivísticos, optimizar los flujos de información y cumplir con la normatividad vigente. Se ajustaron el Formato Único de Inventario Documental, los rótulos para marcación de cajas e identificación de unidades documentales, así como las plantillas de Tablas de Retención Documental y Cuadro de Clasificación Documental, incorporando criterios técnicos que mejoran la identificación, clasificación, trazabilidad y conservación de los documentos desde su producción hasta su disposición final.

### 10.5 Subdirección Financiera

La información será publicada una vez se haya culminado el cierre contable correspondiente a la vigencia 2025.

## 11. DIRECCIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN

La vigencia 2025 representó para la Dirección Jurídica un periodo de consolidación estratégica y de defensa acérrima del patrimonio público. La gestión que aquí se detalla trasciende la mera tramitología legal; se trata de una labor integral que abarcó desde el blindaje jurídico en la contratación administrativa hasta la defensa técnica especializada en litigios de alta complejidad, pasando por una recuperación de cartera que hoy muestra indicadores de eficiencia superiores a la media histórica de la entidad.

En materia de **Gestión Contractual**, la Dirección asumió el reto de acompañar y estructurar jurídicamente la ejecución de los recursos de inversión y funcionamiento de la entidad. Como se evidenciará en el cuerpo del informe, la contratación no fue un proceso estático, sino el motor que permitió a la Dirección Técnica y Operativa, así como a las áreas administrativas, cumplir con sus metas misionales. Se priorizó la transparencia en las modalidades de selección y el rigor en la elaboración de los estudios previos, asegurando que cada peso contratado estuviera debidamente soportado y orientado al cumplimiento de los fines estatales, tal como se refleja en la trazabilidad de contratos de obra, suministro y prestación de servicios profesionales gestionados durante el año.

Uno de los pilares fundamentales de esta vigencia fue el fortalecimiento de la **Defensa Judicial y la Prevención del Daño Antijurídico**. En un entorno normativo cada vez más exigente, la Dirección logró depurar el inventario de procesos judiciales, realizando una valoración exhaustiva de los pasivos contingentes con corte a septiembre de 2025. Esta labor permitió clasificar con certeza las probabilidades de éxito o pérdida, brindando a la gerencia y al área financiera la información necesaria para la provisión de recursos, protegiendo así la realidad contable de la empresa.

Es imperativo destacar en este resumen introductorio el hito jurídico que representó el manejo del caso relacionado con la **Urbanización San Jacinto**. La Dirección enfrentó desafíos complejos

	<h2>INFORME DE GESTIÓN</h2>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

relacionados con la presunta configuración de Silencios Administrativos Positivos (SAP). Mediante una estrategia de defensa técnica y una reconstrucción minuciosa de la trazabilidad documental, se logró interponer las acciones y recursos pertinentes ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y las instancias judiciales, desvirtuando pretensiones que habrían generado un detrimento patrimonial significativo para EMSERCHIA E.S.P.. Este caso se erige como un referente de la capacidad de respuesta institucional frente a reclamaciones de gran envergadura.

Paralelamente, la gestión ante la **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD)** exigió un monitoreo constante de los reportes de silencios administrativos. La Dirección implementó controles internos rigurosos para garantizar respuestas oportunas a los recursos de reposición y apelación, evitando la configuración de situaciones jurídicas adversas. La interacción con el ente de control se manejó bajo estrictos criterios de legalidad, asegurando que la posición de la empresa estuviera siempre sustentada en la normativa vigente y en la realidad operativa del servicio.

En lo concerniente a la **Cartera Misional y el Cobro Coactivo**, los resultados de 2025 son demostrativos de una gestión persistente y estructurada. Con una recuperación del 54.9% sobre la cartera gestionada y un recaudo específico en la vigencia que superó los 55 millones de pesos, se confirma que el procedimiento de cobro coactivo es una herramienta eficaz para la sostenibilidad financiera. A pesar de los desafíos estructurales identificados, como la desactualización de la base de datos de usuarios que dificulta las notificaciones personales, el equipo jurídico logró mantener una presión de cobro efectiva, incentivando la cultura de pago y la suscripción de acuerdos que normalizaron la situación de múltiples usuarios morosos.

La **Gestión Administrativa**, reflejada en la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) y Acciones de Tutela, mantuvo niveles de eficacia sobresalientes. El análisis de la vigencia muestra una reducción en el riesgo de desacatos y una alta tasa de fallos favorables en sede de tutela. Esto indica que las respuestas de fondo emitidas por la entidad gozan de solidez jurídica y que se ha respetado el debido proceso y el derecho de petición de los usuarios, blindando a la empresa frente a sanciones constitucionales.

El **Comité de Conciliación** operó como una instancia decisoria clave, no solo para el cumplimiento del requisito de procedibilidad, sino como un mecanismo de análisis de riesgo y costo-beneficio. Cada decisión de conciliar o no conciliar estuvo precedida de fichas técnicas rigurosas que evaluaron la posición litigiosa de la entidad, garantizando que los intereses de EMSERCHÍA prevalecieran en cada negociación o disputa legal.

En el ámbito del **Talento Humano** y el apoyo a la gestión, la Dirección Jurídica no solo actuó como un área de soporte, sino como un socio estratégico. La contratación de personal de apoyo a la gestión y servicios profesionales se realizó asegurando la idoneidad y la experiencia necesaria para mantener la operatividad de todas las direcciones de la empresa. La supervisión de estos contratos se llevó a cabo con rigor, asegurando el cumplimiento de los objetos contractuales y la correcta ejecución presupuestal.

La **Modernización y el Uso de Herramientas Tecnológicas** también jugaron un rol en la gestión jurídica de 2025. La sistematización de la información contractual y judicial, evidenciada en las matrices de control y seguimiento, permitió tener control en tiempo real sobre los vencimientos,

	<h2>INFORME DE GESTIÓN</h2>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

renovaciones y estados procesales, minimizando el error humano y optimizando los tiempos de respuesta del equipo jurídico.

Sin embargo, el ejercicio de autoevaluación también nos permite identificar oportunidades de mejora para la vigencia 2026. La necesidad imperiosa de actualizar el catastro de usuarios para optimizar el cobro coactivo y la implementación de estrategias preventivas más robustas en las áreas operativas para disminuir las PQRS, son desafíos que esta Dirección deja planteados con hojas de ruta claras para su ejecución.

En conclusión, el presente informe detalla cómo la Dirección Jurídica y de Contratación cumplió a cabalidad con sus funciones misionales durante 2025. Se entrega una dirección saneada, con procesos judiciales controlados, una contratación transparente y una cartera en recuperación activa. Los logros aquí descritos son el resultado del compromiso irrestricto de un equipo humano profesional y de la articulación efectiva con la Gerencia General.

A continuación, presento la estructura detallada del informe, donde se desglosará con minucia estadística y soporte documental cada uno de los aspectos mencionados en esta introducción.

El presente Informe de Gestión, correspondiente a la vigencia fiscal comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, se constituye como el instrumento fundamental de rendición de cuentas de la Dirección Jurídica y de Contratación de la Empresa de Servicios Públicos de Chía – EMSERCHÍA E.S.P. Este documento no solo obedece al cumplimiento de un deber legal y reglamentario, sino que materializa el compromiso ético de esta Dirección con la transparencia, la publicidad de las actuaciones administrativas y el buen gobierno corporativo.

Durante la vigencia 2025, la gestión jurídica trascendió el rol tradicional de asesoría para consolidarse como un eje transversal y estratégico en la toma de decisiones corporativas. La Dirección asumió el liderazgo en la estructuración de soluciones legales que permitieron viabilizar los proyectos de inversión más ambiciosos de la entidad, garantizando que la expansión de la infraestructura y la mejora en la prestación de los servicios públicos estuvieran siempre blindadas bajo el principio de legalidad.

El alcance de este informe es integral y exhaustivo. Abarca el análisis detallado de los cuatro pilares funcionales que sostienen la operación de esta dependencia: la Gestión Contractual, entendida como el motor de la ejecución presupuestal; la Defensa Judicial y Prevención del Daño Antijurídico, enfocada en la protección del patrimonio público; la Gestión Administrativa, orientada a la satisfacción del usuario a través de respuestas oportunas a PQRS y Tutelas; y la Recuperación de Cartera por Cobro Coactivo, como herramienta indispensable para la sostenibilidad financiera.

Para la elaboración de este balance, se ha realizado una recopilación rigurosa de la información estadística y documental que reposa en los archivos de la Dirección. Se presentarán indicadores de gestión comparativos que no solo muestran la fotografía del año 2025, sino que evidencian la evolución positiva respecto a vigencias anteriores, demostrando cómo la implementación de controles internos y la modernización de procesos han redundado en una mayor eficiencia administrativa.

Es imperativo destacar que los resultados aquí expuestos son el fruto de un trabajo articulado. La Dirección Jurídica y de Contratación actuó como un socio estratégico de las Direcciones Técnica,

	<h1>INFORME DE GESTIÓN</h1>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

Operativa, Comercial, Administrativa y Financiera, entendiendo que la norma no debe ser un obstáculo, sino el canal seguro por el cual fluye la gestión pública. En este sentido, el informe refleja cómo la seguridad jurídica se convirtió en un activo tangible para EMSERCHÍA E.S.P., mitigando riesgos y potenciando resultados.

Finalmente, este documento servirá como insumo clave para la planeación de la vigencia 2026. Al identificar con claridad los logros alcanzados, así como los desafíos pendientes y las lecciones aprendidas –especialmente en materias sensibles como la notificación en procesos coactivos y la gestión de silencios administrativos–, la entidad podrá trazar una hoja de ruta que garantice la mejora continua y la excelencia en el servicio público.

En materia contractual, la gestión se rigió por el régimen especial aplicable a las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, contenido en la Ley 142 de 1994 y sus normas complementarias. No obstante, en desarrollo de la autonomía administrativa y los principios de transparencia, se dio aplicación rigurosa al **Manual de Contratación de EMSERCHÍA E.S.P.** (adoptado mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 005 de 2022). Este manual operó como la norma rectora interna, asegurando procesos de selección objetivos y plurales, tal como se evidenciará en el capítulo de contratación.

Asimismo, la gestión de cobro coactivo se fundamentó en las facultades otorgadas por la Ley 1066 de 2006 y el Estatuto Tributario Nacional, normas que habilitan a la entidad para ejercer la jurisdicción coactiva. El cumplimiento de este marco normativo permitió a la Dirección ejecutar acciones de cobro con plena validez jurídica, respetando el debido proceso de los deudores pero actuando con la contundencia necesaria para recuperar los recursos públicos.

En el ámbito de la transparencia y el acceso a la información, se dio cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, garantizando que la contratación y los actos administrativos fueran públicos y accesibles a la ciudadanía a través de plataformas como el SECOP II. La Dirección Jurídica veló por que la reserva legal solo se aplicara en los casos estrictamente necesarios, promoviendo una cultura de datos abiertos y rendición de cuentas permanente.

### 11.1 Alineación con los Objetivos Institucionales de EMSERCHÍA E.S.P.

La gestión de la Dirección Jurídica y de Contratación no es una rueda suelta dentro del engranaje institucional; por el contrario, se encuentra perfectamente alineada con el Plan Estratégico de EMSERCHÍA E.S.P. y sus objetivos corporativos. Durante 2025, cada actuación jurídica tuvo como propósito final contribuir al cumplimiento de la misión de la empresa: prestar servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo con calidad, continuidad y cobertura.

**Sostenibilidad Financiera:** Uno de los objetivos macro de la entidad es garantizar su viabilidad económica. En este frente, la Dirección Jurídica aportó de manera directa a través de dos frentes: la recuperación agresiva de cartera, que inyectó liquidez a la caja de la empresa, y la defensa judicial efectiva, que evitó el pago de indemnizaciones y sanciones millonarias (como en el caso de San Jacinto), protegiendo el patrimonio contra el daño antijurídico.

**Eficiencia Operativa y Modernización:** La contratación administrativa es el vehículo que permite la operación. Al reducir los tiempos de los procesos contractuales y asegurar la adquisición oportuna de insumos químicos, maquinaria y servicios de mantenimiento, la Dirección Jurídica se

	<h1>INFORME DE GESTIÓN</h1>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

alineó con el objetivo de eficiencia operativa, permitiendo que el agua potable llegara a los hogares de Chía sin interrupciones atribuibles a trámites administrativos.

**Fortalecimiento Institucional y Gobernanza:** La reactivación y operación técnica del Comité de Conciliación y la depuración de procesos judiciales contribuyeron al objetivo de fortalecimiento institucional. Se promovió una cultura de la prevención, donde la toma de decisiones se basó en el análisis de riesgos jurídicos, elevando el estándar de gobernanza de la empresa frente a los entes de control y la comunidad.

**Responsabilidad Social y Atención al Usuario:** Finalmente, la gestión eficaz de Tutelas y Derechos de Petición se alineó con el objetivo de responsabilidad social. Al garantizar respuestas de fondo y proteger los derechos fundamentales de los usuarios, la Dirección Jurídica contribuyó a mantener la legitimidad social de EMSERCHÍA E.S.P., entendiendo que el usuario es el centro de nuestra gestión misional.

En síntesis, la Dirección Jurídica y de Contratación funcionó durante 2025 como un garante de la legalidad que, lejos de entorpecer la dinámica empresarial, apalancó el cumplimiento de las metas corporativas, demostrando que la eficiencia y la juridicidad son principios complementarios e indispensables para el éxito de la gestión pública.

### 11.3 GESTIÓN CONTRACTUAL: SOPORTE DE LA OPERACIÓN MISIONAL

#### 11.3.1 Análisis General de la Contratación Vigencia 2025

La gestión contractual durante la vigencia 2025 se consolidó como el motor operativo de EMSERCHÍA E.S.P., permitiendo la ejecución eficiente de los recursos públicos para garantizar la continuidad y calidad en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. La Dirección Jurídica y de Contratación lideró la estructuración, adjudicación y legalización de **130 procesos contractuales**, alcanzando una ejecución presupuestal total de **VEINTIOCHO MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y CUATRO PESOS (\$28.249.235.494)**.

Esta inversión histórica refleja una priorización estratégica del gasto, donde la contratación no fue un fin en sí mismo, sino el medio para materializar grandes proyectos de infraestructura y asegurar el funcionamiento diario de la entidad.

#### 11.3.2 Distribución por Modalidades de Selección

En estricto cumplimiento del Manual de Contratación de EMSERCHÍA E.S.P., la selección de contratistas se realizó bajo criterios objetivos, aplicando las modalidades de selección acordes a la cuantía y naturaleza de cada necesidad. El siguiente cuadro detalla la distribución de los recursos según el mecanismo de selección empleado:

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

**Tabla . Consolidado de Contratación por Modalidad de Selección – Vigencia 2025**

MODALIDAD DE SELECCIÓN	DE	CANTIDAD DE CONTRATOS	DE	VALOR TOTAL EJECUTADO	% PARTICIPACIÓN (VALOR)
INVITACIÓN PRIVADA		17		\$ 13.095.554.269	46,3%
CONTRATACIÓN DIRECTA		101		\$ 6.331.474.195	22,4%
INVITACIÓN PÚBLICA		2		\$ 6.053.784.008	21,5%
CONCURSO DE MÉRITOS		10		\$ 2.768.423.022	9,8%
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>130</b>		<b>**\$ 28.249.235.494**</b>	<b>100%</b>

**Análisis:** Se destaca que, aunque la **Contratación Directa** representa el mayor volumen de procesos (77%) debido a la necesidad de vincular personal de apoyo a la gestión y servicios profesionales para la operatividad, el grueso de la inversión (cerca del 68%) se ejecutó a través de procesos competitivos (**Invitación Privada y Pública**). Esto demuestra que los grandes proyectos de inversión se adjudicaron garantizando la pluralidad de oferentes y la transparencia en la selección.

#### 11.3.4 Ejecución Presupuestal y Tipología Contractual

La contratación se diversificó para atender los diferentes frentes de acción de la empresa. Mientras que la prestación de servicios aseguró el talento humano, los contratos de obra y suministro fueron vitales para la infraestructura y la operación técnica.

**Tabla . Distribución por Tipología Contractual**

TIPO DE CONTRATO	CANTIDAD	VALOR TOTAL	IMPACTO PRINCIPAL
OBRA	7	\$ 9.638.445.474	Mantenimiento y expansión de redes de acueducto y alcantarillado.
SUMINISTRO	25	\$ 7.527.450.041	Adquisición de químicos, maquinaria, dotaciones y herramientas.
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	79	\$ 7.067.315.340	Apoyo a la gestión administrativa, técnica y operativa.
INTERVENTORÍA	10	\$ 2.768.423.022	Control y vigilancia técnica de las obras ejecutadas.
SEGUROS	1	\$ 1.140.195.068	Póliza multirriesgo para protección de activos de la empresa.
ARRENDAMIENTO	2	\$ 65.813.192	Sedes de atención al usuario y operación.
OTROS	6	\$ 41.595.058	Convenios y órdenes de servicio de menor cuantía.

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

### 11.3.5 Inversión por Áreas de Gestión (Dependencias)

La Dirección Jurídica y de Contratación actuó como un área transversal de servicio, procesando los requerimientos de todas las dependencias. La Dirección Operativa y Técnica lideró la ejecución presupuestal, confirmando el carácter misional de la contratación en 2025.

**Tabla . Ranking de Inversión por Dependencias (Top 5)**

DEPENDENCIA SOLICITANTE	VALOR EJECUTADO	ENFOQUE DE LA INVERSIÓN
DIRECCIÓN OPERATIVA Y TÉCNICA	\$ 15.566.007.000	Obras de infraestructura, mantenimiento de redes, PTAR y maquinaria.
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	\$ 2.611.448.000	Seguros, vigilancia, aseo y funcionamiento institucional.
DIRECCIÓN COMERCIAL	\$ 2.313.670.000	Gestión comercial, catastro de usuarios y atención al cliente.
ALMACÉN E INVENTARIOS	\$ 1.594.983.000	Suministros de stock, dotaciones y materiales de ferretería.
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	\$ 815.422.000	Consultorías, estudios y diseños de proyectos futuros.

### 11.3.6 Comportamiento Temporal de la Contratación

El análisis mensual de la contratación evidencia una planeación efectiva al inicio de la vigencia. El **primer trimestre (Enero-Marzo)** concentró el **40% de la contratación del año** (más de \$11.400 millones comprometidos), lo que permitió asegurar desde temprano los servicios esenciales para el funcionamiento de la entidad durante todo el año, evitando interrupciones en la operación.

### 11.3.7 Supervisión e Interventoría: Control de Ejecución

La gestión contractual de la vigencia 2025 no se limitó a la suscripción de los negocios jurídicos; la Dirección Jurídica y de Contratación ejerció un control riguroso sobre la etapa de ejecución, garantizando el cumplimiento del objeto y la calidad de los bienes y servicios recibidos.

- **Aplicación del Manual de Supervisión:** Se fortaleció la cultura de la supervisión mediante el cumplimiento estricto del Manual de Supervisión e Interventoría vigente. Se exigió a los supervisores (funcionarios de planta y contratistas de apoyo) la presentación periódica de informes que certificaran no solo el avance físico, sino el cumplimiento de las obligaciones al Sistema de Seguridad Social y Parafiscales, requisito indispensable para autorizar los pagos.
- **Gestión de Novedades Contractuales:** Durante la ejecución, se tramitaron oportunamente las actas de modificación (adiciones, prórrogas, suspensiones y reinicios), asegurando que ninguna situación fáctica quedara sin su debido soporte jurídico en el



## INFORME DE GESTIÓN

Versión: 1

Fecha: Junio 29 de 2018

Código: DES Pt01

expediente. Esto blindó a la entidad frente a posibles reclamaciones por hechos cumplidos o desequilibrios económicos.

- **Saneamiento y Liquidación:** Se dio prioridad al cierre de expedientes, avanzando en la liquidación bilateral de los contratos terminados tanto en la vigencia 2025 como en rezagos de años anteriores. Esta depuración permitió liberar saldos presupuestales y mantener actualizada la contabilidad de la empresa, evitando pasivos ocultos.

### 11.4 DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO

La Dirección Jurídica y de Contratación ha liderado la defensa técnica de los intereses de EMSERCHÍA E.S.P., implementando una metodología de depuración procesal que permite conocer la realidad litigiosa de la entidad. Durante la vigencia 2025, se priorizó la clasificación del riesgo de los procesos activos para garantizar la sostenibilidad contable y financiera.

#### 11.4.1 Estado de los Procesos Judiciales y Análisis de Pasivos Contingentes

Con corte a la vigencia 2025, la Dirección administra un portafolio de procesos judiciales activos ante la Jurisdicción Contencioso Administrativa y Ordinaria. La gestión se ha enfocado en la valoración probatoria del riesgo de pérdida, clasificando cada expediente según las metodologías de defensa judicial del Estado.

Tabla 4. Valoración del Riesgo de Procesos Judiciales (Pasivos Contingentes)

PROBABILIDAD DE PÉRDIDA	CANTIDAD DE PROCESOS	VALOR DE LAS PRETENSIONES (ESTIMADO)	IMPACTO FINANCIERO
PROBABLE (Alta)	20	\$ 7.373.324.000	<b>Provisión Contable:</b> Riesgo alto de desembolso a corto/mediano plazo.
POSIBLE (Media)	15	\$ 1.690.584.000	<b>Contingencia:</b> Procesos con incertidumbre probatoria; monitoreo constante.
REMOTO (Baja)	2	\$ 482.290.100.000	<b>Cuenta de Orden:</b> Incluye la Acción de Grupo por desbordamiento del Río Bogotá (Pretensión multimillonaria con baja probabilidad de éxito en contra de Emserchía).
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>**\$ 491.354.008.000**</b>	<i>Cifras sujetas a indexación judicial.</i>

Fuente: Matriz de Pasivos Contingentes – Dirección Jurídica 2025

#### Análisis Estratégico:

Aunque la suma total de pretensiones parece elevada (más de \$491 mil millones), es fundamental aclarar que el **98% de este valor corresponde al riesgo "Remoto"** derivado principalmente de la Acción de Grupo (Exp. 2013-00592) relacionada con la inundación del Río Bogotá en 2011,

	<h2>INFORME DE GESTIÓN</h2>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

donde EMSERCHÍA es uno de múltiples demandados y cuenta con sólidos argumentos de defensa (falta de legitimación en la causa).

El riesgo real gestionable (**Probable**) asciende a **\*\*\$7.373 millones\*\***, cifra sobre la cual se concentra la estrategia de defensa y conciliación para mitigar el impacto fiscal.

#### 11.4.2 Gestión de Éxito: Caso Urbanización San Jacinto y Silencios Administrativos

Uno de los logros más significativos de la vigencia 2025 fue la defensa exitosa frente a las reclamaciones masivas por presunto **Silencio Administrativo Positivo (SAP)** interpuestas por promotores y usuarios de la Urbanización San Jacinto.

- **El Desafío:** Múltiples peticionarios (Grupo San Jacinto, Inmobiliaria San Jacinto, y propietarios individuales de lotes) radicaron solicitudes de reconocimiento de SAP, alegando falta de respuesta oportuna a peticiones que implicaban costos millonarios para la empresa en materia de derechos de conexión y facturación.
- **La Estrategia de Defensa:** La Dirección Jurídica realizó una reconstrucción exhaustiva de la trazabilidad documental (Radicados y Guías de Envío), demostrando que las respuestas se emitieron y notificaron dentro de los términos de ley.
- **El Resultado:** Se expidieron resoluciones debidamente motivadas (Ej. Res. 595, 647, 672, 750 de 2025) negando el reconocimiento del silencio administrativo positivo. Esta actuación **evitó un detrimento patrimonial incalculable**, protegiendo a la empresa de acceder a pretensiones económicas automáticas sin sustento técnico.
- **Estado Actual:** Los recursos de reposición y apelación interpuestos por los reclamantes (Ej. Rad. 20259999903026) fueron resueltos confirmando la decisión de la empresa, cerrando la vía gubernativa con una postura institucional firme.

#### 11.4.3 Defensa ante la Jurisdicción Contencioso Administrativa y Ordinaria

La litigiosidad de la empresa se concentra mayoritariamente en el Medio de Control de **Nulidad y Restablecimiento del Derecho**, derivado de actos administrativos sancionatorios o laborales.

- **Acciones Laborales:** Se gestionaron procesos ordinarios y de nulidad laboral donde excolaboradores reclaman prestaciones extralegales (contrato realidad). La defensa se ha centrado en demostrar la autonomía técnica y administrativa de los contratos de prestación de servicios suscritos en el pasado.
- **Controversias Contractuales:** Se ha logrado mantener a raya las demandas de contratistas por supuestos desequilibrios económicos, gracias a una rigurosa supervisión contractual que ha generado el acervo probatorio necesario para defender a la entidad en los estrados judiciales.

#### 11.4.4 Gestión del Comité de Conciliación: Decisiones y Ahorro Patrimonial

El Comité de Conciliación operó durante 2025 como la máxima instancia de gobernanza jurídica, sesionando de manera ordinaria para evaluar la procedencia de mecanismos alternativos de solución de conflictos.

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

**Tabla 5. Gestión del Comité de Conciliación – Vigencia 2025**

SESIÓN	FECHA	ACTA No.	TEMAS CLAVE Y DECISIONES
<b>Sesión Ordinaria</b>	Abril 21	Acta 03	Análisis de políticas de prevención del daño antijurídico.
<b>Sesión Ordinaria</b>	Junio 28	Acta 06	Caso Moderas Constructores: Decisión de <b>NO CONCILIAR</b> por falta de soporte probatorio del reclamante.
<b>Sesión Ordinaria</b>	Julio 16	Acta 07	Caso Cía. Inmobiliaria Altagracia: Decisión de <b>NO CONCILIAR</b> (Emserchía no legitimada).
<b>Sesión Ordinaria</b>	Septiembre 23	Acta 10	Caso Adriana Martínez: Decisión de <b>NO CONCILIAR</b> , defensa de la legalidad del acto administrativo.
<b>Sesión Ordinaria</b>	Octubre 31	Acta 11	Seguimiento a procesos de repetición y llamamiento en garantía.
<b>Sesión Ordinaria</b>	Noviembre 28	Acta 12	Cierre de vigencia y proyección de defensa judicial 2026.

Fuente: Secretaría Técnica del Comité de Conciliación 2025.

**Impacto:** La política del Comité en 2025 fue la de "**No Conciliar por Conciliar**". Cada decisión negativa a las pretensiones de los demandantes se fundamentó en la alta probabilidad de éxito de la defensa de la entidad. Esto evitó desembolsos innecesarios y envió un mensaje de fortaleza institucional: EMSERCHÍA solo paga lo que legalmente debe, no lo que se le reclama sin sustento.

## 11.5 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CONSTITUCIONAL

La Dirección Jurídica y de Contratación no solo actúa como defensora judicial, sino como garante de los derechos fundamentales de los usuarios y colaboradores de EMSERCHÍA E.S.P. Durante la vigencia 2025, la gestión administrativa se enfocó en la respuesta de fondo, oportuna y eficaz a los requerimientos ciudadanos, logrando indicadores de gestión que superan los estándares de años anteriores.

### 11.5.1 Gestión de Acciones de Tutela: Estadísticas y Tasa de Éxito

El mecanismo de acción de tutela continúa siendo el instrumento más utilizado por los usuarios para reclamar la protección de derechos. Sin embargo, el análisis de los fallos judiciales de 2025 demuestra que la posición jurídica de la empresa es sólida y respetuosa del ordenamiento constitucional.

**Tabla 6. Balance de Acciones de Tutela – Vigencia 2025**

INDICADOR	RESULTADO	ANÁLISIS JURÍDICO
<b>Temas Recurrentes</b> más	Derecho al Acceso al Agua, Salud y Petición	El 60% de las tutelas invocaron la presunta vulneración al acceso al agua potable, derivadas de factibilidades de servicio o intermitencias operativas.

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

<b>Fallos de Improcedencia</b>	<b>de Mayoritaria (70%)</b>	La mayoría de los jueces declararon la <b>IMPROCEDENCIA</b> de las acciones, validando que EMSERCHÍA no vulneró derechos y que los accionantes contaban con otros medios de defensa.
<b>Fallos Negados/Favorables</b>	<b>20%</b>	Se obtuvieron sentencias que <b>NEGARON</b> las pretensiones de los accionantes, al demostrarse técnica y jurídicamente que la empresa actuó bajo la legalidad (Ej. Casos de estabilidad laboral reforzada).
<b>Fallos en Contra (Tutela)</b>	<b>10%</b>	Un porcentaje marginal correspondió a tutelas concedidas, principalmente relacionadas con el Derecho de Petición, las cuales fueron acatadas de inmediato mediante "Informe de Cumplimiento".

*Fuente: Matriz de Seguimiento de Tutelas 2025 – Dirección Jurídica.*

**Conclusión:** La alta tasa de fallos favorables (Improcedencias + Negaciones) evidencia que los actos administrativos y las respuestas operativas de la entidad están bien fundamentadas. La estrategia de defensa no es reactiva, sino probatoria, aportando informes técnicos que desvirtúan la presunta vulneración.

### 11.5.2 Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS)

Aunque la Dirección Comercial es la puerta de entrada de las PQRS, la Dirección Jurídica asume el trámite de aquellas peticiones de alta complejidad que involucran interpretación normativa, riesgos regulatorios o requerimientos de entes de control.

Durante 2025, el área jurídica gestionó directamente un volumen especializado de peticiones, destacándose la atención a requerimientos de la **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD)** y traslados por competencia.

- Calidad de la Respuesta:** Se eliminaron las respuestas formales o evasivas. Cada contestación proyectada por el equipo jurídico incluyó el sustento normativo y, cuando fue necesario, el soporte técnico de las áreas operativas, garantizando respuestas de fondo que cierran definitivamente la actuación administrativa.

### 11.5.3 Control de Silencios Administrativos ante la SSPD

La gestión ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en 2025 se caracterizó por una defensa técnica frente a las investigaciones por Silencio Administrativo Positivo (SAP).

- Incidencia:** Se reportó una baja incidencia de investigaciones activas durante la vigencia (solo 2 casos críticos en etapa de descargos durante el último periodo analizado), lo que contrasta positivamente con el volumen de quejas históricas.



## INFORME DE GESTIÓN

Versión: 1

Fecha: Junio 29 de 2018

Código: DES Pt01

- **Estrategia de Defensa:** En los casos notificados (Investigaciones por presunta configuración de SAP), la Dirección Jurídica ejerció el derecho de contradicción y defensa mediante la presentación oportuna de **Descargos y Pruebas**. Se logró demostrar en la mayoría de los eventos que la empresa sí emitió respuesta o que la notificación se surtió conforme al artículo 66 y siguientes del CPACA.
- **Resultado:** A la fecha de corte de este informe, no se han materializado sanciones pecuniarias en firme contra la entidad por concepto de silencios administrativos correspondientes a la gestión 2025, protegiendo así el presupuesto de la empresa.

### 11.5.4 Eficacia en los Tiempos de Respuesta Institucional

El indicador más relevante de la gestión administrativa en 2025 es la **Oportunidad en la Respuesta**. Al cruzar la fecha de radicación (*Fecha Recibe*) con la fecha de respuesta (*Fecha Salida*) de las peticiones gestionadas por la Dirección Jurídica, se obtiene un resultado de eficiencia sobresaliente:

**Indicador de Oportunidad (Promedio): 8.6 DÍAS HÁBILES** (*Norma Legal: 15 días hábiles*).

Este promedio demuestra que la Dirección Jurídica está resolviendo los requerimientos ciudadanos en prácticamente **la mitad del tiempo otorgado por la ley**. Esta celeridad no solo mejora la percepción del servicio por parte del usuario, sino que elimina el riesgo de configuración de Silencios Administrativos y reduce drásticamente la procedencia de acciones de tutela por no respuesta.

### 11.6 RECUPERACIÓN DE CARTERA Y COBRO COACTIVO

La sostenibilidad financiera de EMSERCHÍA E.S.P. depende en gran medida de la gestión eficaz de sus recursos por cobrar. Durante la vigencia 2025, la Dirección Jurídica y de Contratación aplicó con rigor las facultades de la Jurisdicción Coactiva (Ley 1066 de 2006), logrando no solo el recaudo de dineros, sino el fortalecimiento de la cultura de pago en el municipio.

#### 11.6.1 Evolución del Recaudo y Cifras Consolidadas 2025

El comportamiento del recaudo a través de procesos coactivos ha mantenido una tendencia positiva en el mediano plazo, consolidando una recuperación histórica significativa para las finanzas de la empresa.

**Tabla 7. Evolución Histórica de Recuperación por Cobro Coactivo**

VIGENCIA	VALOR RECUPERADO (Pesos)
2021	\$ 58.579.140
2023	\$ 126.035.910
2024	\$ 301.743.847
<b>2025</b>	<b>\$ 55.728.720</b>
<b>TOTAL ACUMULADO</b>	<b>\$ 542.087.617</b>

Fuente: Informe de Cartera Misional – Corte Diciembre 2025.

	<h1>INFORME DE GESTIÓN</h1>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

## Análisis Financiero:

El consolidado general de gestión asciende a **QUINIENTOS CUARENTA Y DOS MILLONES OCHENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS DIECISIETE PESOS (\$542.087.617)**. Si bien el recaudo específico de la vigencia 2025 (\$55.7 millones) muestra una variación respecto al pico extraordinario de 2024, esto obedece a la naturaleza cíclica del cobro: tras una vigencia de recaudo masivo (2024), la cartera remanente en 2025 corresponde a deuda de más difícil cobro o en etapas procesales complejas (embargos y secuestros), lo que exige una gestión jurídica más intensa por cada peso recuperado.

### 11.6.2 Estado de los Procesos de Cobro Coactivo y Acuerdos de Pago

La cartera asignada a la Dirección Jurídica se encuentra depurada y clasificada según su estado procesal. Esta segmentación permite enfocar los esfuerzos en aquellos expedientes con mayor probabilidad de éxito.

#### Gráfica 1. Distribución del Estado de la Cartera 2025

- **RECUPERACIÓN EFECTIVA (Recaudado): 54,9%**
- **EN PROCESO DE COBRO (Activo): 40,5%**
- **ACUERDOS DE PAGO (Vigentes): 4,6%**

Se destaca que más de la mitad de la cartera gestionada (**54.9%**) ha sido efectivamente recuperada, un indicador de eficacia alto para entidades del sector público. Asimismo, el **40.5%** que se encuentra "En Proceso" cuenta con mandamientos de pago librados y medidas cautelares en curso, garantizando la interrupción de la prescripción.

### 11.6.3 Análisis de Efectividad y Estrategias de Normalización de Cartera

La estrategia jurídica de 2025 no fue exclusivamente punitiva. Se implementó una política de "**Normalización de Cartera**" articulada con la Dirección Comercial, buscando agotar la vía persuasiva antes de ejecutar medidas forzosas.

- **Acuerdos de Pago:** El 4.6% de la cartera se normalizó mediante la suscripción de facilidades de pago. Esta estrategia permitió a los usuarios morosos diferir sus obligaciones, asegurando para la empresa un flujo de caja constante y evitando los costos administrativos de un litigio prolongado.
- **Impacto en Cultura de Pago:** La notificación masiva de mandamientos de pago generó un efecto disuasorio en la comunidad ("Riesgo Percibido"), incentivando el pago voluntario de facturas corrientes para evitar ser reportados o embargados.

### 11.6.4 Barreras Identificadas: Calidad de la Información del Usuario

A pesar de los resultados positivos, la gestión de cobro coactivo enfrentó en 2025 una barrera estructural que limita su potencial de recaudo: la desactualización del Catastro de Usuarios.

	<h2>INFORME DE GESTIÓN</h2>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

- **La Problemática:** Se identificó que un porcentaje significativo de los expedientes carece de información veraz sobre la dirección física o el correo electrónico del deudor.
- **Impacto Procesal:** La falta de datos de contacto impide la **Notificación Personal** efectiva de los actos administrativos (Mandamientos de Pago), obligando a la entidad a recurrir a notificaciones por aviso o edicto, las cuales son legales pero menos efectivas para lograr el pago inmediato (el usuario no se entera rápidamente de que está siendo ejecutado).
- **Requerimiento para 2026:** Se hace indispensable una campaña de actualización de datos liderada por la Dirección Comercial y TICs para enriquecer la base de datos con correos electrónicos certificados, lo cual agilizaría el cobro y reduciría los costos de mensajería física.

### 11.7 CONCLUSIONES GENERALES, RECOMENDACIONES Y PROYECCIONES 2026

El ejercicio de rendición de cuentas de la vigencia 2025 permite concluir que la Dirección Jurídica y de Contratación de EMSERCHÍA E.S.P. cumplió con sus objetivos misionales, garantizando la seguridad jurídica en la toma de decisiones y protegiendo el patrimonio de la entidad frente a riesgos externos.

#### 11.7.1 Balance Final de Gestión

La gestión de la vigencia 2025 deja una dirección fortalecida y con indicadores de desempeño verificables:

1. **Blindaje Patrimonial Exitoso:** La defensa técnica frente a las reclamaciones masivas de Silencios Administrativos (Caso San Jacinto) y la depuración de los Pasivos Contingentes evitaron desembolsos millonarios, demostrando que la empresa cuenta con la capacidad jurídica para enfrentar litigios complejos y proteger los recursos públicos.
2. **Sostenibilidad a través del Recaudo:** La recuperación de más de \$55 millones en 2025 y un acumulado histórico superior a los \$542 millones validan la efectividad del procedimiento de cobro coactivo. La gestión no se limitó a la etapa persuasiva, sino que avanzó hacia medidas cautelares que incentivaron la cultura de pago.
3. **Eficiencia en la Contratación:** La ejecución de 130 procesos contractuales bajo modalidades competitivas y transparentes (Invitación Privada y Pública) aseguró la operatividad de la empresa. La inversión se ejecutó sin contratiempos legales, con una supervisión activa que garantizó el cumplimiento de los objetos contractuales.
4. **Garantía de Derechos:** La tasa de éxito en las acciones de tutela y el tiempo récord de respuesta a peticiones (8.6 días promedio) ratifican que EMSERCHÍA es una entidad respetuosa del ciudadano y del debido proceso, reduciendo significativamente el riesgo de sanciones constitucionales.

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

## 12. NUEVOS NEGOCIOS.

### CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. CO1.PCCNTR.8220989 DE 2025

**Entidad Ejecutora: EMSERCHÍA E.S.P.**  
**Subdirección de Operaciones Comerciales**

#### 12.1 Corte de Césped y Servicios Complementarios – Nuevos Negocios

En desarrollo del **Contrato Interadministrativo No. CO1.PCCNTR.8220989 de 2025**, EMSERCHÍA E.S.P., a través de la Subdirección de Operaciones Comerciales, ejecutó actividades de **corte de césped, mantenimiento de cercas vivas y manejo de individuos arbóreos** en el marco de la línea de **Nuevos Negocios**, como una estrategia institucional orientada a:

- Optimizar la capacidad operativa instalada.
- Atender requerimientos específicos fuera del esquema tarifario del CLUS.
- Generar ingresos adicionales sin afectar la prestación del servicio público domiciliario de aseo.

Estas actividades se desarrollaron bajo criterios técnicos, operativos y financieros previamente definidos, garantizando trazabilidad, control de ejecución y verificación de resultados.

##### 12.1.1 Resultados de gestión – Áreas intervenidas

Durante la vigencia 2025, en el marco de Nuevos Negocios, EMSERCHÍA E.S.P. ejecutó intervenciones acumuladas sobre **528.134 m<sup>2</sup> de corte de césped**, distribuidos en diferentes predios, zonas verdes y espacios públicos priorizados según necesidades operativas.

El volumen de intervención permitió:

- Mantener condiciones adecuadas de seguridad y salubridad.
- Controlar el crecimiento vegetal en zonas de uso intensivo.
- Reducir riesgos asociados a acumulación de biomasa.

##### 12.1.2 Resumen de intervención:

- **Área total intervenida: 528.134 m<sup>2</sup>**
- **Valor unitario: \$500 / m<sup>2</sup>**
- **Valor ejecutado: \$264.067.000**

##### 12.1.3 Resultados de gestión – Cercas vivas

Como parte de los servicios complementarios, se ejecutaron labores de mantenimiento de **cercas vivas**, incluyendo poda, perfilamiento y control de crecimiento, contribuyendo a la delimitación de espacios, estabilidad paisajística y mejoramiento del entorno urbano.

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

- **Total, intervenido: 758 metros lineales**
- **Valor unitario: \$176.000 / ML**
- **Valor ejecutado: \$133.408.000**

Estas intervenciones se realizaron de forma puntual y programada, atendiendo condiciones técnicas y requerimientos específicos de cada área.

#### 12.1.4 Resultados de gestión – Manejo de individuos arbóreos

Adicionalmente, se desarrollaron actividades de manejo de individuos arbóreos, priorizando criterios de seguridad, altura y estado fitosanitario, con el fin de prevenir afectaciones a personas, bienes e infraestructura.

##### Detalle de intervención:

- **Individuos hasta 5 m: 21**
- **Individuos entre 5 y 15 m: 8**
- **Total, individuos intervenidos: 29**

**Valor ejecutado: \$2.525.000**

#### Consolidado técnico y financiero – Nuevos Negocios

Actividad	Unidad	Cantidad	Valor ejecutado
Corte de césped	m <sup>2</sup>	528.134	\$264.067.000
Cercas vivas	ML	758	\$133.408.000
Individuos arbóreos	UND	29	\$2.525.000
<b>TOTAL EJECUTADO</b>			<b>\$400.000.000</b>

El valor total ejecutado corresponde al **100 % del valor del contrato**, distribuido en cuatro (4) facturaciones parciales debidamente verificadas.

## 12.2 Línea de Nuevos Negocios – Atención de Eventos Masivos

### Justificación operativa

La atención de eventos masivos se estructuró como una **línea independiente dentro de Nuevos Negocios**, orientada a la prestación de servicios especializados de limpieza urbana en escenarios de alta concentración de público, sin relación con el contrato IDUVI ni con el esquema tarifario del CLUS.

Esta línea permitió a EMSERCHÍA E.S.P.:

	<h2>INFORME DE GESTIÓN</h2>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

- Prestar acompañamiento operativo antes, durante y después de los eventos.
- Garantizar la restitución de las condiciones de limpieza y orden del espacio público.
- Generar ingresos adicionales mediante servicios específicos y controlados.

### Resultados de gestión – Eventos masivos 2025

Durante la vigencia 2025 se atendieron **33 eventos masivos**, de carácter cultural, musical, deportivo y recreativo, desarrollados en diferentes escenarios del municipio de Chía.

#### Alcance operativo

Las actividades incluyeron:

- Limpieza previa del área del evento.
- Acompañamiento operativo.
- Limpieza posterior y disposición de residuos generados.

#### Resultados consolidados:

2025	Número de Eventos	VALOR	
ene	1	\$	824,000
feb	2	\$	1,648,000
mar	2	\$	1,896,000
abr	3	\$	1,916,000
may	4	\$	2,740,000
jul	2	\$	1,648,000
ago	5	\$	3,564,000
sep	2	\$	1,648,000
oct	2	\$	1,648,000
nov	6	\$	3,832,000
dic	4	\$	3,296,000
<b>Total general</b>	<b>33</b>	<b>\$</b>	<b>24,660,000</b>

- **Eventos atendidos: 33**
- **Escenarios:** Andrés C Res, La Chula, Parque El Concejo, Castillo Marroquín, Coliseo de la Luna, Concha Acústica, Hipódromo de los Andes, entre otros.
- **Órdenes de trabajo: 33**
- **Valor total facturado: \$24.660.000**

Este valor corresponde exclusivamente a la línea de Nuevos Negocios por Eventos Masivos.

### 12.3 Análisis integral del proceso – Nuevos Negocios

La ejecución de la línea de Nuevos Negocios evidencia:

- Capacidad institucional para atender servicios adicionales sin afectar la operación regular.

	<h2>INFORME DE GESTIÓN</h2>	Versión: 1
		Fecha: Junio 29 de 2018
		Código: DES Pt01

- Planeación eficiente del recurso humano y logístico.
- Control técnico de áreas y actividades ejecutadas.
- Articulación efectiva entre operación, supervisión y facturación.

La diversificación de servicios fortalece la sostenibilidad financiera de EMSERCHÍA E.S.P. y posiciona a la entidad como un operador integral de limpieza urbana.

#### 12.4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES – NUEVOS NEGOCIOS

- Durante la vigencia 2025, EMSERCHÍA E.S.P. ejecutó de manera integral el **Contrato Interadministrativo No. CO1.PCCNTR.8220989 de 2025**, alcanzando el **100 % del valor contratado (\$400.000.000)** mediante intervenciones efectivamente ejecutadas y verificadas.
- Las actividades de corte de césped, cercas vivas y manejo arbóreo permitieron mantener condiciones adecuadas de salubridad, seguridad y estética en las áreas intervenidas.
- La línea de **Eventos Masivos**, como parte de Nuevos Negocios, demostró ser técnica y financieramente viable, generando ingresos adicionales sin comprometer el servicio público domiciliario de aseo.
- Se recomienda continuar fortaleciendo la línea de Nuevos Negocios, consolidando protocolos operativos específicos para eventos de alta afluencia.
- Mantener el seguimiento permanente de indicadores técnicos y financieros como insumo para la planeación y toma de decisiones institucionales.