

INFORME DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD 2019

INFORME DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD TABLA DE CONTENIDO

1	Carta del presidente de la Junta Directiva de la Empresa.....	04
2	Carta del Gerente de Aguas y Aguas de Pereira.....	06
3	Sobre Aguas y Aguas de Pereira.....	08
	3.1 Nuestro Perfil	10
	3.2 Gobierno Corporativo	18
4	Acerca de nuestro informe.....	22
	4.1 Grupos de valor	24
	4.2 Materialidad	26
5	Gestión de temas materiales.....	30
	5.1 Ética y transparencia	32
	5.1.1 Ética y anticorrupción	32
	5.1.2 Transparencia en la información y rendición de cuentas.....	34
	5.2 Modelo del negocio y creación de valor económico	36
	5.2.1 Eficiencia en la gestión	36
	5.2.2 Transparencia en tarifas y precios	42
	5.2.3 Gestión de riesgos	44
	5.2.4 Sistema de gestión de la I+D+i (Investigación, desarrollo e innovación)	48
	5.3 Clientes y servicios	50
	5.3.1 Cobertura y asequibilidad	50
	5.3.2 Optimizar la infraestructura de acueducto y alcantarillado	53
	5.3.3 Calidad, continuidad y seguridad de los servicios.....	60
	5.3.4 Agilidad y simplificación de trámites	68
	5.3.5 Gestión y satisfacción de clientes	71
	5.4 Cuidado y protección del medio ambiente.....	76
	5.4.1 Gestión integral de agua	76
	5.4.2 Protección de la biodiversidad	83
	5.4.3 Adaptación al cambio climático	85
	5.5 Impactos en las comunidades	88
	5.6 Nuestra gente	96
	5.6.1 Talento humano competitivo.....	97
	5.6.2 Salud y seguridad en el trabajo	101
6	Índice de contenidos GRI.....	104
7	Operación con vinculados económicos.....	116
8	Cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor.....	120
9	Estados financieros.....	124



CARTA DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA

Hablar de Aguas y Aguas de Pereira, es hablar de una Empresa que está en el corazón de todos los pereiranos, que a lo largo de sus 22 años de existencia se ha consolidado como referente en el sector de servicios públicos en la región y por qué no decirlo, en el país, que día a día con su gestión otorga bienestar y desarrollo a la ciudad.

Como Alcalde de la ciudad de Pereira y Presidente de la Junta Directiva de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado S.A.S ESP de Pereira, es muy satisfactorio presentar a la ciudadanía pereirana este informe, en el cual se enmarcan los principales proyectos, iniciativas y logros de la vigencia 2019, siendo algunos de ellos:

- 1 Rehabilitación del Nuevo Egoyá.** Con estas obras, logramos mitigar un riesgo extremo que por años amenazaba la tranquilidad de los pereiranos en el centro de la ciudad; intervenciones a 14 metros bajo tierra, que permitieron la instalación de la tubería de 2 metros de diámetro, así como, el cambio de redes de acueducto y alcantarillado y la reconstrucción del pavimento entre la calle 17 a la 21 complemento a la Avenida San Jerónimo, hicieron parte de este proyecto emblemático.
- 2 Mínimo Vital Gratis.** 11.523 beneficiarios al cierre de la vigencia 2019 y más de 24.781 facturas en \$0 pesos entregadas entre 2017 y 2019, son prueba fehaciente del impacto positivo de este programa entre los estratos 1 y 2 del municipio de Pereira con puntaje Sisbén de hasta 36.99
- 3 Rehabilitación de las redes de acueducto y alcantarillado.** Mejorar la capacidad hidráulica de las redes, para evitar afectaciones en la prestación del servicio, ha sido una constante en la gestión liderada por la Empresa. Seguiremos en esa línea para optimizar la infraestructura y, por ende, reducir discontinuidades del servicio en la ciudad.

4 **Puesta en funcionamiento del Túnel Trasvase.** Ubicada en el sector de Belmonte Bajo, esta obra de alta ingeniería realizada a 80 metros bajo tierra, permite conducir las aguas residuales del río Consota al Otún, logrando así, la descontaminación de este afluente en un 95%.

5 **Consolidación proyecto Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR.** Luego de estar por años en la agenda del Municipio y de la Empresa, hemos logrado avanzar en los diseños fase III para hacer realidad, en el mediano plazo, la construcción de esta infraestructura, con la que saldaremos una deuda ambiental con la ciudad, devolviendo el agua que utilizamos al río Otún en las mejores condiciones, cerrando así el ciclo del saneamiento.

6 **Alcantarillado para Caimalito.** Con la ejecución del Convenio Interadministrativo suscrito entre el Municipio de Pereira y la Empresa, logramos entregar bienestar a quienes residen en este Corregimiento con una inversión cercana a los \$9.400 millones de pesos; de los cuales \$4.247 millones se destinaron a la instalación de redes de alcantarillado en los barrios Azufral, 20 de Julio y Primero de Mayo; y los \$5.153 millones restantes, están siendo ejecutados en La Carbonera y en otras obras necesarias para el funcionamiento pleno del sistema.

Todas las inversiones realizadas en la vigencia 2019, fueron posible gracias a la solidez financiera que tiene Aguas y Aguas de Pereira, lo cual fue ratificado por la calificadora internacional Fitch Ratings, al otorgar por segundo año consecutivo la calificación financiera AAA (col) de largo plazo y reafirmar la calificación de corto plazo en F1+ (col) con perspectiva estable, hecho que le permite a la Organización apalancar su plan de inversiones entre 2020 y 2025.

A la luz de los excelentes resultados obtenidos en el periodo 2019, me es grato reiterarle a la ciudadanía que Aguas y Aguas de Pereira es y seguirá siendo un patrimonio público de todos los pereiranos, su gestión así lo convalida. Nuestro compromiso desde el Gobierno de la Ciudad y como principal accionista de la Empresa, se orientará a impulsar nuevos retos y desafíos en aras de seguir mejorando la infraestructura de la Organización y la prestación del servicio.

CARLOS ALBERTO MAYA LÓPEZ
Alcalde de Pereira



CARTA DEL GERENTE

GRI 102-14

Trabajar por un futuro sostenible, fue la gran apuesta que definió Aguas y Aguas de Pereira en su plan estratégico empresarial 2017 – 2020; registrando a hoy un cumplimiento del 94% del total de iniciativas, proyectos e inversiones contenidas en él, excelentes resultados, que se traducen en bienestar y desarrollo para la comunidad y la ciudad en general.

Con enorme satisfacción, compartimos en este documento los logros alcanzados en la vigencia 2019, periodo en el que además, trabajamos basados en las mejores prácticas empresariales, permitiendo con ello, no solo ampliar y fortalecer nuestra visión de desarrollo sostenible, a través de la implementación de estándares internacionales GRI, sino también, participar en proyectos internacionales como el Programa COMPASS Colombia, reafirmar el compromiso con el Pacto Global, generar convergencia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, definir alianzas con la Academia, agremiaciones del sector, el Municipio y la Nación, entre otros.

Durante esta vigencia, también nos dimos a la tarea de identificar algunas áreas que requieren potencializarse para alcanzar el fortalecimiento del Gobierno Corporativo, el aseguramiento de la continuidad del negocio; la sostenibilidad financiera; la seguridad hídrica y el saneamiento de ríos y quebradas; así como, un fuerte componente de relacionamiento con grupos de valor, en pro de la satisfacción de los requerimientos de nuestros usuarios.

El plan de inversiones empresarial en 2019, cuya ejecución fue del 98% sobre lo presupuestado al inicio de la vigencia, ascendió a los \$47.188 millones de pesos, lo cual refleja ascenso continuo en los tres frentes de trabajo, transversales a toda la dinámica corporativa: agua potable, saneamiento hídrico y desarrollo institucional, a través de las cuales materializamos el cumplimiento del plan estratégico:

- 1 **Mejoramiento de la Prestación del Servicio de Agua Potable en la ciudad de Pereira:** en este componente las inversiones ascendieron a \$11.052,9 millones de pesos; siendo las más significativas: la optimización de 5 kilómetros de redes de acueducto en diferentes sectores de la ciudad y la formulación del Plan de Seguridad Hídrica. Los indicadores más destacados en este ítem fueron: la continuidad del servicio de acueducto del 99,66%, cobertura de 99,75% e Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA) del 0,20%.
- 2 **Mejoramiento del Sistema de Saneamiento Hídrico de Pereira:** programa estratégico con mayor inversión en 2019, \$31.473,3 millones de pesos destinados para obras como la optimización de 3.9 kilómetros de redes de alcantarillado; instalación de la red que cruza por el túnel Consota-Otún; ejecución de estudios y diseños de ingeniería de detalle de la PTAR Pereira-Dosquebradas y la entrega en funcionamiento del colector "Nuevo Egoyá"; destacándose indicadores como la cobertura de alcantarillado 98,64%; y el Índice de Calidad de Agua Superficial (INSF) del Río Consotá que se ubicó en 53,48.
- 3 **Mejoramiento Organizacional e Institucional:** con una inversión que asciende los \$4.662,7 millones de pesos, avanzamos en la actualización del catastro de usuarios (parcial) y en la adecuación del Disaster Recovery Plan –DRP, implementado para brindar contingencia a nuestros procesos de misión crítica en caso de desastres, incluyendo recuperación en infraestructura tecnológica. Los indicadores más relevantes en este frente fueron: 57,4% de satisfacción del cliente, en los rangos de excelente y muy bueno y una Tasa Innovativa del 60%.

Quiero así mismo, destacar, reconocer y exaltar el rol de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo en la Organización; gracias al personal Operativo, gracias a quienes integran el nivel Administrativo y gracias al staff Directivo por el enorme compromiso, dedicación y amor que impregnan a su quehacer diario y a la Empresa, estoy convencido que, ese sentido de pertenencia organizacional con el que sellan su trabajo diario, fue la clave para alcanzar los logros que se esbozan en este informe.

En nombre de la Junta Directiva, el Comité de Gerencia y todo el equipo de trabajadores, expreso un saludo muy especial a nuestros usuarios y comunidad en general, gracias a ustedes somos cada día más competitivos, afianzando nuestro posicionamiento como una Empresa símbolo de ciudad, hecho reafirmado con excelentes indicadores financieros, operativos y comerciales, destacándose en entre ellos, la satisfacción de nuestros clientes.

LEANDRO JARAMILLO RIVERA
Gerente Aguas y Aguas de Pereira

3

SOBRE AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

3.1 Nuestro Perfil

3.2. Gobierno Corporativo

3.1.

NUESTRO PERFIL

GRI 102-1, GRI 102-2

Como Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P prestamos los servicios de manera autónoma desde 1997, somos de economía mixta según la Ley 142 de 1994; atendemos los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en la zona urbana de Pereira y los centros poblados de Puerto Caldas, Caimalito y Cerritos.

A su vez, realizamos actividades complementarias como el control de la calidad del agua, en nuestro laboratorio, el cual está acreditado bajo la norma ISO/IEC 17025:2005 desde 2008 y por la ONAC según certificado 13-LAB-014, para el alcance de los parámetros Aluminio, Hierro Total, pH, Conductividad, y Turbiedad, en la matriz de agua cruda y tratada, por el IDEAM por la Resolución 1329/2018 para los parámetros Sólidos Suspendidos Totales, Sólidos Totales, DBO5, DQO, en matriz de carácter ambiental.



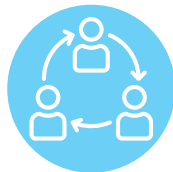
MISIÓN

Gestionamos el recurso hídrico como bien social, con continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental y económica.



VISIÓN

Al 2020 Aguas y Aguas de Pereira será una organización reconocida por sus buenas prácticas sociales, ambientales y económicas, orientadas a satisfacer las necesidades de los grupos de interés, con un equipo de trabajo competitivo, enfocado en la innovación e implementación de nuevas tecnologías para la gestión integral del servicio.



VALORES CORPORATIVOS:

INTEGRIDAD: Es el pensar y el actuar conforme a los valores éticos en todo momento y circunstancia.

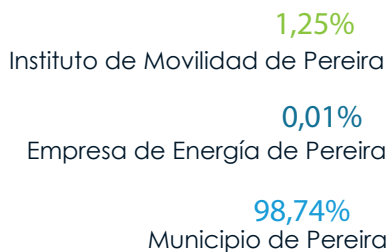
COMPROMISO: Es entregarse con pasión, tener disposición, responsabilidad, dedicación, entusiasmo, esfuerzo y voluntad frente al alcance del objetivo propuesto.

RESPECTO: Es tener valoración, consideración y cuidado propio y con el otro.

FRATERNIDAD: Es dar, compartir y entregar con amor, enfocados en la hermandad, el propósito común, la armonía y el disfrute de las buenas relaciones.

COMPOSICIÓN ACCIONARIA NUESTRAS OPERACIONES

GRI 102-5, GRI 102-10



NUESTRAS OPERACIONES

GRI 102-3; GRI 102-4

Tenemos bajo nuestra administración 6.509 hectáreas en la Cuenca Alta del Río Otún, contamos con una sede administrativa ubicada en el centro de la ciudad y otra operativa en el sector conocido como Alta Vista en Cuba; las plantas de tratamiento de agua potable, el Laboratorio de Control de la Calidad de Agua y el Departamento de Gestión Ambiental se encuentran ubicados en el sector de Canceles.

Nuestra esencia es la gestión integral del recurso hídrico, mediante la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, en la que clasificamos a los suscriptores según su uso, así: residencial, industrial, comercial, especial y oficial. De igual manera, contamos con el servicio de venta de agua cruda y agua potable en bloque.

2019 **157.581** suscriptores de acueducto.

2019 **150.249** suscriptores de alcantarillado.

USUARIOS POR USO Y ESTRATO

USO/ESTRATO	ACUEDUCTO	ALCANTARILADO
AGUA CRUDA VILLASANTANA	1	
AGUA EN BLOQUE	4	
COMERCIAL	12.707	12.423
ESPECIAL	58	48
INDUSTRIAL	274	255
OFICIAL	466	436
PILA PÚBLICA	10	
RESIDENCIAL ESTRATO 1	25.463	22.308
RESIDENCIAL ESTRATO 2	39.699	37.501
RESIDENCIAL ESTRATO 3	26.952	26.853
RESIDENCIAL ESTRATO 4	25.303	25.199
RESIDENCIAL ESTRATO 5	15.667	15.438
RESIDENCIAL ESTRATO 6	10.977	9.788
TOTAL GENERAL	157.581	150.249



FITCH RATINGS
 REAFIRMACIÓN CALIFICACIÓN DE LARGO PLAZO 'AAA (COL)'.
 REAFIRMACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE CORTO PLAZO EN 'F1+(COL)'

NUESTRA CADENA DE VALOR

GRI 102-9

Tenemos una visión integral de los servicios de acueducto y alcantarillado gestionando el recurso hídrico en todo su ciclo.

Contamos con 6.509 hectáreas en la Cuenca Alta, correspondientes al 1,35% del área total de la Cuenca, de los cuales, el 88,3% son bosque denso y el 1,25% son humedales, según el último inventario de predios y caracterización de la vegetación realizado en 2017, cifra que más allá de lo cuantitativo, tienen un objetivo social y ambiental, hacia la búsqueda de acciones para su conservación y apropiación sostenible.

CONSERVACIÓN
DE ECOSISTEMAS
ESTRATÉGICOS



CAPTACIÓN
DEL AGUA

En bocatoma captamos el agua del río Otún, a través del canal Nuevo Libaré la transportamos a plantas de tratamiento, pasando por el tanque de carga donde separamos el agua para el proceso de potabilización y para la generación de energía.

Potabilizamos el agua mediante procesos físicos, químicos y bacteriológicos. Contamos con 3 plantas de tratamiento: Aurora, Quimbaya y Písamo

POTABILIZACIÓN
DEL AGUA



ALMACENAMIENTO
Y DISTRIBUCIÓN

Contamos con 12 tanques de almacenamiento de agua potable, para garantizar la continuidad en el suministro de agua a nuestros usuarios.



Por nuestra red conducimos el agua potable a los hogares pereiranos. Actualmente el sistema de redes matrices expresas, primarias y secundarias se compone de un total de 835.51 km



Nuestra razón de ser son los usuarios. Somos una Empresa cercana al cliente, que facilita su experiencia del servicio con variedad de canales de comunicación: Oficina Virtual en el portal Web, Centro de servicios, Línea 116, kioscos virtuales, APP y la ventanilla única

RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUAS RESIDUALES

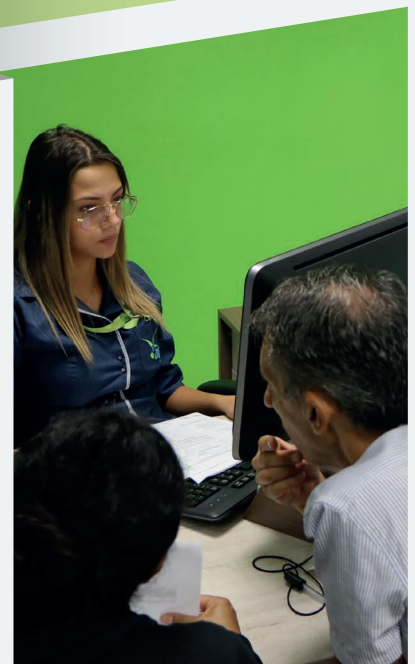


TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

Recolección, conducción y disposición final de las aguas lluvias y residuales, el sistema está compuesto por 758.49 kilómetros, distribuido en diámetros que varían desde 200 mm hasta 2.000 mm; sumideros, colectores e interceptores.

Actualmente, avanzamos en la consolidación de una PTAR metropolitana para cerrar el ciclo del saneamiento en la ciudad

COMERCIALIZACIÓN



Adicional a los procesos misionales que hacen parte de nuestra cadena de valor, contamos con procesos estratégicos para avanzar en la gestión integral de la Organización; procesos de apoyo como soporte a los misionales y procesos de evaluación y control que garantizan el cumplimiento de lo planeado y establecido en estándares internacionales adoptados, con el fin de lograr la satisfacción del cliente y cristalizar los objetivos corporativos en concordancia con la legislación vigente y la misión empresarial.

APOYO A INICIATIVAS EXTERNAS Y ASOCIACIONES

GRI 102-12; GRI 102-13

En Aguas y Aguas de Pereira estamos adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y hemos alineado nuestra gestión y planeación estratégica a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Contribuimos con los compromisos del Acuerdo de París de la Convención Marco de Naciones Unidas sobre Cambio Climático, calculando, reduciendo y compensando las emisiones de gases efecto invernadero-causantes del cambio climático - así como, implementando acciones para la adaptación a sus impactos.

Somos parte de la **Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (ANDESCO)**, ente gremial que representa los intereses comunes de las empresas afiliadas y promueve la sostenibilidad, fomentando la creación de valor compartido para las comunidades y demás grupos en el marco de la equidad y la competitividad con unos objetivos claros de promover un marco institucional adecuado.

Estamos adheridos a la **Asociación Red Colombiana de Reservas Naturales de la Sociedad Civil (RESNATUR)**, entendida como una red de personas y organizaciones de la sociedad civil que deciden manejar los predios como reservas naturales, así contribuimos a la conservación de la biodiversidad y servicios ecosistémicos, la producción sostenible y la construcción de tejido social.

De igual forma, nos hemos adherido a la estrategia de gobernanza ambiental del departamento, "**Risaralda Bosque Modelo**" conformada por actores y entidades del territorio que trabajan articulados con una visión común de desarrollo sostenible, donde el bosque juega un rol fundamental. Esta estrategia se sustenta en procesos enmarcados en la gestión ambiental del territorio, lo que incluye la protección y manejo sostenible de la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos a partir de planes, programas y proyectos que garanticen bienestar y calidad de vida de los habitantes de Risaralda.

Participamos además del **Nodo Regional de Cambio Climático del Eje Cafetero**, instancia de articulación regional responsable de promover, acompañar y apoyar la implementación de las políticas, estrategias, planes, programas, proyectos y acciones en materia de gestión del cambio climático, procurando coordinar interinstitucionalmente el nivel central y el nivel territorial.

Así mismo, obtuvimos el código de identificación de participantes (PIC) ante la Comisión Europea, el cual nos identifica como organización y permite la comunicación e interacción con la **Comisión Europea** y sus Agencias. Con la obtención de este código podemos presentar proyectos y participar en convocatorias.

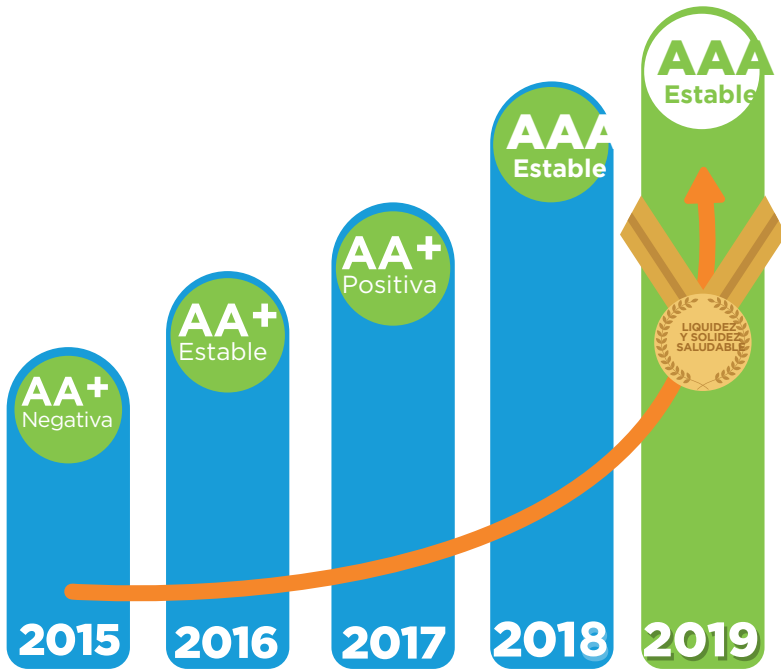
Desde el **Programa COMPASS**, del cual somos beneficiarios, se gestó una iniciativa de Acción Sectorial de las empresas de acueducto y alcantarillado, convirtiéndose en una apuesta estratégica de transformación sectorial, que no se ha realizado antes en Colombia para el sector de agua en pro de la sostenibilidad de las empresas en el largo plazo. El acuerdo contiene 8 compromisos:

1. Preservar una cultura de toma de decisiones con criterio empresarial y técnico.
2. Procurar una relación responsable con la propiedad.
3. Gestionar relaciones sostenibles y responsables con sus grupos de interés.
4. Implementar progresivamente buenas prácticas de gobierno corporativo.
5. Fortalecer su Junta Directiva, mediante la adopción de buenas prácticas.
6. Gestionar su sistema de Control Interno para que la Empresa sea más segura, confiable y administrada de manera prudente.
7. Promover una cultura de integridad y rendición de cuentas.
8. Compartir conocimiento y hacer parte de iniciativas sectoriales que generen innovación en búsqueda de la eficiencia empresarial.



Fitch Ratings

REAFIRMACIÓN CALIFICACIÓN
DE LARGO PLAZO 'AAA (COL)'



Por segundo año consecutivo fuimos calificados como 'AAA(col)'^{*} con perspectiva estable por la firma FITCH RATINGS COLOMBIA SA, así mismo, obtuvimos la reafirmación de la calificación de corto plazo en 'F1+(col)'^{**}.

Fuimos semifinalistas en el Premio Andesco de Sostenibilidad 2019 y en el entorno de Gobierno Corporativo con la práctica Laboratorio de Innovación social, entregados en el marco del XXI Congreso Nacional de Servicios Públicos, TIC y TV.



CERTIFICACIONES



ISO/IEC 17025:2017



Sistemas de Gestión de Calidad
ISO 9001:2015



Sistemas de Gestión Medioambiental
ISO 14001:2015

Gestión de Laboratorio de Ensayo

En el marco de la implementación de la política pública de gobierno digital y como ejercicio de transparencia y acceso a la información institucional, durante la vigencia 2019, avanzamos en la implementación del componente denominado "TIC para la sociedad", mediante el aprovechamiento de información y su posterior publicación como conjuntos de datos abiertos. Es así como, logramos el reconocimiento y certificación para 16 conjuntos de datos abiertos de información empresarial, los cuales, cumplieron con los requisitos de calidad y recibieron certificación en Sello de Excelencia, otorgado por el Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones.



3.2.

GOBIERNO CORPORATIVO



El máximo órgano de Gobierno en Aguas y Aguas de Pereira es su Junta Directiva, cuyas funciones y responsabilidades están encaminadas a asegurar nuestro buen desempeño, según lo establecido en la normatividad, los Estatutos Sociales y el Reglamento Interno de la Junta Directiva; para lo cual, durante el 2019, realizamos 11 Juntas Directivas.

En el marco del Plan Estratégico 2017-2020 "Trabajamos por un futuro sostenible", le apostamos a continuar siendo una Empresa referente por la calidad de sus servicios y las excelentes prácticas sociales, ambientales y económicas.

En la perspectiva Aprendizaje y Crecimiento, específicamente en los objetivos referentes a Capital Organizacional, se estableció el objetivo 14. "Consolidar las buenas prácticas de Gobierno Corporativo" a fin de apalancar estrategias enfocadas a la consolidación de la ética, la integridad y la transparencia en el quehacer institucional.

En Aguas y Aguas de Pereira entendemos que el Gobierno Corporativo es el conjunto de disposiciones, prácticas y medidas que demarcan el adecuado equilibrio entre la propiedad y la gestión de la Empresa, orientado a que los procesos y estructuras de toma de decisiones, sigan principios claros de integridad y coherencia, en función de nuestra sostenibilidad y crecimiento, el derecho de los accionistas, clientes y demás grupos de valor.

Así mismo, llevamos a cabo una revisión permanente, por parte de consultores expertos, de los documentos que hacen parte de los pilares del Gobierno Corporativo y las tendencias con el propósito de implementar buenas prácticas y fortalecer nuestra gestión corporativa.

En el año 2019, dimos inicio con la firma consultora Governance Consultants, a la ejecución dentro del marco del programa Compass, de la propuesta técnica "Diseño e implementación de un nuevo modelo de Gobierno Corporativo"; el enfoque para el desarrollo del proyecto se sustenta en tres pilares: oportunidad, practicidad y conocimiento; con el fin de incrementar su factor de éxito e impacto esperado en la Organización. La presentación se dio en el marco de Congreso Andesco, en junio de 2019 y se estima concluir la intervención en octubre de 2020.

Como finalidad del nuevo modelo se busca establecer las mejores prácticas para gobernar la Empresa, creando valor para sus accionistas y demás grupos de valor de manera sostenible; fortaleciendo las gestiones de dirección, gestión y control, mediante altos estándares, articulando las personas y procesos vinculados al gobierno de la Empresa y comunicando estas buenas prácticas para generar confianza con los grupos de interés.

Como complemento al Programa Compass y bajo la coordinación de Andesco, en septiembre, se suscribió con otras (11) once empresas líderes de Agua Potable y Saneamiento del país, el acuerdo sectorial para la gobernanza y las buenas prácticas empresariales, que busca hacer frente a los riesgos de gobernabilidad que atentan contra la sostenibilidad y el interés a largo plazo de las empresas.



Mesa de trabajo programa Compass

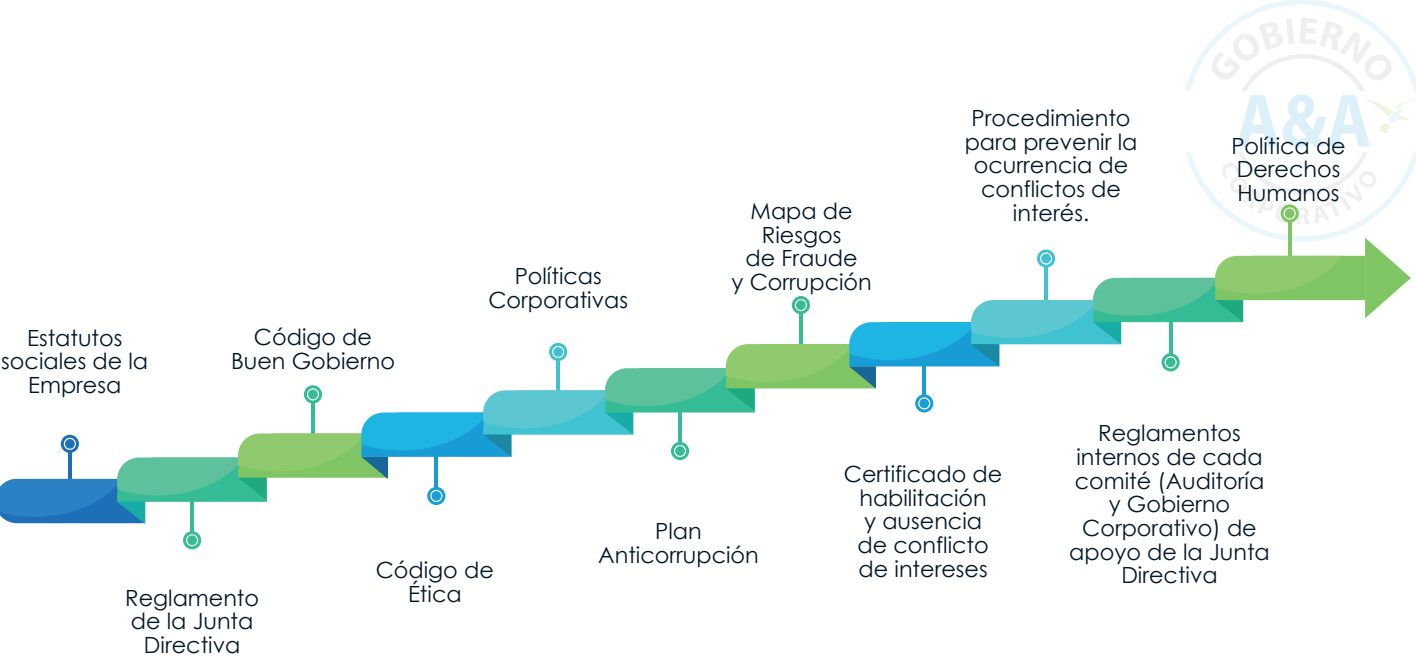
Por ser referente en el sector, fuimos invitados por el Ministerio de Vivienda del Perú, el BID y la Embajada Suiza, a participar en el programa de Modernización y Fortalecimiento del Sector Agua y Saneamiento PROAGUA II, con la finalidad de compartir las experiencias aprendidas, que en la implementación del modelo de Gobierno Corporativo se ha tenido en Colombia (Empresas Públicas de Medellín y Aguas y Aguas de Pereira); cuya puesta en marcha sería modelo para las empresas de servicios públicos domiciliarios en el hermano país.

A través de Andesco, nos fue trasladado el proyecto de Decreto del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, que adiciona el Decreto único reglamentario del sector, contentivo de las reglas de propiedad de las entidades territoriales para el ejercicio de la propiedad en las empresas de Acueducto y Alcantarillado. Estas nuevas disposiciones regulan además la gestión financiera, de riesgos, social, ambiental, así como la planificación y los criterios para la administración de estas empresas; lo que nos pone de frente a una nueva realidad de gobierno para la Organización.

Aprestará la sanción y entrada en vigencia del Decreto, una reforma a los estatutos sociales de la Organización alineados al nuevo modelo de Gobierno Corporativo, así como, al Código de Ética, Transparencia, Conflictos de Interés y Ley Anticorrupción. El relacionamiento directo con los grupos de valor desde la nueva perspectiva de gobierno, la rendición de cuentas y el Estatuto de Auditoría.

Estamos confiados de la capacidad de resiliencia que tiene la Empresa, para afrontar estos nuevos retos de gobernanza, asegurando la continuidad y excelencia en la prestación de nuestros servicios, la sostenibilidad social y financiera de nuestra Organización; que asegure el agua de las nuevas generaciones de pereiranos y risaraldenses, y preservando este bien como patrimonio de ciudad.

El Gobierno Corporativo es visible en la Organización, a través del Minisitio <https://gobierno.aguasyaguas.com.co/>, en el cual permanentemente se publican los documentos corporativos de acuerdo a la Ley de Transparencia de la información en el portal web. Entre los mecanismos de gestión del Gobierno Corporativo contamos con:



Nuestra Junta Directiva está conformada por cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes; del total de miembros, el 40% son independientes, elegidos todos por la Asamblea de Accionistas por períodos de dos (2) años y sin perjuicio de que puedan ser reelegidos indefinidamente o removidos en cualquier tiempo. En 2019, se realizó la Asamblea Ordinaria el día 30 de marzo.

Durante la vigencia 2019, así estaba conformada nuestra Junta Directiva:

PRINCIPALES

NOMBRE	ENTIDAD – CARGO
JUAN PABLO GALLO MAYA	ALCALDE DE PEREIRA
CARLOS ANDRÉS HERNÁNDEZ ZULUAGA	SECRETARIO VIVIENDA SOCIAL
CARLOS HUMBERTO BLANDÓN SALDAÑA	REPRESENTANTE GREMIOS
ÁLVARO RAMÍREZ GONZÁLES	REPRESENTANTE GREMIOS
CAROLINA CARDONA TOBÓN	SECRETARIA DESARROLLO RURAL

SUPLENTES

DIEGO MARULANDA MONTES	REPRESENTANTE GREMIOS
JORGE IVÁN RAMÍREZ	PRESIDENTE EJECUTIVO CÁMARA DE COMERCIO

GESTIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA 2019:

- El 29 de marzo del 2019, realizamos la Asamblea General de Accionistas según lo establecido en los Estatutos y en la Ley, de igual forma, llevamos a cabo (11) once reuniones de Junta Directiva, lo que permitió cumplir con las funciones descritas en los Estatutos y Plan de Trabajo.
- Llevamos a cabo (4) cuatro reuniones de Comité de Auditoría y (3) tres de Comité de Gobierno Corporativo en el 2019.
- Con el fin de evaluar nuestra gestión en el Gobierno Corporativo, durante 2019, se realizó la autoevaluación anual de la Junta Directiva, la cual pretende aportar al mejoramiento continuo de la Junta y, por ende, identificar oportunidades de mejora. Los miembros de la Junta Directiva realizaron Autoevaluación de la gestión del período 2018 y se ajustó el Plan de Mejora.
- Actualización de los certificados de habilitación y ausencia de conflicto de interés por parte de todos los miembros de Junta Directiva.
- Actualización de las hojas de vida de todos los miembros de Junta Directiva.

GRI 412-2

El Gobierno Corporativo no solo se asocia a la estructura de propiedad y toma de decisiones, también incluye la transparencia y ética en nuestra actuación, el cumplimiento normativo, el respeto de los Derechos Humanos y el acceso oportuno a la información por parte de los grupos de valor.

DERECHOS HUMANOS

La política de Derechos Humanos fue creada con el fin de garantizar el respeto por éstos dentro de la Organización y en el relacionamiento con los grupos de valor y en sus Códigos de Ética y Buen Gobierno promueve el respeto por los Derechos Humanos, como parte fundamental de la cultura organizacional.

En tal virtud, la Alta Dirección garantizará su respeto, promoción, vigilancia y cumplimiento.

"Agua y Aguas de Pereira acorde con sus principios corporativos, basados en el respeto a la dignidad humana y la responsabilidad de gestionar el recurso hídrico como bien social, se compromete a trabajar por un futuro sostenible, enmarcado en el reconocimiento, respeto, protección y promulgación de los derechos humanos."

Nuestro compromiso es respetar todos los derechos humanos reconocidos internacionalmente, específicamente: los incluidos en la Carta Internacional de los Derechos Humanos (que abarca la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales), la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y la legislación humanitaria internacional y la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, cuando sea aplicable."

Adicionalmente, tanto en el Reglamento Interno de Trabajo como en la Convención Colectiva de Trabajo, se han agregado cláusulas de promoción y respecto de los Derechos Humanos, con el fin de conocerlos y aplicarlos por parte de los trabajadores.

De igual forma, hemos trabajado con nuestros proveedores y contratistas en la promoción del respeto de los Derechos Humanos, a través de un anexo contractual en los pliegos de contratación, en donde los proponentes se comprometen a respetarlos y cumplir con la normatividad vigente y los requerimientos del Sistema Integrado de Gestión y Calidad de la Empresa.

INICIATIVAS 2019

- ✓ En este sentido, el respeto y promoción de los Derechos Humanos es parte fundamental tanto del Gobierno Corporativo como de la operación, en la medida en que todas nuestras actividades influyen directamente sobre éstos. Por esta razón, en Agua y Aguas de Pereira los Derechos Humanos son un enfoque transversal promovido y respetado por cada una de las áreas, en 2019 capacitamos a 156 trabajadores y 23 contratistas.
- ✓ Nuestro Gobierno Corporativo es reconocido por diversas organizaciones a nivel nacional e internacional, como líder en el sector y la región, por lo cual recibimos Invitación del Gobierno de Perú en desarrollo del Programa de Modernización y Fortalecimiento del Sector Agua y Saneamiento (PROAGUA II) para presentar la "Experiencia de Gobierno Corporativo en Empresas de Servicios Públicos".
- ✓ Hemos hecho un importante esfuerzo por consolidar el Gobierno Corporativo a nivel institucional como el marco de actuación ético y de buenas prácticas organizacionales de cara al usuario, a los empleados, los accionistas y comunidad, realizando la medición bianual del Clima Ético.

RETOS 2020

- ✓ Continuar con la capacitación y socializar la Política de Derechos Humanos al 90% de nuestros trabajadores, contratistas y proveedores.
- ✓ Construir la materialización del cumplimiento de los diferentes postulados de la Política de Derechos Humanos Corporativa, por parte de las diferentes áreas de la Empresa.
- ✓ Como resultado y entregables del programa Compass adelantaremos una revisión y ajuste al subproceso de Gobierno Corporativo, presentando a la Junta Directiva una propuesta de reforma a los reglamentos internos de los comités, al modelo operativo de la Junta, a la implementación de disposiciones para la elaboración de actas, a la metodología de evaluación a los miembros de Junta; así como, una nueva fijación de responsabilidades frente al rol de la Dirección de Control Interno.

4

ACERCA DE NUESTRO INFORME

4.1. Grupos de Valor

4.2. Materialidad

4.

ACERCA DE NUESTRO INFORME

GRI 102-49, GRI 102-50, GRI 102-52

Nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad, cuarta versión, bajo los estándares GRI, tiene como finalidad presentar el desempeño obtenido en los aspectos económicos, sociales y ambientales, correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019.

GRI 102-54, GRI 102-55

Ha sido elaborado de conformidad a los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) en su opción Esencial, por segundo año. De igual manera, el contenido se ha estructurado para resaltar y comunicar los asuntos materiales, la gestión, los resultados y las metas en las dimensiones de la sostenibilidad, así mismo, los definidos por la Organización, además, recopila:

1. Resultados financieros y operación con vinculados económicos.
2. Cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor.

De igual modo, cumple con los requerimientos de la Comunicación de Progreso para responder a nuestro compromiso, con el Pacto Global, de informar sobre la integración y aplicación de los 10 principios en su estrategia y operaciones.

GRI 102-53

Cualquier consulta o solicitud de información adicional puede ser atendida por Nancy Lorena García Acosta, Directora de Planeación, al correo electrónico: nlgarcia@aguasyaguas.com.co

GRI 102-40, GRI 102-42 GRI 102-43



4.1 GRUPOS DE VALOR

Nuestros grupos de valor los hemos identificado mediante varios procesos, entre los que se encuentra, un análisis de la madurez de la Empresa en Responsabilidad Social frente a la Guía ISO 26000, realizado por Icontec en el 2016; la aplicación de la metodología Open Cards utilizada para trabajar con algunos grupos de valor en la revisión de nuestra planeación estratégica; un reconocimiento de sus expectativas e intereses utilizando grupos focales y entrevistas abiertas para reestructurar la estrategia anticorrupción y de rendición de cuentas.

A partir de los procesos de identificación, mantenemos un relacionamiento con ellos mediante diferentes canales y medios como:

GRI 102-44

CANALES DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE VALOR

Grupos de Valor	Principales canales	Frecuencia	Principales temas que señalan de interés
Asamblea de Accionistas	Página web y chat en línea, reuniones periódicas, correo electrónico, correo formal.	Anual	Cumplimiento normativo, infraestructura y expansión, sostenibilidad.
Junta Directiva	Reuniones periódicas, correo electrónico, correo formal, página web.	Permanente	Todos los temas materiales.
Clientes internos y usuarios	Página web y chat en línea, reuniones periódicas, correo electrónico, correo formal, rendición de cuentas, encuestas, intranet, aplicación para dispositivos electrónicos (APP Aguas y Aguas de Pereira) y Self Service.	Permanente	Condiciones de trabajo, servicio, formación y desarrollo, salud y seguridad en el trabajo, agilización y facilidad en los trámites, calidad del agua.
Comunidad la Cuenca	Actividades presenciales como talleres y reuniones.	Permanente	Cuidado del agua, biodiversidad, cultura ambiental.
Entes de Gobierno Nacional	Correo formal, correo electrónico, reuniones, plataformas, rendición de cuentas	Periódico - por requerimiento	Cumplimiento legal, avance en las líneas estratégicas para el Gobierno; cumplimiento de los planes y programas, manejo de los presupuestos; cuidado ambiental, respeto a los Derechos Humanos.
Entidades de financiación	Correo formal, correo electrónico y reuniones.	Por requerimiento	Sostenibilidad financiera, riesgos crediticios.

4.2

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

GRI 102-44; GRI 102-46; GRI 102-47

A finales de 2018, desarrollamos nuestro primer análisis de materialidad con el apoyo del consultor externo BSD Consulting SAS, en el cual se identificaron los impactos económicos, sociales y ambientales más significativos la Empresa y su incidencia en las decisiones y preocupaciones claves de los grupos de valor. Para ello, fueron tomados en cuenta los principios para elaboración de informes relativos a la definición de contenido y calidad de los Estándares GRI.

Por lo anterior, para el año 2019 decidimos continuar aplicando los mismos temas de materialidad, teniendo en cuenta el primer ejercicio como guía para la aplicación de los estándares requeridos.

El ejercicio se llevó a cabo en 3 fases y los resultados fueron la base para determinar, tanto la estructura como el contenido del presente informe.

1. ANÁLISIS DE CONTEXTO



Esta fase tuvo como objetivo comprender la situación empresarial y sectorial de Aguas y Aguas de Pereira, así como los desafíos de sostenibilidad que enfrenta la Organización. Durante esta fase se aplicó el principio GRI de contexto de sostenibilidad y se llevó a cabo una revisión interna (estudio de estrategia, documentos corporativos y políticas) y externa (revisión de estándares de sostenibilidad aplicables al sector y referenciación externa de compañías del sector de Water and Utilities).

2. IDENTIFICACIÓN DE TEMAS



Esta fase, en la que se aplicó el principio GRI de participación de grupos de valor, consistió en compilar los insumos obtenidos en la primera fase para identificar una lista de 27 temas potencialmente relevantes para la Empresa, que fueron sometidos a consulta entre usuarios internos y líderes de los equipos de trabajo en el que participaron 15 áreas de la Compañía.

3. PRIORIZACIÓN Y VALIDACIÓN DE TEMAS



El objetivo de esta fase fue priorizar los temas más relevantes para la sostenibilidad de la Empresa, de acuerdo con la calificación dada por los grupos de valor internos, sus impactos, riesgos y oportunidades. Durante esta etapa, se priorizaron y validaron los temas potencialmente relevantes y, como resultado de esta fase, después de aplicar los principios GRI de materialidad y exhaustividad, se obtuvo una lista de 16 temas materiales, los cuales se presentan en el siguiente cuadro:

TABLA DE MATERIALIDAD

TEMA MATERIAL	TEMA GRI ASOCIADO	CONTENIDO GRI	INDICADOR PROPIO	COBERTURA GRUPOS DE VALOR
Gestión integral del agua	Agua, Efluentes y residuos	303-1 306-5	Captación – Extracción de Agua IANC Acumulado IPIUF Acumulado INSF Otún y INSF Consota	Interna: Clientes internos. Externa: Comunidad de la Cuenca, clientes y usuarios, entes de Gobierno Nacional.
Protección de la biodiversidad	Biodiversidad	304-3	Oferta Hídrica	Interna: Clientes internos. Externa: Comunidad de la Cuenca, clientes y usuarios, entes de Gobierno Nacional, otros aliados.
Adaptación al cambio climático	Emisiones	201-2 305-1 305-2	Huella de Carbono	Interna: Clientes internos. Externa: Comunidad de la Cuenca, clientes y usuarios, entes de Gobierno Nacional, otras entidades locales.
Impactos en las comunidades	Impactos Económicos Indirectos	203-2	Beneficiarios Mínimo Vital	Interna: Clientes internos. Externa: Comunidad de la Cuenca, clientes y usuarios, entes de Gobierno Nacional, entidades regionales y locales.
Eficiencia en la gestión y valor económico	Desempeño económico	201-1	EBITDA Margen Neto Costo de operación Nivel de apalancamiento	Interna: Clientes internos, Junta Directiva. Externa: Entidades Financieras, Asamblea de Accionista y demás grupos de valor.
Transparencia en tarifas y precios	N/A	N/A	Eficiencia del recaudo	Interna: Clientes internos y Junta Directiva. Externa: Clientes y usuarios, entes de Gobierno Nacional y entes locales.
Gestión de riesgos	N/A	N/A	Ejecución presupuestal para mitigación de riesgos estratégicos altos y extremos	Interna: Clientes internos, Junta Directiva. Externa: Entidades Financieras, Asamblea de Accionistas.

TEMA MATERIAL	TEMA GRI ASOCIADO	CONTENIDO GRI	INDICADOR PROPIO	COBERTURA GRUPOS DE VALOR
Gestión del Sistema de la I+D+i	N/A	N/A	Tasa Innovativa	Externa: Instituciones educativas y de investigación, entidades financieras.
Talento humano competitivo	Formación y enseñanza	102-8 404-1 404-3	Nivel de desempeño	Interno: Transversal a toda la Organización.
Seguridad y Salud en el Trabajo	Seguridad y Salud en el Trabajo	403-1 403-2 403-4 403-6 403-7 403-8 403-9	Tasa de ausentismo por accidente laboral	Interno: Transversal a toda la Organización. Externa: Entes de Gobierno Nacional, clientes y usuarios, Asamblea de Accionistas y demás grupos de valor.
Transparencia de información y rendición de cuentas	N/A	N/A	Índice de Transparencia y Acceso a la Información de la Procuraduría General de la Nación - ITA	Interno: Transversal a toda la Organización Externa: Asamblea de Accionistas, Comunidad de la Cuenca, clientes y usuarios, entes de Gobierno Nacional, entidades regionales y locales.
Ética y anticorrupción	Anticorrupción	205-2	Clima Ético	Interno: Transversal a toda la Organización. Externa: Asamblea de Accionistas, Comunidad, clientes y usuarios, entes de Gobierno Nacional, entidades regionales y locales.
Cobertura (acceso) y asequibilidad	N/A	N/A	Redes Instaladas Suscriptores Cobertura Consumo Promedio	Interna: Clientes internos y Junta Directiva. Externa: Usuarios y clientes entidad pública local.
Optimizar la infraestructura de acueducto y Alcantarillado	Impactos económicos indirectos	203-1	Activación inversiones del POIR Plan de Inversiones	Interna: Clientes internos. Externa: clientes y usuarios, Comunidad, entes de Gobierno Nacional; entidades regionales y locales.

TEMA MATERIAL	TEMA GRI ASOCIADO	CONTENIDO GRI	INDICADOR PROPIO	COBERTURA GRUPOS DE VALOR
Calidad, continuidad y seguridad de los servicios	N/A	N/A	IRCA Continuidad del Servicio Daños atendidos Eficiencia en la atención de daños	Interna: Clientes internos. Externa: Comunidad, clientes y usuarios, entes de Gobierno Nacional, entidades regionales y locales.
Agilidad y simplificación de trámites	N/A	N/A	Porcentaje de avance de Implementación de Gobierno Digital	Interna: Clientes internos. Externa: Usuarios y clientes, entes de Gobierno Nacional.
Gestión y satisfacción de clientes	N/A	N/A	Índice de Reclamación Encuesta de satisfacción del usuario Índice de Percepción del cliente	Interna: Clientes internos y Junta Directiva. Externa: Usuarios.

5

GESTIÓN DE TEMAS MATERIALES

5.1 Ética y transparencia

5.1.1 Ética y anticorrupción

5.1.2 Transparencia en la información y rendición de cuentas

5.2. Modelo del negocio y creación de valor económico

5.2.1 Eficiencia en la gestión

5.2.2 Transparencia en tarifas y precios

5.2.3 Gestión de riesgos

5.2.4 Sistema de gestión de la (I+D+i) (investigación, desarrollo e innovación)

5.3 Clientes y servicios

5.3.1 Cobertura y asequibilidad

5.3.2 Optimizar la infraestructura de acueducto y alcantarillado

5.3.3 Calidad, continuidad y seguridad de los servicios

5.3.4. Agilidad y simplificación de trámites

5.3.5. Gestión y satisfacción de clientes

5.4 Cuidado y protección del medio ambiente

5.4.1 Gestión integral de agua

5.4.2 Protección de la biodiversidad

5.4.3 Gestión del cambio climático

5.5 Impactos en las comunidades

5.6 Nuestra gente

5.6.1 Talento humano competitivo

5.6.2 Salud y seguridad en el trabajo

5.1

ÉTICA Y TRANSPARENCIA

En Aguas y Aguas de Pereira estamos comprometidos con el comportamiento ético y transparente en nuestra operación. Por ello, a través del Plan Estratégico 2017-2020 y las diferentes políticas y planes, nos hemos trazado como meta la generación de confianza, equilibrio y sostenibilidad empresarial adoptando medidas y estándares de autorregulación, prácticas de ética e integridad y aplicación de la transparencia en la actuación empresarial.



5.1.1

GRI 103-1

Dentro de nuestros objetivos y, teniendo en cuenta los lineamientos del Gobierno Corporativo asumidos desde hace algunos, es de vital importancia para el sostenimiento del Clima Ético reforzar los lineamientos que apoyan los comportamientos éticos en la Empresa y promueven su cumplimiento.

GRI 102-16

Teniendo en cuenta los resultados de los estudios realizados de Clima Ético en los años anteriores, implementamos un programa para promover el liderazgo ético y apalancar los comportamientos deseados por la Empresa y establecidos en nuestro Código de Ética, aportando al proceso de desarrollo y sostenimiento del clima ético y del Gobierno Corporativo.

GRI 102-17

Contamos con un **buzón Ético y de Buen Gobierno**: correo electrónico linea-etica@aguasyaguas.com.co. Un canal de participación electrónica para dar a conocer cualquier acción u omisión contraria a los principios de buen gobierno, es una herramienta pensada para reforzar la integridad en la gestión pública, proporcionando aplicabilidad de iniciativas en el ámbito de la transparencia y las buenas prácticas.

GRI 103-2

Partiendo de lo anterior, divulgamos el Código de Ética y Buen Gobierno aportando al cumplimiento de los estándares mínimos de Gobierno Corporativo capítulo V. Transparencia y Divulgación, en donde se pretende generar el mayor impacto de la percepción en los Grupos de Valor, frente a la promoción de la transparencia y la ética interna y externa.

Para lograr este propósito y promoción de los capítulos IV y V de los lineamientos de Gobierno Corporativo promovidos por la OCDE (Guidelines on Corporate Governance of State-owned Enterprises, 2011), se promovió la creación de un comité ético, donde sus miembros conozcan los mínimos comportamientos establecidos. Esta acción demuestra a los Grupos de Valor la promoción de los comportamientos éticos y la contribución para mitigar la aparición de acciones no éticas en la Organización.

Para la vigencia 2019, acuerdo con nuestros compromisos anuales y lo establecido en la Ley 1474 de 2011, construimos el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual contiene la formulación de las actividades a desarrollar en el año, de acuerdo a las normas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), bajo los seis (6) componentes que lo integran: Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapa de Riesgos, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Atención al ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información, y actividades adicionales que proponen las diferentes áreas y que sean enfocadas a fortalecer la atención al ciudadano.

ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN



INICIATIVAS 2019

- Realizamos una intervención en el clima ético empresarial, mediante metodologías disruptivas en los procesos de formación en los colaboradores, de manera que contribuyan con la gestión de cambio y la transformación organizacional, a través del desarrollo de un programa de formación en liderazgo ético.

En desarrollo del programa en mención, promovimos los lineamientos establecidos en los Códigos de Ética y Gobierno Corporativo en búsqueda de la transformación actitudinal y comportamental, a fin de fomentar en los participantes el desarrollo de liderazgo ético, no solo como una filosofía de vida en sus actividades del día a día, sino también como una conducta modelo que se transforme en hábitos que puedan influenciar positivamente las costumbres y cultura ética de los demás compañeros, generando con esto, actitudes positivas en todos los niveles al interior de la Organización, de manera que, la ética se refleje externamente y sea reconocida por los demás grupos de valor.

En el proceso de mejora continua de la Organización, la intervención se concibió con el fin de impactar positivamente el cierre de la brecha del clima de egoísmo y a su vez, promover la cultura ética, aportando al mejoramiento del indicador y gestión del Clima de Benevolencia y de Principios valorados en los estudios de los años 2107 y 2018.

En 2019, solicitamos a la Junta Directiva autorización para modificar la periodicidad del indicador Clima Ético de anual a bianual, con el fin de invertir recursos en intervenciones efectivas que impacten a la medición, dicha solicitud fue aprobada el 30 de octubre de 2019.

- Revisamos y analizamos la aplicación de la Ley 1474 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Pública".
- Internamente realizamos la revisión y ajuste al Mapa de Riesgos de Corrupción, de manera participativa con todos los subprocesos de la Empresa.
- Llevamos a cabo mesas de trabajo con las diferentes áreas para identificar nuevos riesgos, los cuales fueron incluidos en el mapa de riesgos de corrupción y socializado a través de la publicación en página web en julio de 2019.
- A través de la Dirección de Control Interno, cumplimos con el seguimiento cuatrimestral de las acciones planteadas en el Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano. Los avances del mismo, fueron publicados en nuestro portal web para que la comunidad en general tenga acceso a esta información.

RETOS 2020

- Dar continuidad al programa de pedagogía y cultura "Formación Liderazgo ético empresarial" como intervención corporativa en el fortalecimiento y la promoción de la ética y la transparencia, a través de la participación de los trabajadores de diferentes áreas, mediante la combinación de diferentes elementos de pedagogía y comunicación.
- Fortalecer las conductas éticas, mediante el desarrollo del proyecto "Tolerancia Cero a la Corrupción", a través de capacitación a trabajadores y contratistas en normatividad penal y disciplinaria contra la corrupción.
- Continuar con la socialización del Código de Ética y Gobierno Corporativo.
- Promover la divulgación de los canales de quejas y denuncias por posibles actos de corrupción, como parte de la promoción de la cultura ética y la transparencia.
- Adoptar e implementar el programa de prevención, teniendo en cuenta los mecanismos definidos para la prevención, detección e investigación de actos de corrupción y la Línea Ética.
- Desarrollar la estrategia de denuncia "Buzón Ético" y ampliar los canales de comunicación que apunte a este mecanismo.



Taller de formación Liderazgo Ético con los colaboradores

5.1.2

TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS



GRI 103-1

Estamos conscientes que trabajar en función de la transparencia de la información y rendición de cuentas sobre la gestión, aporta al fortalecimiento de la confianza con nuestros grupos de valor y al cumplimiento de la legislación nacional. Y lo hemos trabajado desde diferentes frentes en cabeza del gobierno corporativo.

GRI 103-2

Para la gestión de la transparencia en la información y rendición de cuentas, en Aguas y Aguas de Pereira contamos con:

1. El Plan Estratégico 2017-2020.
2. La estrategia Gobierno Digital.
3. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que contiene dos (2) componentes asociados a este tema: a) rendición de cuentas y b) transparencia y acceso a la información.
4. Las políticas y estrategias del Gobierno Corporativo.
5. Diferentes mecanismos y canales de comunicación que nos permiten estar en contacto con nuestros grupos de valor para garantizar el derecho a la información clara, contundente y precisa.

La combinación de los diferentes mecanismos de transparencia y comunicación son esenciales para garantizar la visibilidad de los procesos, ofreciendo las respuestas necesarias a los grupos de valor y la posibilidad de retroalimentar nuestras acciones siguiendo un enfoque de mejora continua.

GRI 103-3

En Aguas y Aguas de Pereira evaluamos la transparencia en la información y rendición de cuentas con el seguimiento trimestral que realizamos a los avances en el componente de Transparencia del Plan Anticorrupción. Adicionalmente, y de manera periódica, participamos en la medición externa del Índice de Transparencia Empresarial que lleva a cabo Transparencia por Colombia.

INICIATIVAS 2019

Audiencia pública Rendición de Cuentas:

Nuestra rendición de cuentas se llevó a cabo el 4 de diciembre de 2019, a las 9:00 a.m., en el Teatro Santiago Londoño – ubicado en la carrera 12 # 18-13, los asistentes fueron más de 400 personas, entre las cuales contamos con ciudadanos y trabajadores de la Empresa, una vez terminado el evento, realizamos una encuesta diligenciada por 152 asistentes.

Los resultados obtenidos en la encuesta fueron:

- Los asistentes, en su mayoría, calificaron como muy clara la información brindada en la audiencia pública de rendición de cuentas 2019.
- Sobre los recursos empleados y las intervenciones durante la audiencia pública, el 100% de los encuestados consideraron que fueron apropiadas.
- El 99% de los encuestados consideraron que la Empresa dio a conocer de forma clara los resultados de la gestión 2019.
- El 97% de los participantes calificó como excelente el ejercicio de rendición de cuentas, el otro 3% consideró que fue buena.



Audiencia pública Rendición de Cuentas

Los resultados obtenidos en la encuesta fueron:

- ✓ Los asistentes, en su mayoría, calificaron como muy clara la información brindada en la audiencia pública de rendición de cuentas 2019.
- ✓ Sobre los recursos empleados y las intervenciones durante la audiencia pública, el 100% de los encuestados consideraron que fueron apropiadas.
- ✓ El 99% de los encuestados consideraron que la Empresa dio a conocer de forma clara los resultados de la gestión 2019.
- ✓ El 97% de los participantes calificó como excelente el ejercicio de rendición de cuentas, el otro 3% consideró que fue buena.

CONTRATACIÓN EN AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA: "PUBLICIDAD & TRANSPARENCIA"

Por medio de los Minisitios ubicados en nuestro portal Web <https://www.aguasyaguas.com.co/>, la comunidad puede conocer tanto la contratación en general, como los procesos de Invitación Pública garantizando así, transparencia y publicidad en la gestión:



INVITACIONES PÚBLICAS

Acceso a la información que permite la participación ciudadana en los procesos de contratación de la Empresa



REGISTRO

REGISTRO

Mejora del registro interno de proponentes, con mayor facilidad para los interesados, al exigir menos requisitos y documentación, garantizando mayor transparencia y pluralidad de oferentes



CONTRATACIÓN

CONTRATACIÓN

Permite conocer todos los procesos contractuales adelantados mes a mes por la Empresa.

INDICADOR

El ITA mide el nivel de cumplimiento de la Empresa con respecto a la Ley 1712 de 2014, se refiere a la publicación en el botón de transparencia del portal web de la Empresa, de la información general de relevancia para los grupos de valor. Para el año 2019 se obtuvo una calificación de 52 puntos/100.

RETOS 2020

- ✓ Mejorar la calificación del indicador ITA de la Procuraduría General de la Nación, superando los 55 puntos/100.
- ✓ Presentar dos informes al año del nivel de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 al Comité de Gerencia.
- ✓ Iniciar el proceso de certificación en Normas Internacionales de Auditoría para la Dirección de Control Interno.
- ✓ Mejorar el nivel de madurez del Sistema de Control Interno de la Empresa, obteniendo una calificación de 3.60 en la escala CMI - COSO.
- ✓ Implementar base de datos ampliada con todos los grupos de valor, como estrategia para aumentar la convocatoria a la rendición de cuentas anual.
- ✓ Utilizar medios tecnológicos de divulgación de la información a todos los grupos de valor.

5.2

MODELO DEL NEGOCIO Y CREACIÓN DE VALOR ECONÓMICO

En Aguas y Aguas de Pereira hemos reconocido nuestro rol como actores claves para generar desarrollo y bienestar en la región. A través de un modelo de negocio que se concentra en la gestión integral del agua, la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado con la mejor calidad, el trabajo articulado con aliados estratégicos y la creación de valor para las diferentes partes interesadas, nos posicionamos como una empresa de servicios públicos sólida y confiable.



GRI 103-1

La eficiencia en la gestión y la creación de valor económico sostenible, son posibles con un manejo adecuado de los recursos, la optimización de los procesos y el aumento de las fuentes de ingresos, entre otros, que, al ser combinados, dan como resultado el fortalecimiento de la Empresa como un todo.

Reconocemos que al mejorar los estándares de gestión y lograr resultados positivos a nivel financiero, contribuimos a la economía nacional y local, mediante el pago de impuestos, la inversión en proyectos de desarrollo y la generación de empleo, entre otros.

GRI 103-2

Nuestra apuesta hacia el desarrollo sostenible y la generación de valor para los grupos de valor, se materializa en el Plan Estratégico 2017-2020, que focaliza los esfuerzos de todas las áreas de la Empresa y, nos permite trabajar en articulación con aliados estratégicos a nivel local, departamental, regional, nacional e internacional, al lograr convergencias entre los diferentes planes y objetivos organizacionales, como los Planes de Desarrollo, Plan de Ordenamiento Territorial, Plan de Gestión Ambiental Regional, Plan de Saneamiento y los ODS, entre otros.

Realizamos una planificación y control financiero global de la Empresa, implementamos estrategias para lograr el equilibrio financiero al gestionar recursos y financiación a tasas competitivas, principalmente compensadas, con líneas de Redescuento Findeter, que apalancan el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR), la optimización de costos y gastos y el manejo de los activos.

Adicionalmente, diseñamos estrategias para el crecimiento sostenido de los ingresos. Gracias a la eficiente gestión de los recursos y el trabajo en equipo, se logra un crecimiento sostenido del EBITDA y un mejoramiento operacional.

Contamos con instrumentos de gestión financiera, como: el presupuesto anual, la estructuración tarifaria, el control a los costos y gastos, un Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR), así como el seguimiento a la liquidez y manejo de la tesorería y las proyecciones financieras, las cuales se monitorean de forma permanente.

5.2.1

EFICIENCIA EN LA GESTIÓN



La gestión financiera cuenta con diferentes esquemas de control, que consisten en hacer seguimiento permanente a indicadores estratégicos como el EBITDA, el margen neto, el costo de operación, la activación del POIR y los riesgos financieros. Así mismo, la generación de informes financieros mensualmente y realización de auditorías internas y externas de forma anual.

La Revisoría Fiscal verifica que las operaciones que se celebren cumplan con los estatutos de la Empresa, las decisiones de la Asamblea General y de la Junta Directiva. Estos controles permiten identificar brechas entre el comportamiento financiero real de la Empresa y las proyecciones y presupuestos, con el fin de tomar medidas a tiempo para corregir desviaciones en caso de que se presenten.

INDICADORES 2019

Nuestro Plan de Inversiones consta de 3 programas que tienen que ver con agua potable, saneamiento hídrico y mejoramiento institucional; las inversiones realizadas tal como se puede observar en el cuadro, están en ascenso continuo; para el año 2019, el programa estratégico que tuvo una mayor inversión fue el Mejoramiento de la Calidad Ambiental de los Ríos Otún y Consota (SAVER).

PLAN DE INVERSIONES

(cifras en millones de pesos-valores comprometidos en cada vigencia)

PROGRAMA	2016	2017	2018	2019
Mejoramiento de la Prestación del Servicio de Agua Potable en la Ciudad de Pereira	6.190,7	8.658,5	7.939,2	11.052,9
Mejoramiento de la Calidad Ambiental de los Ríos Otún y Consota - SAVER	6.379,6	17.527,2	26.834,3	31.473,3
Mejoramiento Organizacional e Institucional de la EAAP	5.985,8	8.894,0	8.145,3	4.662,7
TOTAL	18.556,1	35.079,7	42.918,8	47.188,9

RECURSOS DE FINANCIACIÓN

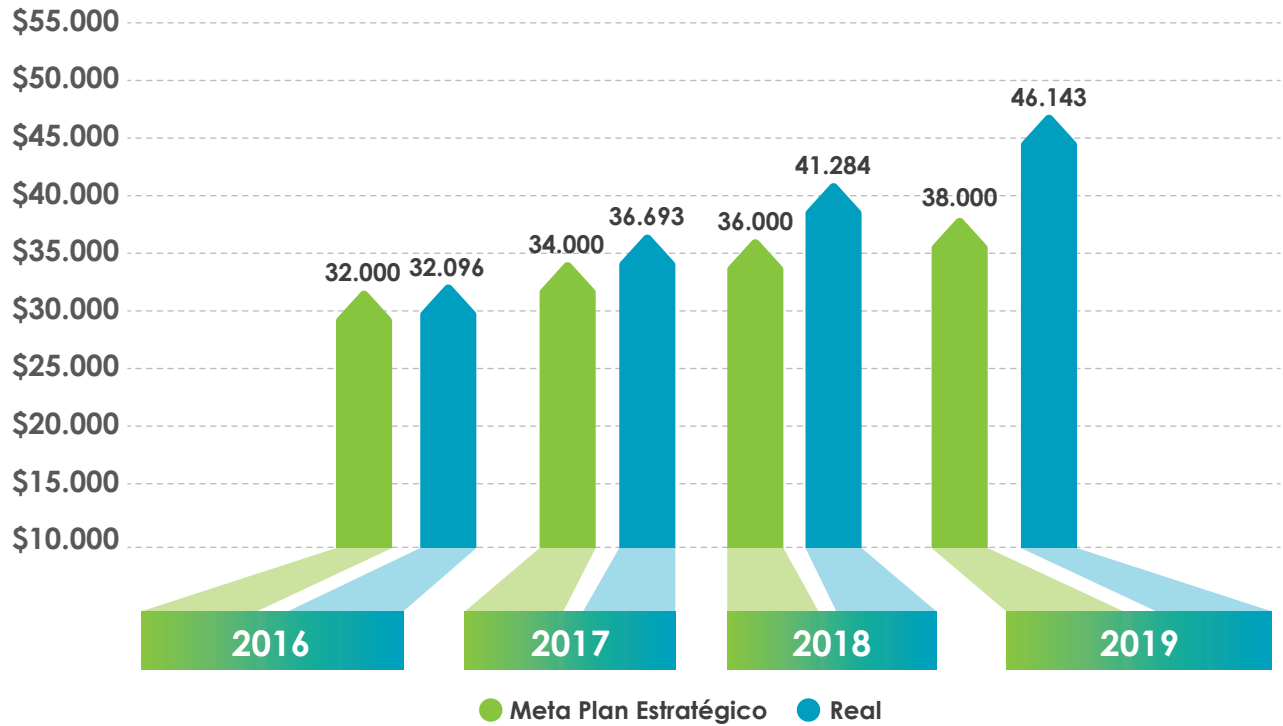
Los proyectos estratégicos son desarrollados mediante financiación proveniente de diferentes fuentes, siendo los recursos propios (69%) la principal. Entre las fuentes externas se encuentran los créditos, recursos del Municipio.

Recursos propios	\$32.499	69%
Crédito	\$8.081,5	17%
Municipio	\$6.608,4	14%
TOTAL	\$47.188,9	100%

Cifras en millones de pesos que corresponden a los valores comprometidos en 2019

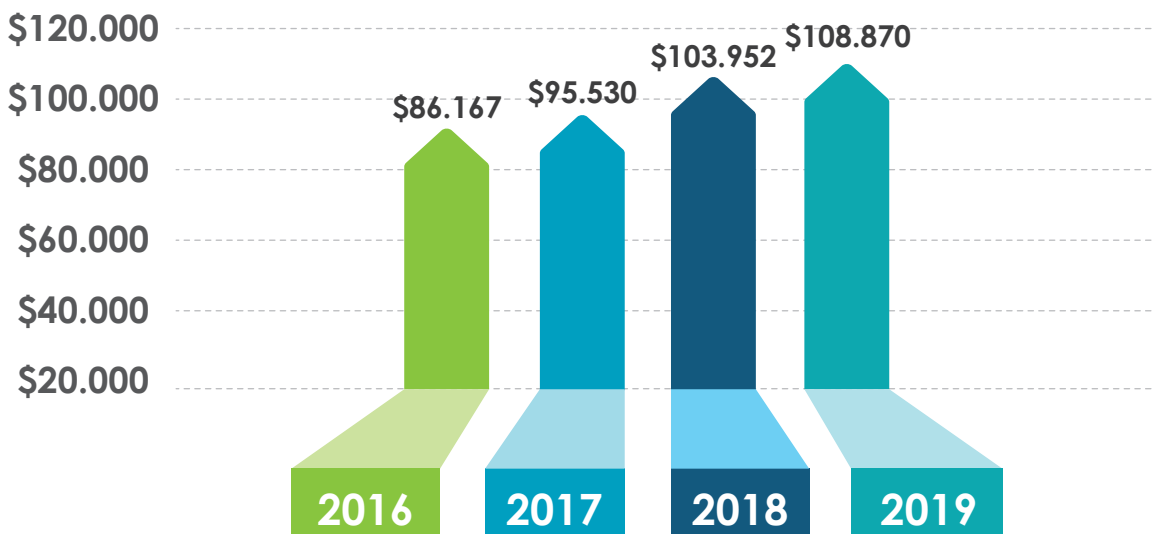
EBITDA

Ingresos antes de intereses, impuestos, depreciación y Amortizaciones (EBITDA)



Las diversas estrategias financieras y de gestión aplicadas en 2019, dieron como resultado un EBITDA de COP \$46.143 millones, que permitirá apalancar el Plan de Inversiones 2020 en mayor proporción con recursos propios (COP \$33.000 millones) y dar cumplimiento a la ejecución tanto de las inversiones comprometidas en el actual plan tarifario, las inversiones institucionales; el pago del servicio de deuda, el impuesto a la renta y su sobretasa, así como los dividendos a los accionistas. Cabe anotar que la meta establecida para el EBITDA en el año 2019 era de COP \$38.000 millones, superándose en COP \$8.143 millones, equivalente al 21% adicional.

INGRESOS OPERACIONALES



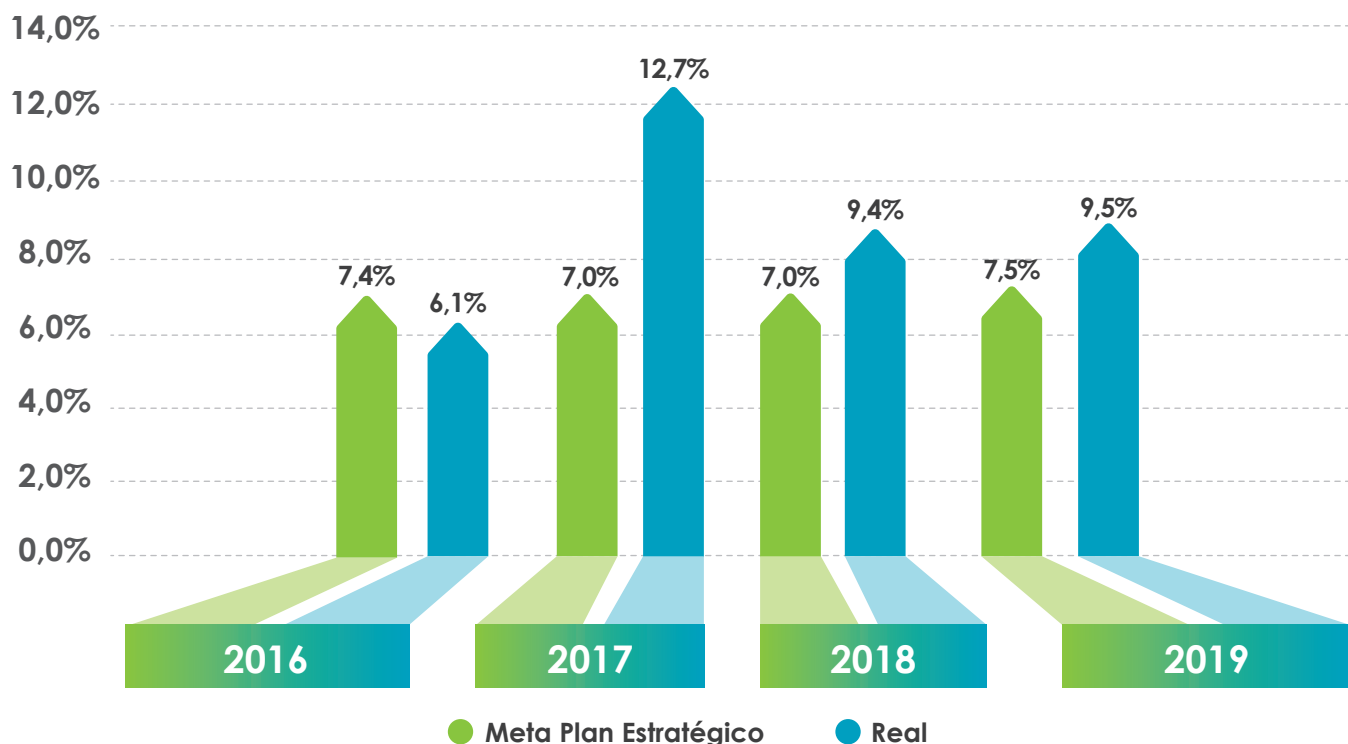
Al cierre del año 2019, los ingresos operacionales presentaron un valor de \$108.870 millones, con un crecimiento del 5%. Los conceptos que generan las variaciones corresponden al cargo fijo de ambos servicios, el consumo, el vertimiento y las ventas de agua en bloque, tanto cruda como potable e instrumentos de medición.

El comportamiento en el 2019 de las principales variables fue el siguiente:

- ✔ Crecimiento de los suscriptores de acueducto en un 2.5%; mientras que alcantarillado en un 2.7%.
- ✔ La proyección de la contracción en el consumo para el año 2019 se estimó en 0.30 m³, esto en consideración de la condición histórica; sin embargo, es importante resaltar que la contracción real fue del 0.0.8 m³, esto debido a la continuidad en el programa de reposición de instrumentos de medida y a que, se está llegando a una tendencia estable de la contracción para ciudades con pisos térmicos como el de Pereira.
- ✔ En cuanto a las tarifas, en el mes de mayo, se efectuó un único ajuste, que incrementó la factura media en el 1,25%; producto de la actualización de los costos unitarios particulares de energía eléctrica e insumos químicos, del CMT, de las contribuciones a CRA y SSPD, y del IPC.
- ✔ La venta en bloque de agua potable se incrementó por una mayor demanda en m³ del 41%.
- ✔ Es esencial indicar que para el año 2019, buscando mejorar condiciones de eficiencia operativa y optimización de recursos para inversiones en infraestructura de acueducto y alcantarillado, cambiamos la modalidad de adquisición de medidores, este modelo permite una venta directa, así entonces solo efectuamos una intermediación para facturación y cobro; pudiéndose obtener ingresos por este concepto por valor de \$ 170 millones de pesos en el 2019, liberándose recursos para inversiones en acueducto y alcantarillado.

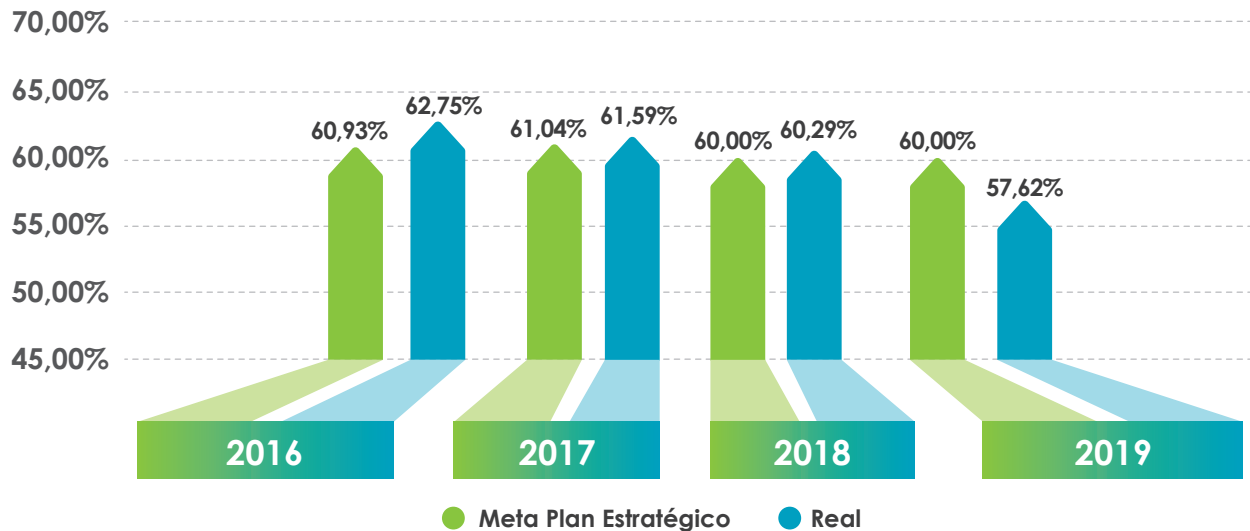
EXCEDENTE NETO O MARGEN NETO

MÁRGEN NETO



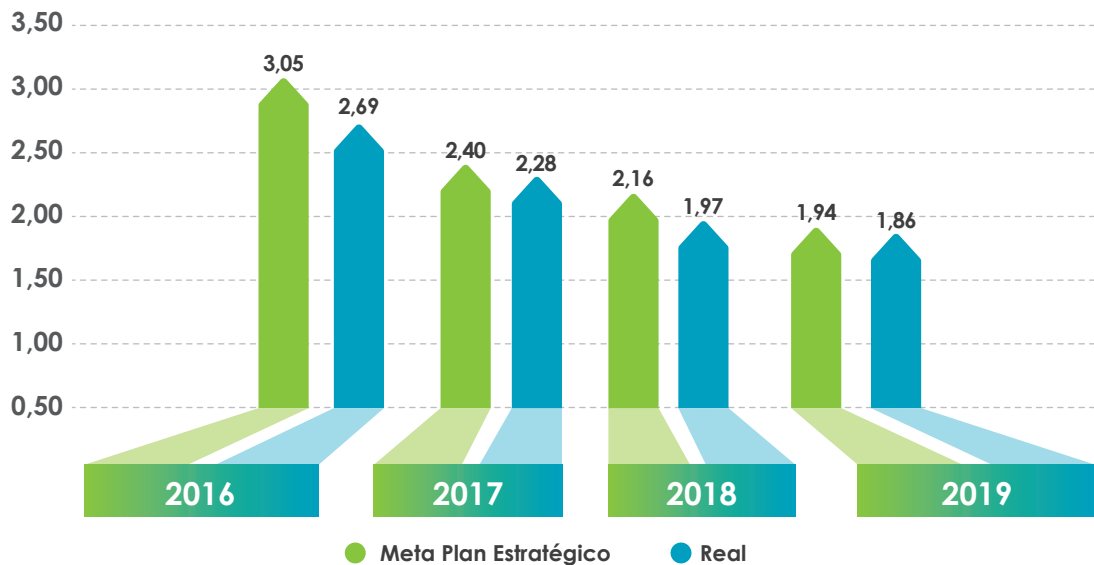
El margen neto alcanzó el 9.5% frente a la meta estimada para el año 2019 del 7.5%. Este resultado se dio gracias a las estrategias implementadas que tienen que ver con el mejoramiento de ingresos, optimización de los procesos y la sostenibilidad de los sistemas de acueducto y alcantarillado.

COSTO DE OPERACIÓN



Por otra parte, los costos y gastos presentaron un mejoramiento, disminuyéndose del 60,29% en 2018 a 57,62% en el año 2019; producto de la implementación del proyecto de negociación de la retroactividad de las cesantías, lo que impactó positivamente en la variación de las prestaciones sociales.

NIVEL DE APALANCAMIENTO



El nivel de apalancamiento continúa con tendencia a la baja, producto de una gestión óptima del endeudamiento y al crecimiento significativo del EBITDA. Durante el año 2019, amortizamos deuda financiera por \$9.714 millones y realizamos desembolsos por \$14.391 millones para financiar los proyectos Nuevo Ego y los estudios de la PTAR.

Composición de la deuda (en millones de pesos)

SALDO DICIEMBRE 2018		SALDO DICIEMBRE 2019	
Deuda Interna	\$57.421	Deuda Interna	\$65.062
Deuda Externa	\$24.103	Deuda Externa	\$20.834
TOTAL DEUDA	\$81.524	TOTAL DEUDA	\$85.896

La rigurosa gestión financiera y eficiencia en los procesos organizacionales, nos permitió aumentar el valor económico directo generado (VEG) en un 5,35% respecto a la vigencia anterior, logrando un resultado en 2019 de \$113.799 millones de pesos colombianos. Nuestro compromiso con los grupos de valor también se ve reflejado en nuestra capacidad de distribuir valor; en 2019, aumentó en un 9,57% respecto a 2018, en total nuestro valor económico distribuido (VED) fue de \$104.805 millones de pesos colombianos.

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO

Cifras en millones de pesos

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (VEG)	2018	2019
Servicios de acueducto	\$ 57.233	\$ 54.657
Venta de agua en bloque	\$ 362	\$ 564
Venta de agua cruda	\$ 836	\$ 574
Servicio de alcantarillado	\$ 41.311	\$ 47.024
Venta de otros servicios	\$ 798	\$ 1.187
Rendimientos financieros	\$ 416	\$ 505
Dividendos	\$ 99	\$ 130
Recuperación de cartera	\$ 7.860	\$ 7.158
TOTAL VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO	\$ 107.716	\$ 113.799
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (VED)	2018	2019
Gastos de Funcionamiento y Operación	\$ 52.127	\$ 54.281
Pagos al gobierno (Impuestos, tasas, multas)	\$ 5.587	\$ 4.934
Inversiones en la comunidad	\$ 26.121	\$ 34.003
Cuentas por pagar	\$ 9.817	\$ 9.587
Pago de dividendo a Accionistas	\$ 2.000	\$ 2.000
TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	\$ 95.651	\$ 104.805
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (VER)	2018	2019
VER	\$ 12.065	\$ 8.993

RETOS 2020

- ✓ Mantener por tercer año consecutivo la calificación de riesgo financiero actual de Triple AAA.
- ✓ Asegurar el financiamiento de proyectos estratégicos como El Carbonero, Lodos, Cloro.
- ✓ Asegurar el cierre financiero de la PTAR.

5.2.2

TRANSPARENCIA EN TARIFAS Y PRECIOS



1



GRI 103-1

La fijación de las tarifas para los servicios de acueducto y alcantarillado está regulada en Colombia por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA, entidad que establece la metodología tarifaria que permite recuperar costos administrativos y operativos, así como ejecutar el Plan de Obras e Inversiones Regulado - POIR, todo bajo estándares de eficiencia, cumplimiento de metas e indicadores y un mayor control en la ejecución del POIR, enmarcados bajo el principio de suficiencia financiera, numeral 87.4 de la Ley 142 de 1994, lo que conlleva a garantizar nuestra viabilidad empresarial.

En aplicación de las Resoluciones 688 de 2014 y 735 de 2015, expedidas por la CRA, nuestra Junta Directiva, en junio de 2016, aprobó los nuevos costos de referencia para ambos servicios y su respectivo plan de implementación gradual a tres (3) años.

Dentro de los aspectos que conforman la tarifa y su aplicación se destacan los siguientes:

- ✓ Costos del servicio
- ✓ Consumos
- ✓ Estratificación
- ✓ Usos del servicio
- ✓ Factores de contribución
- ✓ Subsidios y redistribución

GRI 103-2

La gestión de la transparencia de las tarifas está asociada al relacionamiento con los diferentes grupos de valor y, particularmente, en la atención a los usuarios, en lo que respecta a dar claridad a los clientes sobre los componentes que conforman el cobro consignado en la factura.

A través de un trabajo conjunto y coordinado al interior de la Empresa, logramos establecer diferentes mecanismos de comunicación e interacción con nuestros grupos de valor con el fin de informar y familiarizar a las personas con las tarifas y cobros. A partir de esto, hemos generado material gráfico y multimedia que se presenta en el sitio web y que se expone en las pantallas de los centros de servicio para que los usuarios conozcan sus derechos, la factura y lo que se cobra en su servicio.

Actualmente, contamos con un espacio en la página web denominado "trámites", donde informamos a los usuarios:

- ✓ Dónde pueden pagar la factura
- ✓ Cómo está conformada la factura
- ✓ Cómo pagar el servicio de acueducto y alcantarillado en línea
- ✓ Los componentes técnicos asociados a las tarifas de la Empresa.

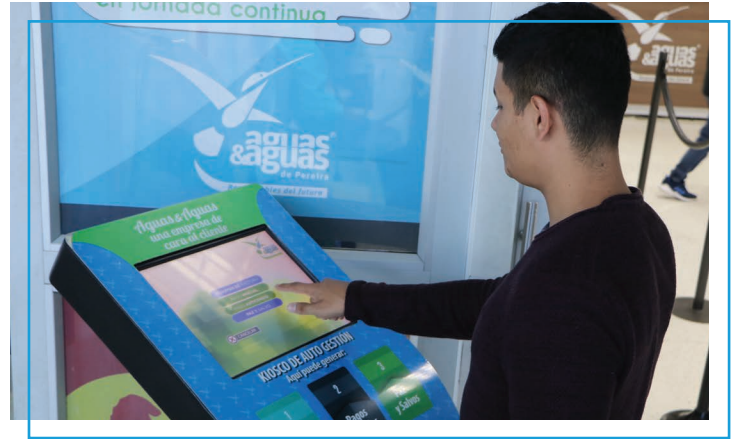
Por otra parte, nuestro personal de atención al cliente está capacitado para explicar a los usuarios los detalles de los cobros y los montos que se observan dentro de su factura.

GRI 103-3

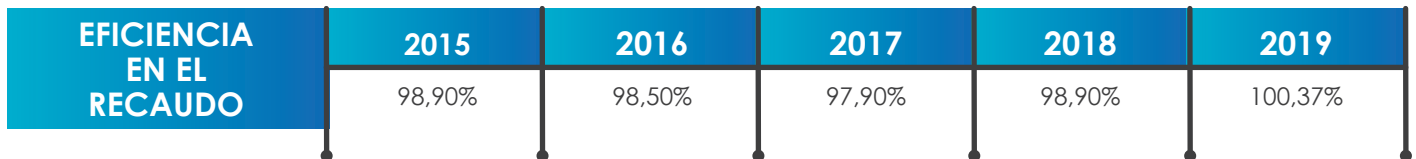
Realizamos un benchmarking periódico para identificar las buenas prácticas de empresas de servicios de acueducto y alcantarillado similares con el fin de asegurar mejores condiciones de servicio y así, tener un referente de evaluación y comparativo a nivel país. Así mismo, dentro del seguimiento a los mecanismos de atención, revisamos los motivos de consultas, quejas y reclamos para utilizarlos como insumo en los planes de mejoramiento del servicio y atención.

En este sentido, las inquietudes reiterativas que se van presentando sobre tarifas y cobros, se consolidan, para generar material informativo que permita dar respuesta a preguntas frecuentes. Esta información se difunde a través de nuestros mecanismos de comunicación, en especial en nuestro sitio web www.aguasyaguas.com.co.

Igualmente, monitoreamos la eficiencia en el recaudo relacionada con la conformidad con respecto a las tarifas y la cultura de pago, cuyo resultado permite inferir que existe una conformidad por parte de los usuarios con el contenido y el precio fijado en la factura por el servicio recibido.



INDICADOR 2019 EFICIENCIA EN EL RECAUDO



En 2019 este indicador cerró en 100.37%, que en comparación con la vigencia 2018, presenta un incremento del 1.47%. El promedio anual de este indicador es del 98.5%, evidenciándose que es tendencia mantener una buena cultura de pago por parte de los usuarios.

INICIATIVAS 2019

- En cumplimiento del plan de implementación tarifario aprobado en junio de 2016, realizamos el último ajuste tarifario, que incrementó la factura media en el 1,25%; producto de la actualización de los costos unitarios particulares de energía eléctrica e insumos químicos, del CMT, de las contribuciones a CRA y SSPD, y del IPC.
- Realizamos la evaluación de cumplimiento del POIR del primer al tercer año regulatorio, del 1 julio de 2016 al 30 junio de 2019; superando lo proyectado.
- Continuamos con la estrategia de expedición de certificación de referencia comercial a los usuarios que tienen un excelente comportamiento de pago.
- Hicimos reconocimiento a la buena cultura de pago, otorgando certificado a 88.988 usuarios que realizaron sus pagos oportunamente durante seis (6) meses seguidos.
- Avanzamos en la normalización de cartera a usuarios en mora, que permitió la recuperación de \$110 millones.

RETOS 2020

- Asegurar el cumplimiento del POIR, activando obras en acueducto por valor de \$9.095 millones y en alcantarillado por \$4.498 millones.
- Sostener la estrategia de reconocimiento a la cultura de buen pago, a partir de la aplicación de nuevos incentivos para nuestros usuarios del servicio.
- Desarrollar seis (6) jornadas descentralizadas en sectores estratégicos de la ciudad, para que los usuarios accedan a acuerdos de pago, atención de peticiones, quejas y reclamos, inspecciones en terreno para el mejoramiento de la prestación de servicio, entre otros.
- Continuar con la estrategia de expedición de certificación de referencia comercial a los suscriptores que tienen un excelente comportamiento de pago.
- Realización del Foro Regional Empresarial de Servicios Públicos Domiciliarios, actividad dirigida al fortalecimiento del conocimiento en temas sociales, técnicos y legales del sector.
- Realización de encuentro con grandes clientes, dirigido a administradores de conjuntos residenciales y Propiedad Horizontal, enfocado en la retroalimentación de las experiencias en la prestación del servicio y su mejoramiento.

5.2.3

GESTIÓN DE RIESGOS



7



GRI 103-1

Para la Junta Directiva y la Alta Gerencia es un objetivo fundamental el prevenir, intervenir y proteger a la compañía de los efectos adversos de la materialización de algún riesgo, que pueda llegar a afectar la continuidad del negocio, por lo cual, se toma la decisión de actuar ante las situaciones de riesgo implícito y/o explícito en la Organización, mediante el enfoque de la ISO 31000, cuya finalidad es conseguir el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la misma y la atención de todos los grupos de valor.

GRI 103-2

Somos conscientes de la importancia y el valor que genera gestionar los riesgos a los que nos enfrentamos. Por esta razón, adoptamos el Sistema de Gestión de Riesgos (SGR) con el fin de establecer los lineamientos a seguir para la identificación, análisis, valoración, tratamiento y seguimiento de los riesgos de la Empresa, permitiendo anticiparnos y responder de manera oportuna y óptima a la materialización de los riesgos identificados.

Así mismo, podemos cumplir con los objetivos trazados en el plan estratégico y aprovechar al máximo las oportunidades que se presenten en el entorno empresarial, protegiendo, manteniendo y aumentando el valor de los accionistas, como también asignar prioridades de recursos con el objetivo de prevenir las consecuencias y evaluar adecuadamente las necesidades de transferencia de aquellos riesgos que no sea posible eliminar ni minimizar.

La gestión de riesgos impacta cada área de la Organización, siendo el SGR una herramienta transversal para su gestión oportuna. Así entonces, con la ejecución de proyectos de inversión, se le da tratamiento al riesgo estratégico; mientras que, para los riesgos de subproceso, se realiza por medio de los controles operativos. El manejo de información acerca de los riesgos, como de sus controles, debe ser oportuno y preciso, suministrando un soporte efectivo para la toma de decisiones estratégicas y tácticas.

La gestión de riesgos de la Compañía es responsabilidad de todos sus trabajadores y ha sido el fruto de una construcción colectiva que se logra a través de la experticia de Consultores y Líderes de subproceso, del acompañamiento que se realiza desde el SGR y el apoyo de la Junta Directiva y la Alta Dirección.

El Gobierno del SGR define los elementos necesarios para llevar a cabo el proceso de tratamiento de riesgos así:

✔ **Política del Sistema de Gestión de Riesgo**, para dar prioridad a la implementación de planes de tratamiento de los riesgos de nivel o severidad "extrema" y "alta", a través de la asignación de los recursos necesarios en la proyección del presupuesto, la gestión de recursos para la financiación del plan de inversiones y la destinación del recurso humano necesario para el desarrollo de los proyectos.

✔ **Registro de Eventos de Riesgo**, para determinar la eficacia de los mecanismos de tratamiento de los riesgos.

✔ **Plan de Continuidad del Negocio**, para establecer los tiempos óptimos de recuperación RTO que permitan restaurar las funciones críticas parcial o totalmente suspendidas dentro de un tiempo predeterminado después de haber tenido una interrupción no deseada.

✔ **Divulgación de la Información**, donde se informa la gestión de riesgos a la Junta Directiva, Alta Dirección, Entes de Control y grupos de valor.

A través del SGR monitoreamos el riesgo estratégico y acompañamos a los Líderes de subprocesos en el monitoreo permanente de la evaluación de los riesgos, con el fin de responder adecuadamente a los cambios internos y externos, logrando con ello:

- ✓ Detección de amenazas y vulnerabilidades.
- ✓ Evaluación de la efectividad de los controles y medidas para el tratamiento de los riesgos.
- ✓ Aseguramiento de la continuidad, conveniencia y fortalecimiento del Sistema de Gestión del Riesgo.
- ✓ Implementación de planes de tratamiento y nuevos controles para la mitigación de los riesgos.
- ✓ Autoevaluación de los líderes de los subprocesos.
- ✓ Aseguramiento del SGR, el cual se lleva a cabo a través de la Dirección de Control Interno.
- ✓ Seguimiento por parte de la Alta Dirección.
- ✓ Reporte a la Junta Directiva y a Entes de Control.
- ✓ Identificación de alertas tempranas.
- ✓ Identificación de las causas que llevaron a materializar el riesgo.

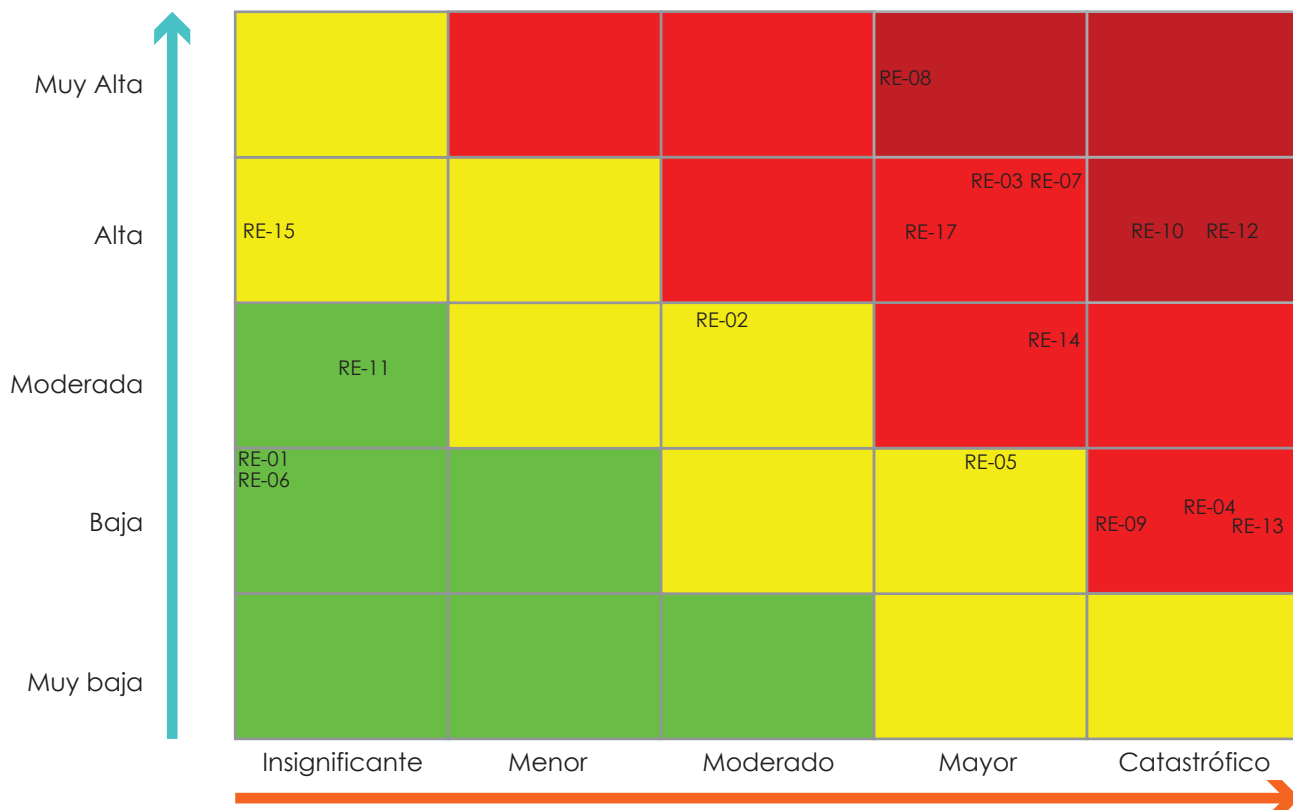
Como soporte para la toma de decisiones el SGR provee a la Alta Dirección de la siguiente información:

- ✓ Riesgos críticos con severidad extrema y alta.
- ✓ Tolerancia al riesgo.
- ✓ Avance de los planes de tratamiento que han sido aplicados a los riesgos críticos.
- ✓ Plan anual de actividades para fortalecimiento del sistema.
- ✓ Cambios en el perfil del riesgo.

INDICADOR

Teniendo en cuenta su probabilidad e impacto y de acuerdo a nuestra política de riesgos, la Junta Directiva se enfocó en asignar presupuesto de inversión a todos aquellos riesgos valorados con una severidad extrema y alta, con el fin de evitar su materialización, lo cual podría desencadenar en impactos negativos a nivel interno, para los grupos de valor y/o para el medio ambiente; como consecuencia de ello, se actualiza el mapa de calor pasando de cinco (5) riesgos extremos en el 2018, a tres (3) para el 2019 y de cuatro (4) riesgos altos en el 2018, a siete (7) para el 2019; los cuales se describen a continuación.

MAPA RESIDUAL DE RIESGOS ESTRATEGICOS



Riesgos Extremos	Riesgos Altos
Disminución y afectación en la continuidad y calidad del servicio por daño en redes matrices de acueducto y/o por deterioro de la infraestructura de acueducto (RE8).	Riesgo legal por demandas, conciliaciones y/o reclamaciones por concepto de contrato realidad (RE3).
Desabastecimiento de agua por afectación de las estructuras de transporte desde la Bocatoma hasta la Planta (Canal de Aducción, Tanque de Carga, tubería entre Tanque de Carga y Planta de Tratamiento) (RE10).	Desabastecimiento y/o insuficiencia en el suministro de agua, asociado a fenómenos naturales, de cambio climático, variabilidad climática (RE4).
Emergencia pública o accidentes laborales por escape de cloro gaseoso en las plantas operadas por la Empresa (RE12).	Incumplimiento al plan estratégico por debilidad de la estructura organizacional (RE7).
	Fallo o colapso de la infraestructura de saneamiento hídrico que afecte la calidad y continuidad del servicio (RE9).
	Desabastecimiento por fallas estructurales en los tanques de almacenamiento (RE13).
	Incumplimiento con requerimientos normativos y compromisos adquiridos con autoridades ambientales competentes en la disposición de residuos de lodos de la Planta de Tratamiento (RE14).
	Imposibilidad de acceder a los sistemas de información de manera oportuna, impidiendo la continuidad de las operaciones misionales y administrativas de la Empresa (RE17).

INICIATIVAS 2019

- ✔ Documentamos el Plan de Emergencia y Contingencia - PEC para el Sistema de Acueducto Puerto Caldas, acorde a la Resolución 154/2014, 549/2017 y 0527/2018.
- ✔ Llevamos a cabo la socialización del PEC, ante el Consejo Municipal de Gestión de Riesgo y Desastres de Pereira, como Ente de Control acorde a la Resolución 0527/2018.
- ✔ Diseñamos el Plan de Ayuda Mutua, acorde al artículo 2.3.1.5.2.3.1 del Decreto 2157/2017.
- ✔ Dimos cumplimiento a la Resolución de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 20181000133695 del 2018, generando instrumentos para cada componente del sistema de Acueducto.

- Mejoramos el perfil de riesgo "Afectación de la infraestructura de la Empresa en el área de influencia de la canalización de la quebrado Egoyá" pasando de extremo a moderado.
- Adecuamos el DRP con los equipos necesarios para su funcionamiento, consistente en la implementación de entornos de bases de datos y sistemas de virtualización, al igual que de los equipos de comunicaciones.
- Realizamos una inversión para mitigación de los riesgos con severidad Extrema y Alta por valor de \$34.760 millones.
- Calculamos el Apetito al Riesgo por valor de \$4.409 millones, basados en el nivel de Riesgo que la Empresa quiere aceptar, se pondera el nivel de riesgo asumible por la Alta Dirección en el logro de sus objetivos, metas y como una medida de valor agregado a los accionistas ajustada al riesgo.
- Calculamos la Tolerancia al Riesgo en un 25% del valor del EBITDA, por un valor de \$10.250 millones, alineada al apetito al riesgo y consiente de hasta dónde llegará la exposición que no se está dispuesta a aceptar.
- Promovimos la certificación de 19 personas en el curso básico "Sistema Comando de Incidentes", basado en los principios de la administración y el análisis de los problemas encontrados durante la respuesta a un evento o incidente, permitiendo el uso eficiente de instalaciones, equipamiento, personal, procedimientos, protocolos y comunicaciones.
- Realizamos el simulacro de escritorio por contingencia en el Departamento de Producción que como consecuencia produjo desabastecimiento en algunos sectores de la ciudad. Así como, participamos en el simulacro de evacuación Nacional.

Dando cumplimiento a la Política de Riesgos se priorizó la inversión en las siguientes obras:

PARA RIESGOS EXTREMOS

- Implementación del plan de optimización de las redes de acueducto.
- Implementación del plan de mitigación de riesgo crítico en el sistema de aducción.
- Implementación del plan de mitigación de la vulnerabilidad y optimización del sistema de tratamiento de agua potable.
- Implementación del plan de mitigación de la vulnerabilidad y optimización del sistema de tratamiento de agua potable.

PARA RIESGOS ALTOS

- Implementación del plan maestro de seguridad hídrica.
- Implementación del plan de mitigación de la vulnerabilidad del sistema de almacenamiento y expansión del mismo.
- Implementación del plan de optimización de las redes de alcantarillado.
- Implementación de un plan de optimización del sistema de interceptores.
- Construcción del sistema de tratamiento de aguas residuales.
- Optimización de la capacidad informática de la organización.

RETOS 2020

- Revisar, ajustar y actualizar el Sistema de Gestión de Riesgos.
- Articular el SGR a la legislación inherente.
- Avanzar en la mitigación del riesgo de emergencia pública por fuga de cloro gaseoso.
- Crear nuevos protocolos de actuación, según la necesidad del sistema.
- Realizar una inversión para mitigación de riesgos con severidad Extrema y Alta por valor de \$36.000 millones.

5.2.4

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA I+D+i (INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN)



9



GRI 103-1

La ciencia, tecnología e innovación en Aguas y Aguas de Pereira son esenciales para nuestra sostenibilidad, por cuanto permite mejorar la eficiencia en la gestión, la atención al cliente, la conservación y protección de nuestro capital natural, el relacionamiento con los grupos de valor y la creación de nuevos servicios.

Para nosotros, la gestión de la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación (I+D+i) tiene como propósito generar ventajas competitivas que permitan la creación de valor económico, a lo largo de la cadena de valor y el ciclo de vida de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado del municipio de Pereira; con el fin de garantizar, en el corto, mediano y largo plazo la sostenibilidad económica, social y ambiental de la Empresa y su entorno.

GRI 103-2

En Aguas y Aguas de Pereira, desde el año 2015, nos encontramos desarrollando el Sistema de Gestión de la Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i), basado en la norma NTC 5801:2008; el cual consta de 6 líneas estratégicas: Sostenibilidad Ecosistémica, Agua Potable y Saneamiento, Desarrollo Tecnológico, Comercialización, Desarrollo Organizacional, Fortalecimiento de la Investigación

GRI 103-3

Los mecanismos de evaluación del sistema de gestión de I+D+i, se realizan a través de procesos internos y externos.

Hacia el interior de la Organización, evaluamos los subprocesos teniendo en cuenta los objetivos, metas e indicadores de gestión establecidos en nuestro Plan Estratégico vigente, de la misma forma realizamos un seguimiento a los proyectos relacionados con el subproceso en función de las inversiones ejecutadas y su nivel de avance.

Adicionalmente, participamos con la encuesta proporcionada por el DANE, para ello, presentamos la medición con periodicidad bienal de las diferentes actividades de desarrollo e innovación tecnológica, a través de la **Encuesta de Desarrollo e Innovación Tecnológica - EDITS**. Esta encuesta tiene como objetivo, caracterizar la dinámica tecnológica y analizar las actividades de innovación y desarrollo tecnológico en las empresas con actividades de servicios y comercio en Colombia, así como, realizar una evaluación de los instrumentos de política, tanto de fomento como de protección a la innovación.



Proyectos de investigación en alianza con la UTP



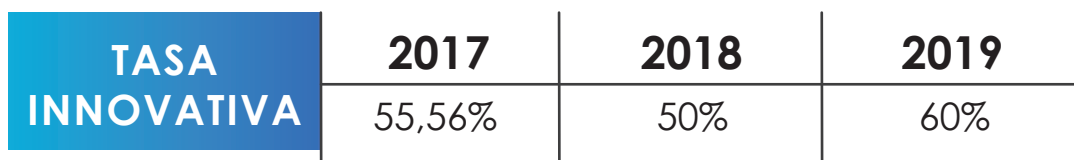
Presentación Plan Maestro de Seguridad Hídrica

INDICADOR

Durante el 2019 invertimos recursos en proyectos de innovación por la suma de \$2.046,8 millones. Del total de la inversión, el 83% (\$1.706,8 millones) se orientaron al mejoramiento de procesos y 17% restante (\$340 millones) a nuevos productos y servicios.

De acuerdo a las 9 categorías definidas por COLCIENCIAS de las Actividades de Ciencia, Tecnología e Innovación - ACTI, el 12% de la inversión, es decir, \$245 millones, se destinaron a la adquisición de actividades de I+D externas; el 50% representado en \$1.024,3 millones para el desarrollo de actividades de tecnologías de información y telecomunicaciones; y el 38% (\$777,5 millones) para actividades de asistencia técnica y consultoría.

Se destaca la inversión realizada en adquisición de infraestructura para la implementación del Datacenter alterno por valor de \$544,5 millones y la Formulación del Plan Maestro de Seguridad Hídrica por la suma de \$350 millones.



INICIATIVAS 2019

Mediante el contrato No. 127 de 2019 con la Universidad Tecnológica de Pereira, cuyo objeto fue realizar acompañamiento técnico-científico para el fortalecimiento de capacidades y competencias para el desarrollo sostenible, en relación al ODS 9 Industria, innovación e infraestructura; gestionamos un convenio marco de cooperación entre la Universitat Politècnica de Catalunya (España), la Universidad Tecnológica de Pereira y la Empresa, con el objeto de aunar esfuerzos para llevar a cabo actividades de cooperación en investigación, innovación y desarrollo tecnológico y fomentar la realización de acciones conjuntas entre las partes, que incluyan programas de intercambio de personal, investigación en común, formación de estudiantes de grado y de estudiantes de doctorado, así como, otros programas que se puedan considerar de beneficio mutuo.

Así mismo, en el marco de dicho contrato se generó la Directiva 495 de 2019, por medio de la cual, se adopta el Sistema de Gestión de la Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación (I+D+i) y lineamientos estratégicos para la I+D+i de la Empresa. Adicionalmente, se realizaron actividades de fortalecimiento de capacidades, para el desarrollo del sistema de gestión de la I+D+i, con la participación de los trabajadores de las diferentes áreas así:

- ✓ Taller: Perspectivas y necesidades de cooperación internacional en materia de calidad de agua para consumo humano.
- ✓ Taller: Identificación de activos de conocimientos de Aguas y Aguas de Pereira
- ✓ Encuesta de autoevaluación, sistema de I+D+i
- ✓ Perfil de proyecto de I+D+i relacionado con el Parque-Museo del agua de Pereira.

En febrero de 2019, gestionamos en asocio con entidades regionales como la UTP y CARDER; e internacionales como Aarhus University y la Universitat Politècnica de Catalunya, la participación en el Programa Horizonte 2020 (H2020), el cual financia proyectos de investigación e innovación de diversas áreas temáticas en el contexto europeo, específicamente en la convocatoria "Strengthening international cooperation on sustainable urbanisation: nature-based solutions for restoration and rehabilitation of urban ecosystems (ID: SC5-13-2018-2019)". La propuesta estaba enfocada en la recuperación y restauración ecológica de tramos urbanos y peri-urbanos de cuencas hidrográficas urbanas, entre ellas la Cuenca del Río Otún.

Participamos, además, en la convocatoria del Programa de Preparación para la Adaptación Nacional al Cambio Climático (NAP Readiness Programme), cuyo objetivo es apoyar al Gobierno Nacional en la implementación del Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático (PNACC). Dicha participación consistió en presentar la iniciativa de adaptación al cambio climático denominada "Programa de Reducción del Riesgo Climático del Sistema de Agua potable y Saneamiento Hídrico del Municipio de Pereira" en la Convocatoria realizada por el Departamento Nacional de Planeación, con el fin de obtener financiación del Fondo Verde por el Clima (GEF por sus siglas en inglés).

RETOS 2020

- ✓ Participar en la Convocatoria No. 862 de Colciencias, para desarrollar capacidades en los componentes clave (estrategia de innovación; compromiso y liderazgo corporativo; gestión del portafolio de innovación; y ecosistema de innovación) que impulsan la innovación empresarial para la creación y/o consolidación de sistemas básicos de innovación.

5.3

CLIENTES Y SERVICIOS

Para nosotros la satisfacción del cliente es fundamental y trabajamos en ella, con altos estándares de calidad, continuidad y confiabilidad en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, garantizando la sostenibilidad ambiental, social y económica.

Nuestro equipo de trabajo se esfuerza día a día para gestionar el recurso hídrico como un bien social y un derecho fundamental, a través de la optimización de la cobertura, la asequibilidad de los servicios, el mantenimiento y expansión de las redes, la agilización de los trámites y la aplicación de nuevas tecnologías y canales de comunicación para atender y escuchar de la mejor manera a nuestros clientes.



5.3.1

COBERTURA Y ASEQUIBILIDAD

GRI 103-1

El agua potable y el saneamiento hídrico son servicios públicos fundamentales para mejorar la calidad de vida de las personas, así como para aportar a la competitividad y el desarrollo económico de una región. Además, lograr mayores niveles de cobertura es una meta que se ha establecido en el ODS 6 "Agua limpia y saneamiento". Estos temas, unidos a la cobertura en términos de expansión de la infraestructura y acceso al servicio, se vinculan con el componente económico que requiere de tarifas diferenciales para que las poblaciones con menos recursos puedan acceder y disfrutar de los servicios.

GRI 103-2

En Colombia, la normatividad establece que todos los predios en la zona urbana tienen derecho a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, por lo cual, es un deber para nosotros responder efectiva y oportunamente a la solicitud del servicio siempre y cuando el predio esté cumpliendo con las exigencias de la Ley y no esté ubicado en zonas de alto riesgo de desastres.

Cuando la solicitud de la prestación de los servicios se realiza en la zona de expansión definida en Plan de Ordenamiento Territorial vigente, los pasos a seguir son:

- El interesado solicita las condiciones para la prestación de los servicios ante la Secretaría de Planeación Municipal y ésta, nos remite la solicitud de servicios.
- En la Empresa elaboramos el documento de factibilidad de servicios donde informamos acerca de los puntos de conexión a la infraestructura existente.
- El interesado elabora y presenta el documento de formulación.
- Revisamos y expedimos el documento de la viabilidad de la prestación de los servicios, donde queda definido qué inversiones deben ser reconocidas por el Municipio como carga general y hacer incorporadas en el Decreto de aprobación del Plan Parcial.
- El responsable del proyecto solicita la disponibilidad de los servicios, una vez cuente con el Decreto de aprobación del Plan Parcial
- El constructor gestiona y ejecuta la infraestructura de los servicios.

En la zona rural, ante un interés de desarrollar un proyecto, nuestra respuesta se enmarca en informar los puntos de conexión a la infraestructura disponible. En todo caso, el urbanizador o constructor es responsable de ejecutar la infraestructura desde el predio de construcción hasta el punto de conexión a las redes.

Con el fin de evaluar y llevar a cabo un seguimiento de la cobertura y asequibilidad, realizamos un monitoreo periódico a nuestros indicadores de redes instaladas, suscriptores de cada servicio, cobertura y demanda.

GRI 103-3

Con el fin de evaluar y llevar a cabo un seguimiento de la cobertura y asequibilidad, realizamos un monitoreo periódico a nuestros indicadores de redes instaladas y a los cambios de suscriptores de cada servicio, en la cobertura y consumo.

INDICADORES

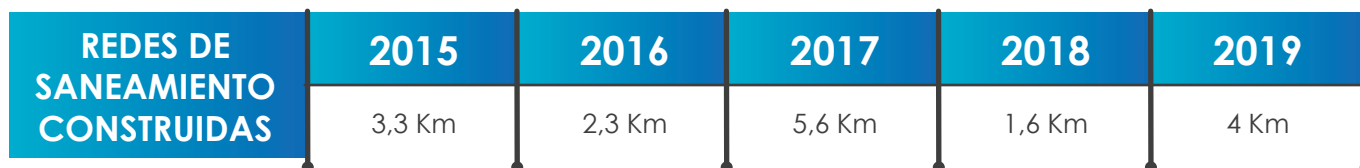
REDES DE AGUA POTABLE CONSTRUIDAS

En 2019, construimos 5 km de redes de agua potable, con una inversión de \$3.869 millones.



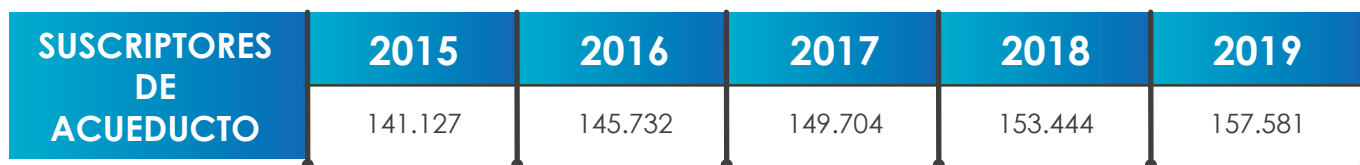
REDES DE SANEAMIENTO CONSTRUIDAS

Durante la vigencia 2019, construimos 4 km de redes de alcantarillado con una inversión de \$ 21.562 millones.



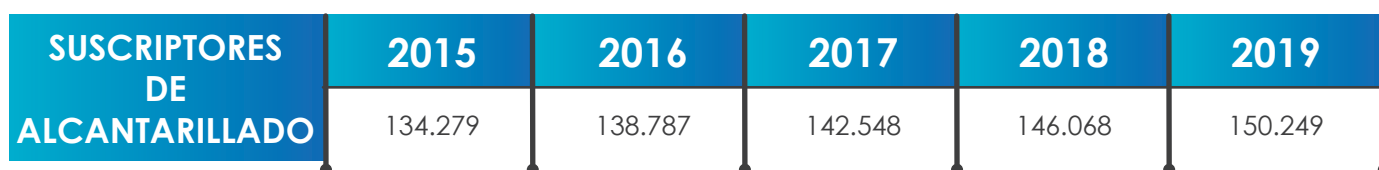
SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO

Al término de la vigencia, registramos 157.581 suscriptores de acueducto, lo que representa un crecimiento neto de 4.137 frente al año 2018, equivalente al 2,6%, quedando por debajo del crecimiento promedio anual del 3%. Este decrecimiento se generó en ocasión de la cancelación de 235 matrículas en predios ubicados en la urbanización Portal de la Villa y el barrio Matecaña, los cuales salieron del sistema, como consecuencia de los estragos causados por la temporada invernal presentada en la ciudad en el mes de junio.



SUSCRIPTORES DE ALCANTARILLADO

El 2019 lo cerramos con 150.249 suscriptores de alcantarillado, lo que representa un crecimiento neto de 4.181 matrículas frente a la vigencia 2018, equivalente al 2,7%, observándose una leve contracción respecto al crecimiento promedio anual del 3%. Este decrecimiento se generó debido a la situación de emergencia presentada en la urbanización Portal de la Villa y el barrio Matecaña, que conllevó a que, 235 predios salieran de nuestro sistema.



COBERTURA DE ACUEDUCTO

La cobertura de acueducto desde el año 2018 se ubica en 99,75%. El 0,25% faltante para alcanzar el 100% en este aspecto, se encuentra representado en algunos predios ubicados en los límites de la zona de prestación del servicio y que reciben la prestación del servicio de otros operadores que cubren tramos cercanos al perímetro suburbano.

COBERTURA DE ACUEDUCTO	2015	2016	2017	2018	2019
	99,72%	99,73%	99,74%	99,75%	99,75%

COBERTURA DE ALCANTARILLADO

En el 2019, la cobertura del servicio de alcantarillado cerró en 98,64%. Debido a que existen usuarios ubicados en las laderas de los ríos Otún y Consota, zonas en las que técnicamente, no se puede prestar el servicio, hecho que no nos ha permitido tener una cobertura del 100%.

COBERTURA DE ALCANTARILLADO	2015	2016	2017	2018	2019
	98,38%	98,50%	98,48%	98,47%	98,64%

CONSUMOS PROMEDIOS

El consumo promedio residencial en 2019 fue de 12,15 m³. Esto representa una reducción de 0,08 m³ con respecto al 2018, una tendencia de disminución del consumo que se presenta año tras año, por situaciones relacionadas con políticas de ahorro y uso eficiente del agua, así como, la expresión máxima de la contracción de los usuarios de la ciudad de Pereira.

USO	2015	2016	2017	2018	2019
Residencial	13,19	12,45	12,31	12,23	12,15
No Residencial	38,31	36,26	35,14	36,11	36,07
PROMEDIO TOTAL	15,50	14,59	14,22	14,22	14,21

INICIATIVAS 2019

- ✓ Dimos continuidad a la política de cambio de instrumentos de medidas de mayor precisión de última tecnología, los cuales permiten reducir las brechas de agua no contabilizada en los caudales iniciales de los medidores.
- ✓ Realizamos mejoramiento continuo de la macro medición de grandes clientes, como Centros Comerciales, Propiedades Horizontales y el sector industrial.
- ✓ Implementamos el plan piloto para verificación del censo hidráulico de usuarios de acuerdo a la identificación de las zonas donde se presenta mayor pérdida de agua.
- ✓ Gestionamos 74 disponibilidades de acueducto y alcantarillado asociadas a 6.455 unidades de viviendas y 312 unidades no residenciales; aprobamos 38 proyectos correspondientes a 2.651 unidades de viviendas y 179 unidades no residenciales y recibimos infraestructura para 2.508 unidades de vivienda.

RETOS 2020

- ✓ Optimizar los procesos, reducir costos operativos, crecer en uso de tecnología orientada al mejoramiento del servicio.
- ✓ Gestionar 72 disponibilidades de acueducto y alcantarillado y evaluar 36 proyectos hidrosanitario.

5.3.2

OPTIMIZAR LA INFRAESTRUCTURA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO



1



GRI 103-1

La expansión, mantenimiento y cuidado de la infraestructura es esencial para las empresas de acueducto y alcantarillado, ya que asegura la continuidad, ampliación de la cobertura y calidad del servicio. Para Aguas y Aguas de Pereira estos son aspectos fundamentales que se encuentran en nuestro Plan Estratégico y que impactan en una mejor prestación de los servicios, garantizando salud y calidad de vida de los usuarios, lo que a su vez genera desarrollo para la región.

GRI 103-2

En este sentido, en Aguas y Aguas de Pereira contamos con el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR), instrumento de planeación en el que se refleja el conjunto de obras que se proyectan realizar dentro del área de prestación de servicio para un periodo de 10 años y así, cumplir con los estándares de cobertura, calidad y continuidad exigidos por la regulación. Asimismo, con áreas especializadas en el desarrollo de los proyectos de obra civil, expansión y optimización de las redes, con equipos técnicos tanto en el servicio de agua potable, como en el de saneamiento para llevar a cabo el mantenimiento y cuidado de las redes.

GRI 103-3

Con el fin de realizar control a la ejecución de las obras de infraestructura de acueducto y alcantarillado, realizamos seguimiento, monitoreo, interventoría y/o supervisión a las obras en campo, por parte de profesionales cualificados de la Empresa para asegurar el cumplimiento de los componentes técnicos, legal, financiero, social, ambiental, calidad y de seguridad y salud en el trabajo. Además, hacemos seguimiento a las inversiones en el marco de los Planes Corporativos en especial el Plan de Obras e Inversiones Regulado – POIR.

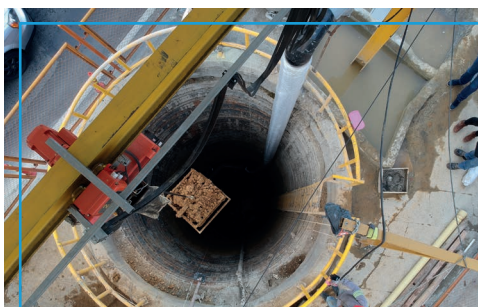
PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DESTACADOS EN 2019

GRI 203-1

Durante esta vigencia, realizamos seis (6) grandes obras de construcción de infraestructura que se destacan por su mayor impacto en Pereira, así como avanzamos en la rehabilitación y reposición de redes en diferentes sectores de la ciudad, para garantizar una excelente prestación de los servicios.

1 EGOYÁ

“Obras civiles y complementarias para la optimización de la canalización de la quebrada Egoyá carrera 12 entre calles 16 a 22 y calle 22 entre carreras 11 a 12 y sectores conexos del municipio de Pereira.”



Extracción de tierra a través de equipo denominado polipasto.



Nuevo Egoyá en funcionamiento.

Con puesta en operación de la fase 1 de la canalización de la Quebrada Egoyá, mitigamos riesgos de afectación en nuestra infraestructura, en el área de influencia de la canalización del centro de la ciudad, específicamente en la carrera 12 entre la calle 16 a la 22 y calle 22 entre carreras 11 a 12, con aproximadamente 725 metros lineales de Túnel Linner y tubería que mejora las condiciones hidráulicas y estructurales de la canalización, lo que redujo notablemente la probabilidad de materialización del riesgo y, por ende, fueron mitigadas posibles interrupciones en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, la alteración de las actividades económicas en pleno centro de la ciudad, la afectación de la malla vial principal y la movilidad para vehículos y peatones, así como, el impacto reputacional de la Empresa.

Debido a su magnitud el proyecto fue desarrollado en dos fases, durante 2019, avanzamos en la segunda de ellas, la cual a 31 de diciembre registró el 90% de avance, con una inversión de \$ 3.548 millones e interventoría: \$ 427 millones, correspondiente al cambio de las redes superficiales de acueducto, alcantarillado y la reconstrucción de pavimento, andenes y actividades complementarias, para hacer funcional el sistema y garantizar la prestación de los servicios con calidad y continuidad.

Estas obras además permiten, optimizar la condiciones de prestación de servicios de acueducto por medio de la sectorización hidráulica y, del sistema de alcantarillado, mediante la interconexión de las redes superficiales de recolección de aguas para mitigar los riesgos de inundación y subsidencias en el área de influencia del colector existente recién optimizado, garantizando una infraestructura competente ante sismos y un periodo de retorno por temporada de lluvias de los 100 años con respecto al caudal que transportará el nuevo colector.

2 TRASVASE

“Suministro e instalación de tubería y accesorios túnel Consota - Otún, conducción hasta pretratamiento y entrega provisional al río Otún y obras complementarias para el sistema de descarga del alcantarillado del municipio de Pereira”

Con el saneamiento de más del 90% de las quebradas urbanas y la construcción del 100% del interceptor Consotá, completamos las obras para la puesta en marcha del Túnel Trasvase Consotá-Otún ubicado en el barrio Belmonte Bajo - Sector San Cayetano y, de esta manera, sanear el Río Consotá, con el beneficio directo, no sólo de la población aledaña al río, sino también al Municipio de Cartago en el Valle del Cauca, al mejorar la calidad del agua que desemboca en el Río La Vieja, dado que, 500 m aguas abajo de la desembocadura del Consotá se capta el agua para su sistema de abastecimiento.

El proyecto, finalizado en el mes de diciembre de 2019, consistió en el suministro e instalación de tubería y accesorios en el túnel Consota - Otún, conducción hasta pretratamiento y entrega provisional al río Otún, con capacidad para transportar un caudal medio de aproximado $2,7 \text{ m}^3/\text{s}$ de aguas residuales provenientes de los municipios de Pereira y Dosquebradas, estas obras requirieron una inversión de \$ 5.505 millones e interventoría por \$ 549 millones de pesos.



Trasvase Consota Otún en funcionamiento.



Emisario final al río en funcionamiento

3 CARBONERO

"Obras de estabilización del talud El Carbonero y actividades complementarias para la mitigación de riesgo sobre la estructura del canal de aducción nuevo Ibaré del municipio de Pereira - fase 1"

Estas obras, aún en ejecución, registraron un avance a 31 de diciembre de 2019 del 15% y se centran en la estabilización del talud El Carbonero, ubicado aguas abajo de la Bocatoma veredas El Porvenir y San José.

Con una inversión de \$2.027 millones e interventoría por \$ 289 millones, se mejorará el comportamiento geotécnico de las masas de suelo y de la roca fracturada comprometida, sobre el denominado talud; mediante la contención, se interceptarán las superficies de mayor probabilidad de falla y se reducirán las distancias de viaje de las masas potencialmente inestables.

Así mismo, con estas obras se minimizará el riesgo para el abastecimiento de agua para el consumo de los habitantes de los municipios de Pereira y parte de Dosquebradas.



Deslizamiento ocurrido en el talud el 5 de noviembre de 2019.



Inicio fase de aislamiento para obras, estabilización.

4 REDES MATECAÑA

"Optimización de redes de acueducto, alcantarillado y obras complementarias en diferentes zonas del municipio de Pereira fase I grupo E: optimización de redes de acueducto y alcantarillado y obras complementarias en la carrera 11 entre calles 73 a 87, sector Matecaña - Nacederos y zonas conexas."

Las actividades de este proyecto incluyeron las demoliciones, movimientos de tierra, renovación de redes de distribución, mediante suministro e instalación de tubería en PVC de acueducto de 150 mm de diámetro, con una longitud aproximada de 1.212 m y suministro e instalación de tubería adyacente en PVC sanitaria de alcantarillado de 315 mm de diámetro, con una longitud aproximada de 503 m, de 355 mm de diámetro, con una longitud aproximada de 189 m, de 400 mm de diámetro, con una longitud aproximada de 110 m y de 500 mm de diámetro, con una longitud aproximada de 198 m, incluye accesorios para su normal funcionamiento.

Para su ejecución, fueron invertidos, en obra \$2.285 millones, más descoles \$569 millones y supervisión \$ 342 millones, permitiendo así, optimizar las condiciones de prestación de servicios de acueducto y alcantarillado para zonas en condiciones críticas de habitabilidad, mitigar riesgo para garantizar la continuidad en la prestación de servicio de alcantarillado.



Obras barrio Matecaña.

CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No. 3576 DEL 2 DE AGOSTO DE 2017: "AUNAR ESFUERZOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS PARA EJECUTAR LA CONSTRUCCIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL CENTRO POBLADO DE CAIMALITO, DEL MUNICIPIO DE PEREIRA"

Como Empresa prestadora del servicio de distribución de agua potable y recolección de aguas residuales, celebramos el Convenio Interadministrativo N° 3576 del 2 de agosto de 2017, el cual tenía entre sus alcances: "...Realizar las obras necesarias para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado de conformidad con los estudios previos elaborados por el Municipio y las normas técnicas que rigen la materia...".

El saneamiento básico del Corregimiento de Caimalito del municipio de Pereira, presentaba el siguiente panorama:

- ❖ Inadecuados sistemas de recolección de aguas residuales.
- ❖ Vertimientos puntuales dispersos en el río la Cauca o a canales existentes.
- ❖ Reflujo de aguas residuales producto de eventos de precipitación de magnitud considerable, propiciando vectores de contaminación.
- ❖ Ausencia de operación de los sistemas de red de alcantarillado.
- ❖ Redes existentes de recolección de aguas residuales en estado de vetustez y obsolescencia por materiales en desuso y ausencia de mantenimiento preventivo y/o correctivo.

A la luz de este estado, se evidencia que el Corregimiento no tiene la capacidad para prestar el servicio con calidad y continuidad en la totalidad del Centro Poblado y mucho menos, cubrir la demanda futura que se prevé, garantizando la cobertura necesaria que se vislumbra para el desarrollo del sector. Así entonces, sumamos esfuerzos con la Administración Municipal, con el ánimo de beneficiar a una comunidad aislada que ha carecido del servicio de alcantarillado por más de 45 años.



Obras Corregimiento Caimalito.



- ✓ Fase 1, incluyó la instalación de 1.757m de red de alcantarillado, así como la puesta en funcionamiento, adicionalmente 580m de colector en tubería PEAD instalados (descole La Bohemia) y una EBAR No. 1, en proceso de ejecución. 1.976 habitantes con servicio de alcantarillado funcional en los barrios Azufral, Primero de Mayo y 20 de Julio. A 31 de diciembre 2019, las obras de esta fase registraban un avance del 98%, en las cuales se tenía estimada una inversión de \$4.246 millones.
- ✓ La fase 2, en proceso de ejecución, con un avance del 50% para el sector de La Carbonera incluye la EBAR No 2, Viaducto, paso subfluvial y descole, para lo cual, se contó con una inversión de \$5.152 millones. Este convenio contiene, además, la formulación y viabilización ante la CARDER del PSMV como instrumento de planeación del saneamiento del Corregimiento.

6 CONSTRUCCIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL CENTRO POBLADO DE PUERTO CALDAS

Puerto Caldas cuenta con un sistema de alcantarillado, no apto para prestar el servicio con calidad y continuidad a la totalidad de su Centro Poblado, así como tampoco, para cumplir la demanda, garantizando la cobertura necesaria que requiere el Corregimiento, siendo su principal problemática:

- ✓ Inadecuados sistemas de recolección de aguas residuales.
- ✓ Vertimientos puntuales dispersos en el Río La Vieja o a canales existentes adyacentes a viviendas y vías.
- ✓ En el 70% del centro poblado de Puerto Caldas existen pequeños sistemas de alcantarillado convencionales.
- ✓ Reflujo de aguas residuales producto de eventos de precipitación de magnitud considerable, propiciando vectores de contaminación.
- ✓ Ausencia de operación de los sistemas de red de alcantarillado.
- ✓ Redes existentes de recolección de aguas residuales en estado de vetustez y obsolescencia, por materiales en desuso y ausencia de mantenimiento preventivo y/o correctivo.

De acuerdo con lo anterior y, teniendo en cuenta que, la Empresa ya se encuentra prestando el servicio de acueducto en gran parte del Corregimiento y, que además cuenta no solo con el conocimiento técnico de la zona en referencia, sino también con toda la información técnica que entregó la Secretaría de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental de Pereira, decidimos priorizar obras de saneamiento, incursionando en la optimización del sistema de alcantarillado para el Corregimiento, por ser una zona que está catalogada como área de prestación del servicio en el sistema tarifario.



Ampliación de la cobertura de prestación de servicio de alcantarillado, mediante la Construcción del sistema de descole No. 1 Río La Vieja y generación de zonas de interconexión del sistema de alcantarillado para el barrio Los Almendros. Optimización del sistema de acueducto y alcantarillado para el barrio Porvenir y Almendros Alto, generando interconexión al barrio Puente Blanco. Este megaproyecto de ampliación de cobertura incluye la formulación y viabilización ante la CARDER del PSMV como instrumento de planeación del saneamiento del corregimiento.

Estas obras presentaron a 31 de diciembre de 2019, un avance del 95% y contaron con una inversión para obras y PSMV por \$2.665 millones y una supervisión por valor de \$ 335 millones.

RENOVACIÓN DE REDES “OPTIMIZACIÓN Y REHABILITACIÓN DE REDES ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO”

Avanzamos en la optimización de redes de acueducto y alcantarillado y obras complementarias en diferentes sectores de Pereira, representados en 5.001,8 m de redes de acueducto y 5.136,9 m de redes de alcantarillado.

Además del Corregimiento de Caimalito en su fase 2 (convenio 3576/2017): con intervenciones en la zona La Carbonera y el barrio 20 de Julio, incluyendo la construcción de la Estación de Bombeo de Aguas Residuales EBAR No. 2; la ampliación de la cobertura del servicio de alcantarillado para Puerto Caldas, donde se adelantó la construcción del alcantarillado del Corregimiento en su fase 1, con la ejecución del descole No. 1 y la interconexión de los barrios Almendros, Porvenir y Almendros Alto, junto con la optimización de redes de acueducto.

Este proyecto contó con una inversión en redes de distribución de \$3.299,4 millones y de redes de alcantarillado de \$9.241,5 millones, con los cuales logramos optimizar las condiciones de prestación de servicios de acueducto y alcantarillado para garantizar la continuidad, calidad y cobertura.



Reposición redes de acueducto y alcantarillado y reconstrucción del pavimento

INDICADOR

ACTIVACIÓN DEL PLAN DE OBRAS E INVERSIONES REGULADO (POIR)

En 2014 (año base) proyectamos, el Plan de Obras e inversiones Regulado (POIR) para el periodo 2016-2026 por un valor de \$315.485 millones de pesos.

Las inversiones que han sido activadas en el marco del POIR entre el 2016 al 2019, correspondiente a año tarifario de julio a junio, y que han sido incluidas en la tarifa; ascienden a un total de \$ 54.644 millones, valor que supera el monto programado.

ACTIVACIÓN DE INVERSIONES DEL POIR
Cifras expresadas en millones de pesos del año 2014
Año Tarifario

SERVICIO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Agua Potable	\$ 8.620	\$ 8.368	\$ 4.770
Saneamiento Hídrico	\$ 11.174	\$ 15.993	\$ 5.719
TOTAL	\$ 19.794	\$ 24.361	\$ 10.489

Año 1: julio 2016 a junio 2017.

Año 2: julio 2017 a junio 2018.

Año 3: julio 2018 a junio 2019.

RETOS 2020

- ✓ Culminar la fase 2 del alcantarillado del corregimiento de Caimalito, el cual pretende mejorar el saneamiento básico del Corregimiento en la zona centro (barrio 20 de Julio) y la zona de La Carbonera.
- ✓ Viabilizar el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) del corregimiento de Caimalito.
- ✓ Culminar la fase 1 del alcantarillado del corregimiento de Puerto Caldas, la cual aporta al saneamiento básico del
- ✓ Corregimiento de Puerto Caldas en la zona centro del corregimiento (Barrios Los Almendros, Porvenir y Puente Blanco, incluye el descole No. 1 al Río La Vieja)
- ✓ Formular y viabilizar el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) del corregimiento de Puerto Caldas
- ✓ Finalizar la fase 1 de estabilización del talud El Carbonero, por medio de la cual estamos mitigando el riesgo de la conducción de agua a la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) y el canal Nuevo Libararé.
- ✓ Iniciar la fase 2 de la estabilización del talud El Carbonero, con la cual mitigaremos el riesgo de la conducción de agua a la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) y el canal Nuevo Libararé.

5.3.3

CALIDAD, CONTINUIDAD Y SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS



1



2



GRI 103-1

Como prestadores del servicio hídrico de Pereira, tenemos la responsabilidad de atender el suministro de agua potable para todos los usuarios con calidad y continuidad, de acuerdo con los lineamientos regulatorios establecidos en el país.

Lograr este cometido es nuestra razón de ser y por eso, reconocemos que la calidad y continuidad del servicio son fundamentales para contribuir a la salud de la población atendida y minimizar los riesgos sanitarios. En caso de no disponer de agua de calidad, el impacto directo se reflejará en las comunidades, porque se vulnera un derecho vital y se dificulta el crecimiento económico y el desarrollo productivo de la ciudad.

El impacto de la gestión de la calidad, continuidad y seguridad del servicio repercute en la percepción del cliente sobre la prestación del servicio y en la cultura de pago de la población atendida. Para el caso de Pereira, la cultura de pago es de las más altas del país, lo que indica que un deterioro en la calidad y continuidad afectaría este gran indicador y la reputación de la Empresa.

GRI 103-2

En Aguas y Aguas de Pereira contamos con un Sistema Integrado de Gestión y Calidad (SIGC) que nos permite revisar continuamente los requisitos de los clientes, la legislación y el entorno para ajustar nuestra gestión y satisfacer las necesidades de los grupos de valor. La gestión de la calidad, continuidad y seguridad de los servicios, requiere de un esfuerzo mancomunado desde diferentes áreas de la Empresa.

- Desde la conservación y monitoreo de los ecosistemas estratégicos, hacemos un seguimiento a los caudales y condiciones de las fuentes hídricas para asegurar el abastecimiento y al mismo tiempo, avanzar en la adaptación frente a los impactos del cambio climático.
- Desde las áreas encargadas de hacer la expansión de redes y el mantenimiento, utilizamos materiales y procedimientos de construcción para aportar al cuidado del recurso hídrico y su calidad.
- Desde las áreas encargadas de la conexión e instalación nos aseguramos de optimizar los procesos, materiales y equipos para que el servicio llegue al cliente de manera oportuna y con la mejor calidad.
- Desde los procesos de distribución de agua potable, recolección y transporte de aguas residuales se efectúan seguimientos y monitoreos a la calidad de las aguas, para garantizar la prestación de los servicios y, por ende, sus impactos a la salud pública y al medio ambiente.
- Desde las áreas que se relacionan directamente con las comunidades y usuarios, nos relacionamos en espacios de diálogo y aprendizaje pedagógico generando conciencia sobre el cuidado de la infraestructura y el recurso hídrico.

De manera específica, en el proceso de producción trabajamos en tres frentes:

1 Continuidad del agua captada.

Se monitorean las condiciones de operación de la captación para garantizar la continuidad del agua cruda al proceso de potabilización, evitando así, suspensiones de plantas por problemas en la Bocatoma. Se tiene un protocolo de actuación para eventos que afecten la continuidad del servicio.

2 Calidad de Agua.

Incluye los procedimientos y el tratamiento del agua con la aplicación de diferentes productos para potabilizar el agua, ajustar el pH, absorber color y olores en el agua, eliminar turbiedad y desinfectar. La gestión incluye el mantenimiento preventivo y correctivo del sistema desde la aducción, tratamiento y la entrega a tanques de agua potable hasta que es tomada por el proceso de distribución.

3 Seguridad del Tratamiento.

En los procedimientos del SIGC se tiene establecido el protocolo de vulnerabilidad de los procedimientos en potabilización, donde se establecen instrucciones de actuación en caso de materializarse un riesgo que pudiese afectar la continuidad del servicio.

El Laboratorio Control de Calidad de Aguas y Aguas de Pereira, cuenta con profesionales cualificados y de gran trayectoria, quienes son evaluados anualmente a través de programas inter-laboratorios a nivel Nacional e Internacional, demostrando así, su competencia y capacidad para obtener resultados técnicamente válidos.

Es de resaltar que, todo el equipo de trabajo del Laboratorio está certificado por el SENA en las normas de competencia laboral que aplica a la toma de muestras y ejecución de ensayos.

GRI 103-3

Realizamos auditorías internas al Sistema Integrado de Gestión y Calidad para verificar el grado de cumplimiento de los requisitos determinados en las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Con respecto al proceso de potabilización, hacemos controles mediante la toma de muestras del agua cada hora, conforme a lo establecido en el Decreto 1575/2007 y la Resolución 2115/2007.

La ejecución de ensayos es realizada en nuestro Laboratorio de Control de Calidad, el cual cuenta con Acreditación ONAC 13-LAB-014, bajo la norma ISO/IEC 17025:2017 con alcance para los parámetros Aluminio, Hierro, pH, Conductividad y Turbiedad, en la matriz Agua cruda y Tratada.

Durante los 365 días del año, el laboratorio de ensayo recolecta 4.569 muestras de agua en los 30 puntos de muestreo ubicados en todas las zonas hidráulicas de la ciudad, a las que se les realiza análisis fundamentales como: cloro, color, turbiedad, coliformes y otros 27 parámetros físicos, químicos y microbiológicos, para determinar su calidad, garantizando que el agua cumpla con todos los requerimientos legales, de tal forma que, sea agua apta para consumo humano, con una calificación IRCA sin riesgo.

Adicionalmente, en la actualidad se encuentran en proceso de implementación nuevos parámetros fisicoquímicos y microbiológicos, que permitirán tener un control más estricto en la calidad de agua suministrada a los usuarios del servicio que atendemos.

De igual forma, velamos por la calidad de agua de nuestra fuente, evaluando semanalmente 17 parámetros para evidenciar cambios que afecten las condiciones normales del Río Otún en la Bocatoma y, periódicamente en 28 puntos a lo largo de la Cuenca Alta del mismo afluente.

De otra parte, la Secretaría Municipal de Salud realiza de forma independiente controles paralelos de vigilancia sanitaria, a fin de comprobar que se cumplan todos los requerimientos de la legislación para el agua de consumo humano y expide anualmente la Certificación Sanitaria, con concepto favorable.

Una vez utilizada el agua distribuida por el sistema de acueducto, nuestro Departamento de Saneamiento Hídrico, trabaja en procura de:

- 1 Recolectar las aguas servidas resultantes de las actividades cotidianas de las personas, a través del sistema de alcantarillado distribuido en el área urbana de Pereira, donde se benefician aproximadamente 150.249 suscriptores.
- 2 Evaluar la calidad del agua residual, previo a la incorporación de éstas a los ríos y quebradas, teniendo en cuenta que, actualmente se trabaja en estudios y proyecciones para -en un mediano plazo- contar con un sistema de tratamiento de aguas del sistema de alcantarillado.

INDICADORES

ÍNDICE DE RIESGO DE CALIDAD DE AGUA (IRCA)

IRCA (%)	2015	2016	2017	2018	2019
	0,10%	0,15%	0,15%	0,13%	0,20%

El Índice de Riesgo de Calidad Agua -IRCA tiene un valor de 0% a 5% que corresponde a una calificación SIN RIESGO, este indicador durante el 2019 obtuvo un nivel de 0,20%, lo cual significa que el agua que suministramos es apta para el consumo humano, por lo tanto, se puede usar en bebida directa, preparación de alimentos o en la higiene personal.

CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

Continuidad del servicio de acueducto	2015	2016	2017	2018	2019
	99,79%	99,68%	99,68%	99,74%	99,66%

La continuidad del servicio de acueducto en 2019 fue de 99.66%, la razón de disminución de este indicador, se puede resumir en las siguientes causas:

- ✔ La ejecución de la subsectorización para hacer los cierres más eficientes y más pequeños, lo cual, fue un compromiso desde el año 2018, estas labores implicaron suspensiones programadas del servicio en los sectores intervenidos.
- ✔ El desarrollo de contratos por obras de renovación de redes, ocasionaron daños o requirieron empalmes y, por tanto, se realizaron cierres que afectaron la continuidad en diferentes sectores.
- ✔ Ocurrencia de emergencias por daños de tuberías o redes matrices y la ola invernal, influyeron negativamente en la continuidad. En el sistema de Puerto Caldas, se presentó daño en la bomba del pozo que impactó fuertemente el indicador.
- ✔ Ejecución del programa de mantenimiento de válvulas reguladoras de presión, donde fue necesario realizar también suspensiones del servicio.

DAÑOS DE ACUEDUCTO ATENDIDOS

Daños por Km red Acueducto daños/Km	2015	2016	2017	2018	2019
	0,24	0,24	0,24	0,32	0,31

Se presentó una leve disminución respecto al 2018, identificándose que los daños están concentrados en las zonas donde aún tenemos redes con material de asbesto cemento y sectores donde las variaciones de presión han sido frecuentes; son éstas las que afectan la estabilidad de la red principalmente (zona suroccidente).

EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN DE DAÑOS ACUEDUCTO (TIEMPO DE RESPUESTA)

Tiempo promedio respuesta en la atención de daños de agua potable en horas	2015	2016	2017	2018	2019
	4,9	4,9	4,6	5,3	5,2

El tiempo promedio de respuesta en la atención de daños de agua potable mejoró levemente en 2019, fijándose en el rango meta (6-7 horas) aun siendo la misma cantidad de personal que atendió los daños en el 2017 y 2018.

EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN DE DAÑOS Y SOLICITUDES ACUEDUCTO (%)

Eficiencia en la atención de daños y reclamaciones de agua potable	2015	2016	2017	2018	2019
	73,92%	73,37%	74,09%	74,30%	33,81%

Durante 2019, la eficiencia en la atención fue afectada principalmente por las siguientes causas:

- ❖ Falta de personal para atender la demanda de solicitudes de atención de daños y reclamaciones de carácter correctivo.
- ❖ Atención no solo al mantenimiento preventivo de la infraestructura de la Empresa, sino también a las solicitudes que llegan desde la Subgerencia Técnica en lo correspondiente a empalmes.
- ❖ Falta de continuidad del contrato de Obras Civiles (pavimentos).

DAÑOS DE ALCANTARILLADO ATENDIDOS

En 2019 se registraron 0.59 daños por kilómetros de red de alcantarillado. Si bien fue constante, a lo largo del tiempo, el deterioro y desgaste de las redes que van cumpliendo su vida útil se puede hacer más evidente; durante dicha vigencia, se registró aumento de daños asociados a los eventos de precipitación que presentó el territorio Nacional, ocasionando: i) obstrucciones del sistema por arrastre y sedimentación de sólidos durante y después de los eventos de lluvia, ii) presurización de redes en algunos puntos de la ciudad, por los altos niveles de precipitación, y iii) desestabilización de taludes que afectaron la infraestructura de saneamiento instalada.

Finalmente, se registraron reiteradamente problemas con la mala disposición de residuos sólidos y semisólidos por parte de los usuarios, los cuales, generan un impacto directo sobre el sistema de alcantarillado, donde producto de las obstrucciones, se van generando conducción de aguas residuales a las fuentes hídricas superficiales y al suelo.

Daños por Km red Alcantarillado Daños/Km	2015	2016	2017	2018	2019
	0,59	0,47	0,47	0,55	0,59

EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN DE DAÑOS Y SOLICITUDES DE ALCANTARILLADO (TIEMPO DE RESPUESTA)

El tiempo de respuesta en la atención de daños se afectó durante el 2019, dado el desgaste y fallas mecánicas por deterioro de uno de los equipos de lavado (presión/succión), poco personal disponible para el Departamento de Saneamiento Hídrico, y discontinuidad de los contratos de apoyo (obras complementarias, mantenimiento de interceptores y mantenimiento de sumideros).

Tiempo promedio respuesta en la atención de daños saneamiento hídrico (días)	2015	2016	2017	2018	2019
	1,6	1,8	3,6	2,6	4,1

EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN DE DAÑOS Y SOLICITUDES DE ALCANTARILLADO (%)

Acción asociada al indicador anterior, dado que se ejecuta con la misma cantidad de personal disponible por el Departamento.

Eficiencia en la atención de daños, reclamaciones saneamiento hídrico	2015	2016	2017	2018	2019
	80,22%	78,18%	56,66%	73,27%	59,93%

INICIATIVAS 2019

- Renovamos las instalaciones del Laboratorio Control de Calidad de Agua, de tal forma que, cuenta con espacios que optimizan el bienestar laboral con una estética moderna, además de cumplir con los requerimientos para asegurar la integridad de las muestras y la ejecución de ensayos.
- Adquirimos un equipo de alta gama con capacidad de detección para 20 metales presentes en el agua, algunos de ellos en trazas, y se encuentra en proceso de implementación parámetros para evaluación microbiológica de otros organismos que afectan la calidad del agua, demostrando así que, estamos a la vanguardia referente a la normativa legal y técnicas de calidad que benefician a los usuarios del servicio.
- Modernizamos el equipo de medición de potencial z, reemplazando el equipo antiguo que funcionó por más de 20 años, por uno de última generación de la casa Matriz Anton Paar de Suiza llamado Zsiser, que permite realizar, durante el proceso de potabilización, al agua cruda y al agua coagulada, una cantidad de mediciones para permitir controlar la calidad del agua entre las que se encuentran el potencial z, que permite evitar las sobredosificación o falta de dosis, la conductividad eléctrica, la movilidad de las partículas, el índice de refracción, el tamaño de partícula, entre otras, para obtener una excelente calidad y monitoreo del agua, el cual puede usarse con fines de investigación en calidad de agua.
- Logramos optimizar la unidad dos (II) de sedimentación de la Planta Písamo (con esta unidad terminada, quedan tres unidades de cuatro existentes en esta planta optimizadas), de acuerdo al reto planteado en el 2018, con el fin de reemplazar las antiguas placas de asbesto cemento por sistemas lamelares o paneles de polipropileno, las cuales garantizan mayor eficiencia en la remoción de sólidos o turbiedad, obteniéndose un impacto positivo en la mejora del tratamiento y calidad del agua.
- Adelantamos obras de rectoración en el Tanque Caimalito, para cambiar la rectoración tipo artesanal por tecnología de generación de hipoclorito in situ lográndose adelantar el proyecto en un porcentaje mayor al 50%.
- Iniciamos el cierre de las unidades de floculación y sedimentación de la Planta Aurora, el contrato arrancó en 2019, avanzando en las demoliciones de la estructura, sin embargo, por la temporada invernal fue necesario suspender el contrato para continuarlo en el 2020.



Laboratorio para el Control de la Calidad del Agua.

- ✓ Instalamos 6 válvulas reguladoras en toda la ciudad, con el fin de controlar las presiones en la red (2 en suroccidente, 3 en el centro y una 1 en la zona oriental).
- ✓ Instalamos 6 macromedidores con transmisión GPS con el fin de dar mayor control e identificar fraudulencias en las redes.
- ✓ Realizamos optimización de cierres en la red de distribución, implementados en los sectores de Samaria, Cuba, Padre Valencia y Providencia, zonas con un alto número de usuarios que se veían impactadas negativamente cuando se hacían suspensiones de agua. Gracias a este mejoramiento, menos usuarios serán afectados en caso de suspensiones en el suministro por mantenimientos o reparaciones.
- ✓ Realizamos la impermeabilización del tanque Calarcá, mediante la aplicación de un manto en PVC.
- ✓ Llevamos a cabo el mantenimiento preventivo al pozo profundo de Puerto Caldas: Para la prestación del servicio de agua potable en este Corregimiento, realizamos la captación de aguas subterráneas, mediante un único pozo profundo, (construido en tubería de acero al carbono en 10" desde la superficie hasta los 80 m y de dicha profundidad a los 151 m en 8") y un sistema de aducción hasta la Planta de Tratamiento, a través de este sistema, se abastecen aproximadamente 1.263 suscriptores, ubicados en los diferentes sectores.

OPTIMIZACIÓN SISTEMA DE IZAJE COMPUERTA RADIAL EN BOCATOMA:

La apertura y cierre de la compuerta radial ubicada en la Bocatoma, se realizaba mediante un sistema electromecánico compuesto por motoreductor, transmisión por cadena, carretes y cables de izaje; estos últimos en acero trenzado con revestimiento galvánico y alma de yute, los cuales por su permanente exposición a la humedad y contacto continuo con el agua, presentaban deterioro acelerado generando rompimientos intempestivos por fatiga del material debido a la corrosión; adicionalmente cualquier sobre esfuerzo por la fricción entre los elastómeros que hacían el sello de la compuerta contra la pared de concreto al momento del izaje, podían ocasionar un atascamiento súbito de los empaques de la compuerta radial lo que producía rupturas en cualquiera de los dos cables que conformaban el sistema.

Esta compuerta radial, no tenía ninguna pantalla aguas arriba y, cuando se requería intervenirla, se instalaban pantallas temporales, normalmente fabricadas en tabloncillos de madera envueltos en plástico, generando un riesgo en su montaje, además en la intervención de la compuerta radial, no se generaba un sello confiable para realizar los trabajos requeridos en ella, sumado al tiempo invertido para su montaje, los sobrecostos operativos para su mantenimiento.

Bajo este panorama poco alentador, tomamos la decisión de realizar la optimización del sistema de izaje, por uno de mayor confiabilidad, con la instalación de un sistema hidráulico que además tiene uno de respaldo manual, para garantizar la operación de la misma, ante un daño en el sistema principal, así mismo, fue instalada una compuerta de pantalla antes de la compuerta radial con accionamiento mediante diferencial manual, para cuando se vayan a realizar intervenciones de mantenimiento sobre la compuerta radial, su sello y/o sistema de accionamiento, pues recordemos que, esta compuerta debe permanecer operativa para garantizar no solo el suministro de agua en bloque que prestamos y sino también la continuidad en el servicio de agua potable.



Nueva compuerta radial en Bocatoma.



Equipo Oxidación Avanzada

Logramos un hito importante para mitigación del riesgo por calidad de agua cruda, mediante la adquisición del equipo tipo tráiler con sistema piloto de Oxidación Avanzada, con el que se proyecta realizar pruebas piloto para remover materia orgánica natural, que tiene un efecto en los costos de operación y uso de coagulantes y que, igualmente, incluye realizar pruebas de remoción de potenciales contaminantes que puedan generar riesgos bacteriológicos y fisicoquímicos en la calidad del agua que ingrese al sistema de potabilización. Estos ensayos pilotos, se estructurarán para adelantar una primera fase en la vigencia 2020.

SISTEMA DE TELEMETRÍA

Contamos con Indusoft Web Studio, como software de visualización SCADA, a través del cual realizamos el monitoreo permanente de las diferentes variables de los procesos misionales.

En el 2018, estábamos monitoreando las siguientes infraestructuras: Bocatoma, Tanque de Carga, Planta Nueva Aurora y Macromedición, ya para finales de 2019, fue incluido el Pozo Profundo de Puerto Caldas, lo cual nos permite tener los valores en tiempo real de las variables de los niveles estático y dinámico, abatimiento y funcionamiento de la motobomba.

Igualmente, nos encontramos trabajando en la automatización de los Tanques Calarcá I y II, Calicanto I y II, Bombeo Remanso y La Paz y telemetría para once (11) puntos de sectorización.

- De acuerdo con lo que tenemos definido y pactado en el cronograma de inversiones de obras del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV vigencia 2014-2025, durante el 2019 efectuamos instalación de tubería del túnel Consota - Otún y las obras de estructura de descarga de este trasvase, de modo que, se libere al río Consota de cerca del 66.4 % de las aguas residuales de Pereira, al momento de eliminar el punto de vertimiento provisional en el sector del puente vía al Liceo Inglés.
- Repusimos y optimizamos 3.81 kilómetros de red de alcantarillado en diferentes sitios de la ciudad, para garantizar la continuidad y calidad del servicio.
- Intervenimos aproximadamente 25 puntos de la ciudad a través del contrato de obras complementarias, donde optimizamos la infraestructura de alcantarillado, para garantizar la continuidad del servicio, mitigando riesgos y salvaguardando la seguridad de los habitantes de los sectores.
- Limpiamos -de forma mensual- 53 estructuras retenedoras de gruesos a través del contrato de mantenimiento de interceptores, disponiendo aproximadamente 20 metros cúbicos de residuos sólidos dispuestos de forma inadecuada a lo largo de la ciudad, evitando así, que estos llegaran a los ríos y quebradas. Así mismo, hicimos mantenimiento mensual a 220 estructuras de separación de aguas lluvias (aliviaderos) evitando con ello el vertimiento directo de aguas residuales del sistema de interceptores a las fuentes hídricas superficiales.
- Dispusimos de 500 metros cúbicos de residuos sólidos y semisólidos producto del mantenimiento de 14.000 estructuras de captación y conducción de aguas lluvias (sumideros), evitando que dicho material colmatara y obstruyera la red de alcantarillado e inundara diferentes sitios de la ciudad.



Mantenimiento estructura retenedora de gruesos.

RETOS 2020

- Realizar la optimización de la Planta de Pozo de Puerto Caldas, con el fin de mejorar el alcance e incluir nueva tecnología de cloración en sitio.
- Optimizar los sistemas de medición de caudal, en lo correspondiente a la entrada de agua cruda a la Planta Quimbaya, Písamo y salida de Planta Puerto Caldas.
- Optimizar la Unidad 1 de sedimentación de la Planta Písamo.
- Repotenciación de los lechos filtrantes de la Planta Aurora, con tecnologías de falso fondo, para permitir continuar aprovechando la estructura por el proceso de filtración directa aportando unos 100 litros por segundo al sistema, alargando así la vida útil de la Planta.
- Operación y puesta en marcha de la recloración del Tanque Caimalito por tecnología de generación in situ.
- Avanzar en la optimización de Puerto Caldas con el cambio del sistema de cloración a gas por cloro in situ.
- Ejecutar la fase de investigación del Equipo Piloto Reactor de Oxidación Avanzada, para obtener líneas base de remoción de materia Orgánica, evaluando así la reducción de costos operacionales en químicos y otros contaminantes bacteriológicos y químicos, que puedan generar riesgo en calidad de agua cruda, para tener datos suficientes, con el objetivo de escalarlo a un nivel industrial y mejorar el proceso convencional con un nuevo pretratamiento que tiene como finalidad, mitigar el riesgo por contaminación del agua cruda en la potabilización del agua.
- Realizar proceso de reposición de macromedidores de caudales en Plantas.
- Ejecutar la impermeabilización del tanque Calicanto.
- Avanzar en la optimización del sistema de distribución, mediante la instalación de una válvula reguladora de 16" en la zona suroccidental de Pereira, que facilitará la sectorización de los cierres hidráulicos por mantenimiento o arreglo de daños en las redes, disminuyendo el impacto en la continuidad del servicio en esta zona de la ciudad.
- Instalación de línea de refuerzo al sector sur-occidental (Cerritos).
- Fortalecer el sistema de telemetría, mediante la inclusión de los Tanques Naranjito, Consota, Matecaña y Otún, así como, fortalecer la macromedición en redes matrices y sectorización.
- Fortalecer la telemetría en plantas de tratamiento de agua potable.
- Garantizar los recursos financieros para la ejecución de obras de ingeniería de acuerdo con el cronograma del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV.
- Garantizar la continuidad y prestación de los servicios y contratos de apoyo de optimización del sistema de alcantarillado, limpieza y mantenimiento de sumideros e interceptores, inspección con cámara de video – CCTV, y lavado y succión de redes de alcantarillado.
- Instrumentar el sistema alcantarillado en dos (2) puntos principales para determinar variables de cantidad y calidad del agua residual.
- Optimizar los equipos de lavado (presión/succión).



5.3.4

AGILIDAD Y SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES



10



GRI 103-1

Simplificar los trámites, hacerlos cortos, ágiles y transparentes es esencial para la Empresa, permitiendo así, garantizar la atención integral y continua a nuestros usuarios, ofreciéndoles prontitud, calidad y eficiencia en la atención.

Nos debemos a nuestros usuarios, por eso como Empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios, estamos en el deber de ofrecer -todos los días- un mejor servicio, con información apropiada y oportuna sobre las decisiones que los involucran, en especial, cuando se relacionan con sus derechos y deberes.

GRI 103-2

Dentro los aspectos comerciales para lograr un mejor servicio, se encuentran la agilidad y simplificación de trámites, lo que permite mejorar tiempos de respuesta a los requerimientos presentados por los usuarios y reducir la compleja tramitología en los procesos, buscando así la disminución de costos operativos en la entidad, de los requisitos exigidos en los trámites y de los tiempos de duración de los trámites, entre otros aspectos.

GRI 103-3

Igualmente, contamos con un software para la mesa de servicios en la Dirección de Tecnologías de la Información, donde se atienden las incidencias que se generan, permitiendo llevar un control y monitoreo de los casos reportados y tiempos de respuesta para una solución oportuna y efectiva. Así mismo, en nuestro Plan Anticorrupción, establecemos las actividades anuales a realizar frente a la racionalización de trámites y los plazos para ejecutarlas. Desde la Dirección de Control Interno, se realiza seguimiento trimestral a los avances de los componentes del Plan Anticorrupción como mecanismo de gestión.

INDICADOR

El porcentaje de avance en la implementación de la estrategia de Gobierno Digital, por componente, durante el año 2019, fue:

LINEAMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE
Estrategia de TI	90%
Gobierno TI	68%
Información	65%
Sistemas de Información	79%
Servicios Tecnológicos	68%
Uso y Apropriación	61%

INICIATIVAS 2019

Hemos reducido al máximo los requisitos para la actualización de los datos del suscriptor en la factura, ahora solo exigimos el diligenciamiento de un formato, partiendo del principio Constitucional de la buena fe, un procedimiento sencillo y ágil, que se puede realizar con nuestros asesores del Centro de Servicios.

- ✔ Habilitamos un módulo de atención integral, para requerimientos simples, tales como: solicitud de duplicado de facturas, pagos parciales y cambio de datos básicos; agilizando la atención de unas 120 personas en promedio diario.
- ✔ Atendimos 1.304 personas de Santa Clara y los corregimientos de Puerto Caldas y Caimalito, a través de las descentralizaciones de la unidad móvil "Más Cerca", lo que representó para ellos, ahorro en tiempo y dinero, pudiendo realizando sus trámites y consultas en el sector de residencia.
- ✔ Mediante el uso de tecnologías de información, realizamos la implementación y automatización de procesos rutinarios, operativos y estratégicos, tales como:
 - Órdenes de trabajo operativas de acueducto y alcantarillado en línea, mediante la puesta en producción de un sistema de información basado en grafos, que vincula las solicitudes de los clientes con la operación. Durante la vigencia ejecutamos 22.678 órdenes directamente desde el sistema de información, las cuales están distribuidas así:

GRAFO	NOMBRE	EJECUTADAS
399	Revisión en terreno alcantarillado	1.245
300	Revisión en terreno acueducto	9.528
313	Daños redes recolección	1.095
310	Daños acueducto	9.511
311	Daños alcantarillado	448
312	Daños redes distribución	851
Total		22.678

- Procesos de corte, auditoría de corte y reconexión y matrículas, logrando reducir la manualidad de la operación, mediante la asignación en tiempo real y con dispositivos móviles de las órdenes de trabajo, para los procesos asociados. De igual manera, siendo responsables con la reducción del uso del papel. Entre las cifras a resaltar de la aplicación de órdenes de trabajo comerciales tenemos:

PROCESO	SUBPROCESO	CANTIDAD
Medición	Calibración externa	130
Corte y Reconexión	Corte	38.832
Medición	Instalación de accesorios	249
Medición	Instalación de medidor	9.806
Corte y Reconexión	Reconexión	10.509
Medición	Visita a terreno medición	120

RETOS 2020

- Implementar el sistema de certificados de vertimientos de aguas residuales al sistema de alcantarillado, para los predios no residenciales de Pereira.
- Puesta en marcha de un procedimiento para digitalizar los documentos que son entregados por los usuarios a nuestros asesores del Centro de Servicios, como requisitos de los trámites realizados, lo que representa economizar recursos en papelería, reducir el espacio, facilitar el manejo de archivo a nuestros trabajadores en cuanto a custodia y consulta.
- Implementar el proyecto "Scoring de Cartera", que busca crear una escala de calificación del comportamiento de nuestros usuarios en términos de comportamientos deseados y cumplimiento de sus pagos, para establecer un tratamiento preferencial y ofrecer un esquema de incentivos que premien su fidelidad.
- Puesta en funcionamiento del proyecto "Firma Digital", que consiste en capturar la firma de los usuarios en los documentos generados por el sistema, implementación que permite alcanzar ahorros importantes en cuanto al uso de papel, impresoras, espacio de archivo y recursos humanos, entre otros.
- Habilitar una opción a través de nuestra página web que le permita a los usuarios solicitar el cambio del nombre que se imprime en las facturas y otros datos básicos como: identificación del propietario, número telefónico y dirección.
- Continuar con las descentralizaciones de la unidad móvil "Más Cerca", en los corregimientos de Puerto Caldas y Caimalito, así como, extenderlas a los sitios de las Pilas Públicas identificadas por la Empresa, con el fin de agilizar procesos y trámites para los usuarios.
- Implementar la huella biométrica en los trámites adelantados por nuestros usuarios, lo que permitirá garantizar la seguridad y privacidad de la información y simplificar procesos comerciales.
- Puesta en funcionamiento del Tratamiento y la Protección de Datos de los usuarios en los diferentes formatos y solicitudes que se tramitan al interior de la Organización.
- Ajustar nuestra APP "Aguas Más Cerca", diseñado para dispositivos móviles con sistema IOS y Android.
- Aprovechar las capacidades de plataformas en la nube para generar mejor información, apalancar la toma de decisiones basada en datos y ejecutar ejercicios de prospectiva y analítica de información.
- Proyectar nuevos modelos de negocio, basados en información y tecnología, como habilitadores en la generación de ingresos.
- Mejorar las condiciones de seguridad y confianza digital para los clientes.



5.3.5



10



GESTIÓN Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES

GRI 103-1

En Aguas y Aguas de Pereira, estamos convencidos que la base para ofrecer un excelente servicio, es la escucha activa al usuario, a través de diferentes canales de atención: espacios de diálogo, puntos fijos de atención, página web, APP, unidad móvil “Más Cerca”, contact center, entre otros.

GRI 103-2

Para la atención integral al usuario, contamos con seis (6) canales de comunicación, para su relacionamiento con la Empresa:

1. CENTRO DE SERVICIOS

Ubicado en la carrera 10 # 17 - 55 – piso 1, edificio Torre Central, es un espacio de atención personalizada, abierto de lunes a viernes desde las 7:45 a.m. hasta las 4:00 p.m. en jornada continua. Allí, nuestros siete (7) asesores de servicio al cliente, capacitados para recibir, atender y direccionar todas las consultas y solicitudes, son los encargados de atender al usuario. La atención presencial asciende a un promedio mensual de 5.100 usuarios.

En este espacio además tenemos dispuestas dos (2) cabinas telefónicas, para que los usuarios se contacten con nuestra línea de atención 116 o 3401116 de forma más ágil y rápida.

Así mismo, pueden encontrar un kiosco de autogestión para tramitar paz y salvos, pagos parciales y duplicados de facturas.

Los usuarios pueden encontrar, además, un buzón que tiene como propósito recoger las sugerencias, quejas y/o felicitaciones frente al servicio o atención prestada por nuestros colaboradores, así como, otros temas que puedan surgir de la relación diaria con nuestros clientes.

2. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Este canal es el más utilizado por nuestros usuarios, 9.500 contactos telefónicos atendemos en promedio mensualmente, está activo los siete (7) días de la semana desde las 6:00 a.m. y hasta las 10:00 p.m. En el lapso de las 10:00 p.m. y las 6:00 a.m. las llamadas de los usuarios, son redireccionadas a través de la central de operaciones a la cuadrilla de atención de emergencias.

Para facilitar su recordación, el número de contacto es el 116, un código corto para llamadas generadas desde teléfonos fijos u operadores Tigo y Movistar; y para los demás operadores tenemos habilitado el 3401116.

3. KIOSKOS DE AUTOGESTIÓN

Estos dispositivos digitales, con grandes pantallas táctiles, le permiten al usuario auto gestionar sus solicitudes de duplicados de facturas, pagos parciales y hasta generar paz y salvos de deuda.

En promedio mensual se auto gestionan, a través de estos kioscos, 2.520 usuarios, los cuales expiden 1.730 duplicados y 790 pagos parciales. Dichos dispositivos están ubicados: uno (1) en las instalaciones de nuestro Centro de Servicios, dos (2) en los centros poblados de Puerto Caldas y Caimalito y tres (3) en los centros de recaudo de nuestro aliado Empresa de Energía de Pereira, ubicados en Torre Central, barrio Cuba y parque La Rebeca.

4. PORTAL WEB WWW.AGUASYAGUAS.COM.CO

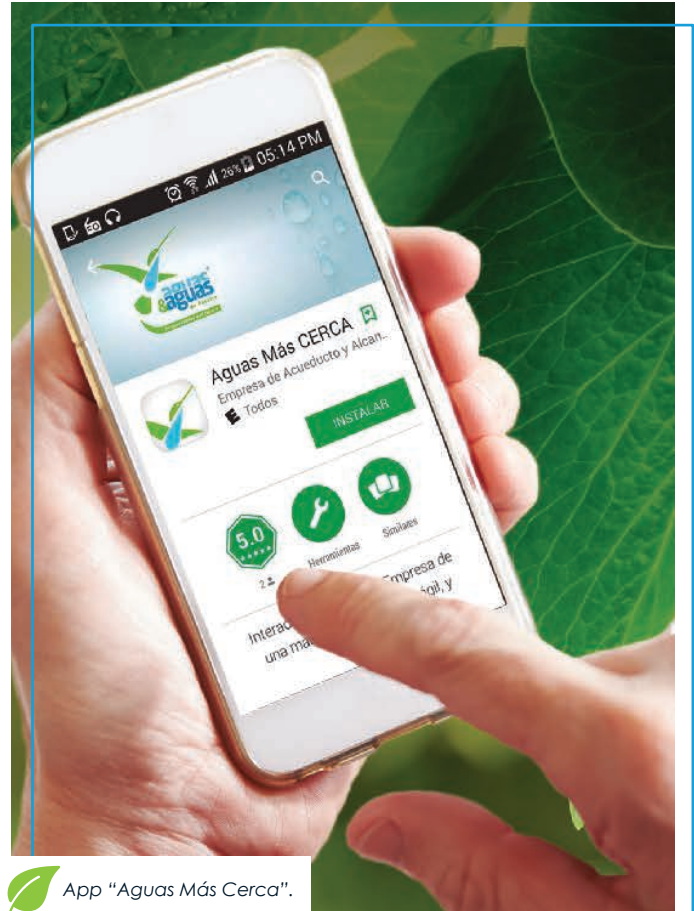
Plataforma digital que le permite al usuario acceder a una serie de recursos y de servicios digitales de forma fácil e integrada, disponible las 24 horas del día, desde cualquier lugar del mundo; adicional a proveer información empresarial, permite radicar PQR'S y gestionar el pago de las facturas del servicio y emitir duplicados de facturas. En promedio mensual, por este canal se expiden 5.400 duplicados de facturas y se reciben unas 40 PQR'S.

5. CHAT EN LÍNEA

Incrustado dentro de nuestra página web, el chat en línea le permite al usuario interactuar remotamente con los agentes de servicio al cliente, conservando las mismas bondades de la atención telefónica y con la amplitud del horario establecido para este canal. Se atienden en promedio mensual 670 chats.

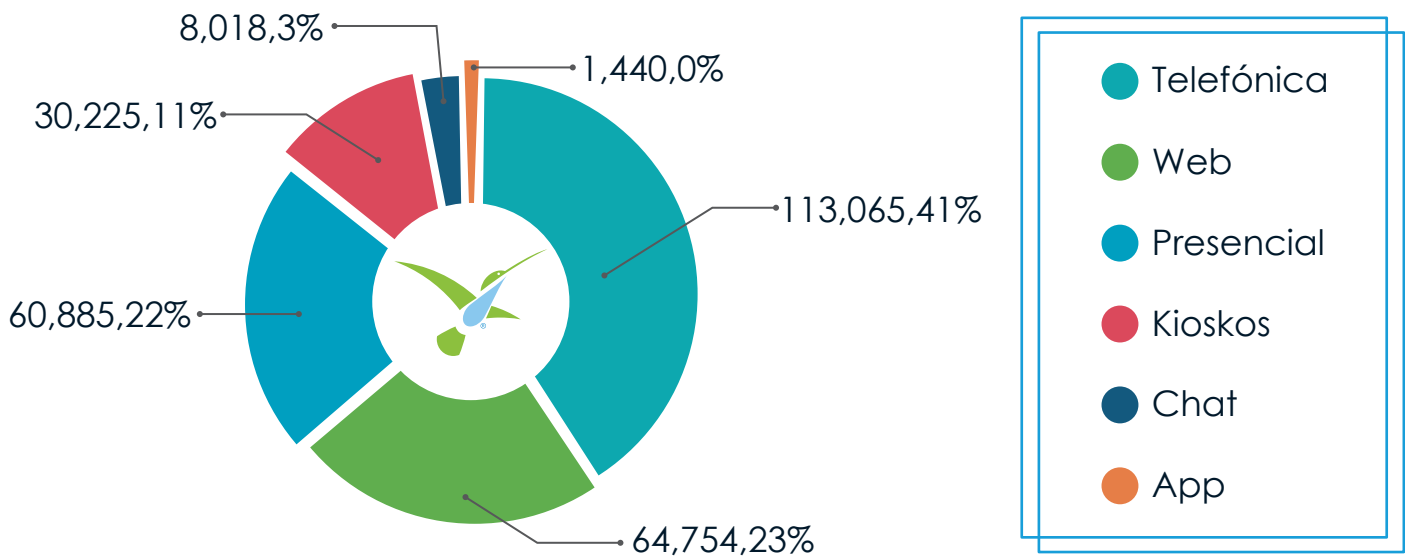
6. APP "AGUAS MÁS CERCA"

Desde esta aplicación diseñada para dispositivos móviles, con sistema IOS y Android, tales como celulares y tabletas, el usuario puede realizar el pago de su factura, reportar daños y obtener información del servicio entre otros temas de interés. En promedio mensual se gestiona el pago de 120 facturas.



App "Agua Más Cerca".

USABILIDAD DE LOS CANALES



Durante la vigencia 2019, atendimos 278.387 usuarios que hicieron uso de alguno de nuestros canales de servicio al cliente; 91.868 de ellos, es decir el 33%, utilizaron los canales tradicionales que involucran visitas presenciales (Centro de Servicios, Kioskos de Autogestión).

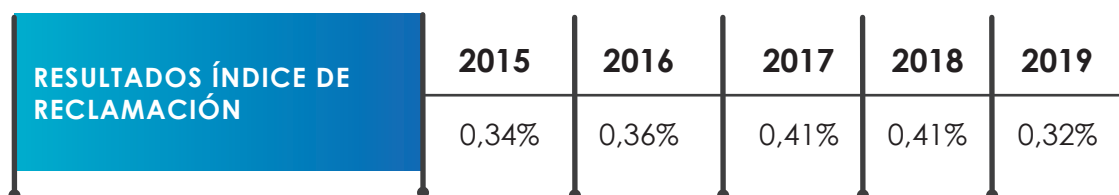
El otro 67%, representado en 186.519 usuarios, prefirieron la atención remota (Línea 116, Página Web, Chat o App), evitando desplazarse hasta una de nuestras oficinas

Orientados a mejorar constantemente, la satisfacción de nuestros usuarios frente al servicio que ofrecemos y ajustar nuestros protocolos de atención, contamos con múltiples instrumentos de medida y control entre los cuales se destacan:

Índice de reclamación

A través del cual, permanentemente, monitoreamos la cantidad de usuarios que presentan alguna insatisfacción, ya sea con la prestación del servicio o con su facturación; su registro y análisis nos permite desarrollar acciones de mejora para lograr la satisfacción del usuario y cumplir sus necesidades en acueducto y alcantarillado.

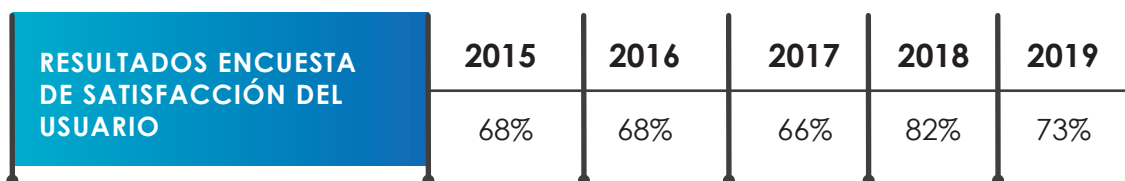
En la vigencia 2019, este indicador tuvo un buen comportamiento, el promedio fue de 0.32%, ubicándose 0.09 puntos porcentuales por debajo del valor registrado en 2018. Así mismo, es importante resaltar que, de las 157.000 facturas expedidas al mes, el 99.68% no genera ningún tipo de reclamación por parte de los usuarios.



Este resultado refleja una buena atención en nuestros procesos de facturación y el impacto logrado con sus planes de mejoramiento; la comunidad muestra conformidad con la atención y los valores facturados, disminuyendo su inconformismo y, por ende, la reclamación mensual.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Cada dos meses, con el apoyo del personal del Contact Center, realizamos sondeos de percepción entre los usuarios, a quienes les hemos atendido alguna solicitud, indagamos sobre el nivel de satisfacción con la atención recibida; este sondeo constituye una herramienta de servicio post venta y nos permite llevar el pulso de posibles oportunidades de mejora en el corto plazo. Esta encuesta aplica la metodología Top Three Boxes.



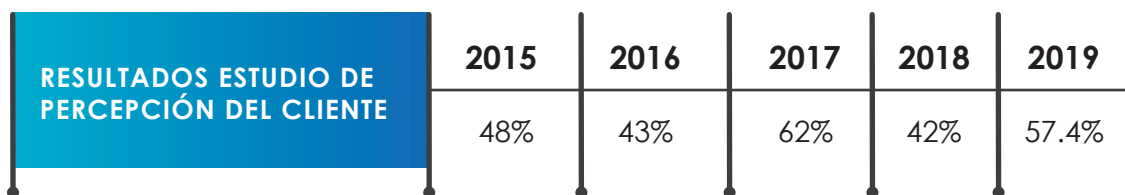
En 2019, la encuesta de satisfacción del usuario se ubicó en 73%, superando la meta del 50% que teníamos fijada; sin embargo, respecto a los resultados obtenidos en 2018, se observa una reducción de 6 puntos porcentuales, reflejando el descontento de los usuarios que solicitaron instalación de acometidas nuevas, dado que éstas, presentaron retrasos a causa de inconvenientes en los procesos de contratación.

ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE

Anualmente realizamos el estudio de percepción de la satisfacción del cliente, enfocado en temas de fidelidad, niveles de aceptación y apego con la Empresa.

Este estudio, con alto rigor científico y estadístico, es aplicado por empresas especializadas en estudios de mercado y estadísticas; a diferencia de la medición que es empleada por el resto de las empresas prestadoras de servicios públicos del orden nacional, donde se utiliza la metodología Top Three Boxes que incluye la calificación Excelente, Muy Bueno y Bueno; desde Aguas y Aguas de Pereira, solo valoramos, para efectos de la calificación, aquellos atributos que son calificados con el componente de Excelente y Muy Bueno, es decir, la metodología Top Two Boxes, haciendo más exigente nuestra medición.

Así lo demuestran los resultados del estudio de Percepción al Cliente, realizado por la firma YANHAAS S.A., el cual reveló el sentir de la comunidad por los servicios que ofrecemos a los Pereiranos. Con el mejoramiento continuo que implementamos en cada una de las áreas, año tras año, consolidamos y fortalecemos nuestros procesos, lo que incide notablemente en su satisfacción.



Muestra: 1.200 usuarios **Uso:** residencial, industrial, comercial, especial y oficial,

Temas abordados: calidad del agua, facturación, continuidad del servicio, canales de comunicación, entre otros.

El estudio general refleja que el índice de percepción del cliente, subió 15,4 puntos porcentuales, frente el año anterior, movilizándose del 42% al 57,4% bajo la metodología Top Two Boxes. Este porcentaje es el resultado obtenido sobre rangos de calificaciones muy bueno y excelente, lo que representa que los usuarios están muy satisfechos con el servicio que les ofrecemos.

Dentro los resultados obtenidos se destacan aspectos como:

- ✔ El 75% de los encuestados, consideran que con nuestro trabajo aportamos al desarrollo de Pereira.
- ✔ El 72% de los usuarios encuestados, consideran que nos preocupamos por su bienestar, mediante la buena prestación del servicio.
- ✔ El 65% de los usuarios abordados consideran que cuidamos y administramos bien la infraestructura de acueducto y alcantarillado.

La implementación del estudio de percepción, nos deja conocer cómo estamos en términos de satisfacción del usuario y definir planes de acción para seguir mejorando el servicio.

INICIATIVAS 2019

- ✔ Emprendimos un proyecto para derribar las barreras que impiden a los usuarios, con discapacidad auditiva, el acceso a una adecuada atención. En tal sentido, implementamos el uso de diademas habilitadas para la comunicación con agentes intermediarios de la empresa Centro de Relevos, perteneciente al Ministerio de las TIC's, a través de los cuales, en las instalaciones del Centro de Servicios se puede interpretar su lenguaje de señas y lograr así, atender a esta población vulnerable
- ✔ Llevamos a cabo la remodelación del Centro de Servicios, vinculando en un mismo espacio, al equipo encargado de atender a los beneficiarios del Programa Mínimo Vital Gratis.
- ✔ Instalamos un equipo de primeros auxilios que incluye un dispositivo capaz de administrar una descarga eléctrica al corazón o desfibrilador, para atender emergencias de este tipo que se lleguen a presentar en nuestro Centro de Servicios.
- ✔ Pusimos en funcionamiento un sistema de difusión de música ambiental, que hace más agradable la espera de las personas que solicitan ser atendidas personalmente por alguno de nuestros asesores del Centro de Servicios.
- ✔ Realizamos 50 capacitaciones en diversos sectores de la ciudad, logrando impactar cerca de 1.012 personas, en temas relacionados con la facturación, los deberes y derechos de los usuarios y los mecanismos dispuestos para hacerlos cumplir.
- ✔ Realizamos la socialización del programa de cambio de medidores en la ciudad, con el apoyo de la Confederación Colombiana de Vocales de Control – CONFEVOCOLTICS, en estos espacios participaron 462 personas.
- ✔ Logramos que el canal presencial de atención a usuarios, ubicado en el Centro de Servicios, estuviera atendido por personal vinculado directamente a la Empresa, cerrando el 2019 con siete (7) asesores y un (1) coordinador.

- ✔ Contamos con la incorporación de cinco (5) analistas para la atención y gestión de las PQR'S de los usuarios, relacionadas con la facturación y la prestación del servicio, lo que nos permitió mantener la curva de aprendizaje y continuidad en los procesos.
- ✔ Alineados a la estrategia de la 4ta Revolución Industrial, logramos que las órdenes de trabajo estuvieran en línea con las revisiones de PQR'S, las actividades de cortes y reconexión y la reposición de medición, mejorando así, la atención y tiempos de respuesta al usuario.
- ✔ Actualizamos el Contrato de Condiciones Uniformes, de acuerdo con las últimas disposiciones expedidas por la Comisión de Regulación, un ejercicio integral que nos permitió que este instrumento de relacionamiento contractual estuviera a la vanguardia de los mejores modelos del país.

RETOS 2020

- ✔ Continuar las capacitaciones en las comunidades apoyados de la Confederación Colombiana de Vocales de Control – CONFEVOCOLTICS, en aspectos comerciales, deberes y derechos de los usuarios y en el contenido de Contrato de Condiciones Uniformes.
- ✔ Implementar las órdenes en línea para el proceso previo a la facturación.



 Reunión con Vocales de Control.

5.4

CUIDADO Y PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

En Aguas y Aguas de Pereira estamos comprometidos con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en el Municipio de Pereira, el cual hemos plasmado formalmente en el Plan Estratégico 2017 - 2020 "Trabajamos por un futuro sostenible", buscando que las metas corporativas aporten a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para lograr un equilibrio entre las dimensiones social, económica y ambiental tanto en nuestra Organización, como en la zona donde operamos. Así mismo, estamos comprometidos con el cumplimiento de los compromisos de mitigación y adaptación al cambio climático, establecidos en el acuerdo de París de la Convención Marco de Naciones Unidas sobre Cambio Climático - UNFCCC.

En este sentido, hemos identificado tres líneas fundamentales:

- 1 Gestión integral del recurso hídrico.
- 2 Gestión integral de la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos.
- 3 Gestión del cambio climático.



GRI 103-1

Somos conscientes que el recurso hídrico es un bien común, fundamental para el desarrollo y bienestar social. Por ello, adoptamos los diez (10) principios de la gobernanza del agua formulados por la OCDE; llevándolos a la práctica a partir de la participación y diálogo permanente con los demás actores institucionales y comunitarios de la Cuenca del Río Otún. Lo anterior, se evidencia a través de nuestra participación y protagonismo en el grupo gestor de la iniciativa de gobernanza ambiental del departamento de Risaralda, denominada Bosque Modelo Risaralda.

Para nosotros, la gestión integral del recurso hídrico es un tema central, que está directamente relacionado con nuestro quehacer como empresa prestadora de servicios de acueducto y alcantarillado. El impacto de la gestión integral del agua repercute directamente en la sostenibilidad del territorio, entendida como el equilibrio dinámico entre la oferta del recurso hídrico que brindan los ecosistemas y la demanda para suplir las necesidades de agua potable para el desarrollo de la sociedad.

Desde la mirada del saneamiento, es sumamente importante gestionar el agua de manera integral, con el fin de tener las fuentes hídricas descontaminadas y libres de aguas residuales; pues un saneamiento poco efectivo afectará directamente a los usuarios, ocasionando olores nauseabundos, inundaciones, proliferación de vectores y otras condiciones que pueden afectar el derecho a la salud humana y a un ambiente sano.



5.4.1

GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA

La interdependencia que tenemos con este recurso vital nos ha llevado a proyectar nuestras operaciones y decisiones en función de la conservación y restauración de los ecosistemas estratégicos como páramos, humedales y bosques presentes en las cuencas hidrográficas abastecedoras, la mitigación y control de los impactos ambientales de las operaciones durante el ciclo de vida de la prestación del servicio, desde la captación del agua hasta la entrega de aguas servidas nuevamente al río, garantizando la calidad del agua, la optimización de su uso y su saneamiento para mantener el equilibrio en la vida y el desarrollo integral del territorio.

En este sentido, la gestión integral del agua está contemplada como parte fundamental de nuestro Plan Estratégico 2017-2020 y se trabaja de manera transversal desde los diferentes procesos misionales:

<p>PROCESO DE GESTIÓN DEL AGUA</p>	<p>DESCRIPCIÓN GENERAL GRI 103-2</p>	<p>MECANISMO DE EVALUACIÓN GRI 103-3</p>
<p>CONSERVACIÓN DE ECOSISTEMAS ESTRATÉGICOS EN LA CUENCA ALTA</p>	<p>Participamos activamente en los espacios de coordinación y gestión interinstitucional de la Cuenca del Río Otún liderados por la autoridad ambiental del Departamento, la Corporación Autónoma Regional de Risaralda- CARDER; participando en el desarrollo de los instrumentos de planificación y gestión de la Cuenca como el Plan de Ordenamiento y Manejo de la Cuenca del Río Otún - POMCA - y el Plan de Ordenamiento del Recurso Hídrico-PORH-. Siguiendo estos lineamientos, se trabaja de manera articulada en estrategias como la creación de áreas protegidas bajo la figura de Reserva Natural de la Sociedad Civil, la implementación de medidas de restauración ecológica de ecosistemas de páramo y humedales y la valoración económica de la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos.</p>	<p>Se efectúan estudios limnológicos (caracterización fisicoquímica, microbiológica y biológica de fuentes hídricas), con el fin de determinar indicadores como cantidad y calidad del agua superficial (INSF, ICA y BMWP/col); así mismo, se efectúa balance hídrico para obtener datos de la disponibilidad y oferta del recurso hídrico.</p> <p>Se realizan monitoreo de variables meteorológicas contribuyendo a determinación de condiciones climáticas en el territorio, generando herramientas bases para estudios de modelos matemáticos de cambio y variabilidad climática local.</p> <p>Se estiman curvas de gasto y niveles del río en diferentes puntos de la Cuenca Alta del Río Otún, para determinación de caudales en tiempo real para un futuro desarrollo de alertas tempranas por crecientes o desabastecimiento.</p> <p>Se monitorea la ecología del complejo de humedales de un predio de la Cuenca Alta del Río Otún, mediante estudio de comunidades vegetales, fototrampeo de mamíferos medianos y grandes, caracterización hidrobiológica e hidrogeológica; lo cual, ha permitido postular a la Empresa a recursos de cooperación para proyectos de investigación, así como explorar oportunidades de negociación.</p>
<p>CAPTACIÓN Y POTABILIZACIÓN</p>	<p>Una vez se capta el agua de las fuentes hídricas (agua cruda), se conduce a las plantas donde se realiza el respectivo tratamiento de potabilización aplicando métodos y productos de bajo impacto en el ambiente y la salud humana. Una vez el agua ha sido potabilizada, se conduce por las redes de distribución para su consumo.</p>	<p>Se hace seguimiento a la calidad del agua dando cumplimiento a la normatividad, realizando medición del Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA).</p>

PROCESO DE GESTIÓN DEL AGUA	DESCRIPCIÓN GENERAL GRI 103-2	MECANISMO DE EVALUACIÓN GRI 103-3
DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE	Para lograr que las redes se encuentren en perfecto estado y que el agua pueda fluir de forma continua, manteniendo su calidad, presión y seguridad para los usuarios, se realiza una adecuada operación y mantenimiento del sistema de redes de distribución de agua potable, incluyendo la desinfección y manejo de los tanques de almacenamiento.	Se lleva a cabo monitoreo de la continuidad del servicio, se hace control sobre las pérdidas de agua, se mide el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF), seguimiento al mantenimiento y a la atención de daños en las redes de acueducto.
SANEAMIENTO HÍDRICO	Desde el saneamiento, la gestión del agua implica un mantenimiento periódico de las redes de recolección, captación de aguas de escorrentía, transporte de aguas residuales, franjas de localización de los interceptores, estructuras de alivio, retenedoras de gruesos y en general la operación del sistema de manera adecuada con el fin de prestar un servicio de calidad. Contar con el túnel trasvase Consota-Otún ha sido trascendental para asegurar una pronta recuperación del río Consota y, en un mediano plazo, la PTAR será esencial para mejorar la gestión de las aguas servidas, disminuyendo la carga contaminante entregada al río Otún.	<p>Se hace seguimiento al plan de mantenimiento de las redes, a los daños reportados en las redes de alcantarillado y los tiempos de atención.</p> <p>Se cuenta con un procedimiento de seguimiento a los vertimientos de los usuarios no residenciales, como estrategia preventiva de conservación de la infraestructura de saneamiento instalada y construida, protección de las fuentes hídricas urbanas receptoras de vertimientos y a futuro salvaguardar los procesos de la PTAR.</p> <p>Se realiza anualmente la medición en diferentes estaciones a lo largo de los dos cauces principales, para determinar el impacto de la parte media de las cuencas, una vez hacen su paso por la ciudad.</p> <p>Entre las mediciones se encuentran los estudios limnológicos (caracterización fisicoquímica, microbiológica y biológica de fuentes hídricas) y caracterización fisicoquímica del sistema de alcantarillado.</p>

INDICADORES 2019

CAPTACIÓN - EXTRACCIÓN DE AGUA

GRI 303-1

Por medio de este indicador, reportamos los volúmenes (m³) acumulados de agua cruda captada por las plantas de potabilización de Pereira y Puerto Caldas, entre los años 2015 a 2019. Cabe señalar que en la Empresa no capta agua lluvia. La mayor parte de la captación (99%) se hace de aguas superficiales en la Planta de Tratamiento de Pereira; el 1% restante es tomado de pozo en la planta de potabilización del Corregimiento de Puerto Caldas.

VOLUMEN TOTAL AGUA CRUDA CAPTADA: EXTRACCIÓN DE AGUA POR FUENTE (M³)

AÑO	PEREIRA	POZO PUERTO CALDAS	TOTAL DE AGUA CAPTADA
2015	38'838.961	419.032	39'257.993
2016	39'325.116	437.858	39'762.974
2017	39'072.911	404.163	39'477.074
2018	40'247.813	396.309	40'644.122
2019	41'470.830	367.066	41'837.896

PÉRDIDAS DE AGUA EN EL SISTEMA

Históricamente, las pérdidas de agua en el sistema de distribución de agua potable se medían con el indicador de agua no contabilizada IANC (%) para lo cual, el nivel óptimo de eficiencia era un indicador <30%; mediante Resolución CRA 688 de 2014, se adoptó para dicha medición el Indicador de Pérdidas por Usuario Facturado IPUF, el cual establece como nivel óptimo un IPUF < 6,0 m³/suscriptor/mes

En el año 2019 registramos un IPUF de 5,8 m³/suscriptor/mes y un IANC de 30,77%

COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE LAS PÉRDIDAS DE AGUA EN EL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE PRODUCCIÓN, FACTURACIÓN, PÉRDIDAS (l/s) E IPUF (M³ / SUSCRIPTOR / MES)

SISTEMA DE

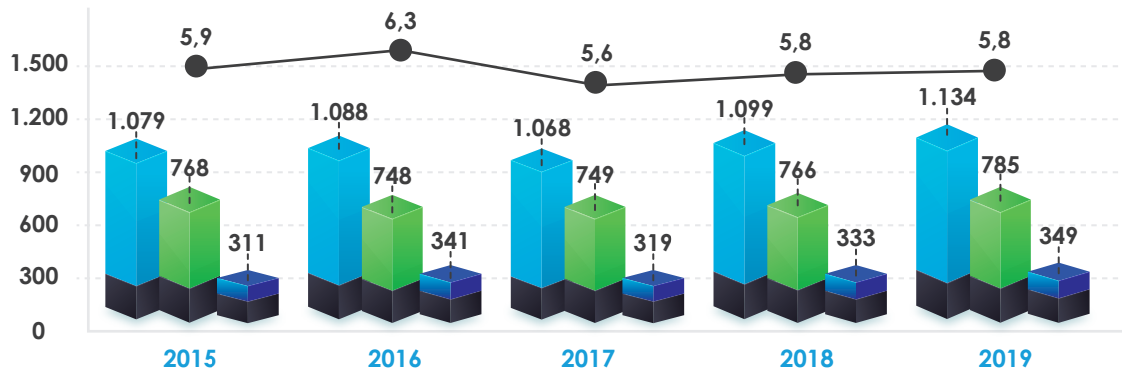


Figura 1 comportamiento producción neta, facturación y pérdidas en l/s e IPUF en m³/suscriptor/mes

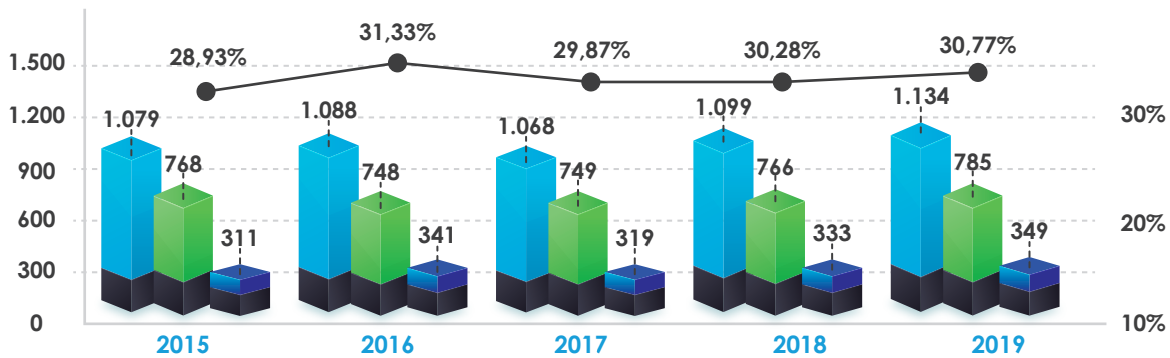


Figura 2 Comportamiento producción neta, facturación y pérdidas en l/s e IANC en %

SANEAMIENTO HIDRÍCO

GRI 306-5

Las corrientes superficiales de agua, que principalmente son afectadas por nuestras operaciones, son el río Otún y el río Consota. En el Consota se vierten el 64,22% de las aguas residuales generadas en el municipio de Pereira y al río Otún se vierten el 35,78% restante de las aguas residuales. A diciembre del 2019, contamos con el 100% de los interceptores de aguas residuales de la zona de drenajes del río Consota construidos y el 40% en el río Otún.

Dado que, desde la vigencia 2008 el saneamiento de los ríos Otún y Consota hacen parte del programa SAVER del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, tal inclusión, hizo posible optar por recursos de cofinanciación para la recuperación de los ríos Otún, Consota y la quebrada Dosquebradas, hecho que se evidencia con la expedición del Documento CONPES 3948 del 14 de noviembre de 2018, por el cual, la Nación compromete recursos del orden de \$ 90.000 millones con destino a la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Pereira – Dosquebradas – PTAR.

El plan de saneamiento y manejo de vertimientos, continúa su énfasis en la recuperación del río Consota y la construcción de la planta de aguas residuales Pereira - Dosquebradas, con una capacidad de tratamiento al año 2025 del 85% de los vertimientos de la zona de drenajes del río Consota y río Otún y el 62% de los vertimientos de aguas residuales del municipio de Dosquebradas; donde el proceso de lodos activados garantizará el cumplimiento de los objetivos de calidad de dichas fuentes hídricas.

En 2018, fue protocolizado con el Consorcio HAZEN FICHTNER, el desarrollo del contrato de Consultoría No.129-2018 para la elaboración de los diseños detallados de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Pereira- Dosquebradas, bajo una tecnología de lodos activados, para un caudal medio al horizonte del año 2035 de 1,42 mts³/seg y para el horizonte del año 2048 el dimensionamiento de un caudal medio adicional de 0,2 mts³/seg. Que garantizará el tratamiento del 100% de las aguas residuales provenientes del casco urbano de Pereira y Dosquebradas.

En el siguiente, esquema Planta de Tratamiento de aguas Residuales Pereira- Dosquebradas se presenta en la margen izquierda del río Otún (predio San Cayetano) la infraestructura requerida vinculada a los procesos de pretratamiento, digestión de lodos y manejo de gases y, en la margen derecha (predio El Paraíso), la infraestructura asociada a procesos primarios, secundarios y desinfección.

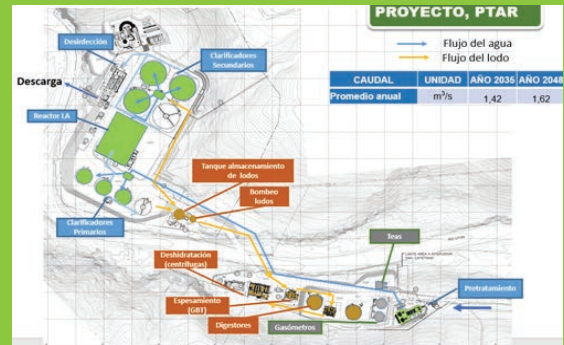


Figura 3. Esquema Futura Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Pereira – Dosquebradas

Durante el segundo semestre del año 2020, realizaremos el proceso precontractual, para la construcción de la primera etapa de la PTAR para los municipios de Pereira y Dosquebradas.

ÍNDICE INSF (OTÚN Y CONSOTA)

El Índice INSF (National Sanitation Foundation Index, por sus siglas en inglés), es un indicador de calidad de agua multiparámetro, constituido por ocho variables fisicoquímicas y un elemento biótico, el cual permite medir el deterioro de las aguas superficiales y su contaminación a partir de un análisis estadístico de los datos en rango entre 0 y 100, donde 0 representa una calidad de agua muy pobre y 100 representa calidad de agua excelente.

	2016	2017	2018	2019
INSF Río Consota - cámara de grueso Santa Martha	52,30	55,28	58,79	53,48
INSF Río Otún antes de captación	79,06	77,07	77,06	77,63

En términos generales, para la corriente hídrica, río Consota, en comparación de los resultados obtenidos en los diferentes monitoreos de calidad, se puede determinar un cambio de aguas de buena calidad al inicio del tramo debido a que prevalecen actividades de aprovechamiento forestal y a aguas de media calidad, debido a la recepción de varios tributarios urbanos afectados por mala disposición de residuos tanto líquidos como sólidos.

En la estación Puente Liceo Inglés, encargada de determinar el impacto de los vertimientos del sistema de alcantarillado incorporados en la Cámara de gruesos Santa Martha, si bien se registran aguas de media calidad, al recibir el 65% de las aguas residuales domésticas y no domésticas de la ciudad de Pereira, dicho valor de indicador disminuye año a año, dada la cantidad de agua residual transportada por la red de interceptores a medida que se van optimizando las obras de saneamiento de las fuentes hídricas del sistema Consota.

De la revisión de datos del indicador para el Río Otún, y en comparación con los datos históricos en general, se tiene que el tramo correspondiente a la Cuenca Alta del Río presenta condiciones de buena calidad y hasta el momento, no inciden significativamente la transformación del paisaje y de los suelos a zonas de producción agrícola y recreativa.

Una vez el cauce del río hace su paso por la zona urbana de la ciudad de Pereira, éste recibe gran parte de las aguas residuales domésticas y no domésticas de dos (2) afluentes altamente contaminados (quebrada Dosquebradas y quebrada Egoyá), presentándose, por tanto, un cambio de aguas de buena calidad (al inicio del tramo) a media calidad, resultado de la intervención antrópica realizada en esta parte de la cuenca.

INICIATIVAS 2019

En 2019, continuamos fortaleciendo las actividades que aportan a la conservación de los ecosistemas estratégicos de la Cuenca Alta del Río Otún y la gobernanza del recurso hídrico, llevando a cabo las siguientes iniciativas:

CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES:

A. Dimos continuidad al convenio interinstitucional suscrito con la CARDER y Parques Nacionales, con el propósito de aunar esfuerzos y articular estrategias en pro de la conservación de la Cuenca Alta del Río Otún.

LÍNEAS DE TRABAJO:

1. Conservación de la integridad ecológica de la Cuenca Alta del Río Otún; 2. Gestión de la Gobernabilidad; 3. Preservación del recurso hidrológico, en torno al aseguramiento de la oferta hídrica; 4. Ejercicio de la Gobernanza; 5. Saneamiento predial en áreas de especial interés ambiental; 6. Monitoreo e investigación; 7. Ordenamiento ecoturístico; 8. Gestión del riesgo, en torno a variabilidad y cambio climático, con énfasis en prevención de incendios de cobertura vegetal; 9. Difusión, educación y comunicación para la conservación.

Actividades realizadas: Firma de seis (6) acuerdos de conservación liberando 149,6 hectáreas en la Vereda El Bosque; Fortalecimiento del ordenamiento ecoturístico; Recorridos de vigilancia en diferentes rutas; Fortalecimiento acciones jurídicas frente a infracciones ambientales.

B Suscribimos un convenio de asociación con la World Life Foundation, INC. (WWF) para aunar esfuerzos administrativos, técnicos y financieros, con el fin de implementar acciones en pro de la conservación de la Cuenca Alta del Río Otún.

C Avanzamos con la ejecución al convenio No. 8 de 2016, suscrito con la Universidad Tecnológica de Pereira, con el propósito de promover programas, proyectos y actividades de investigación, preservación, manejo y educación ambiental en la finca Lisbran, a través de las siguientes actividades:

- ✓ Caracterización ecológica del complejo de humedales de Lisbrán - Monitoreo de la vegetación.
- ✓ Caracterización ecológica del complejo de humedales de Lisbrán - Caracterización hidrobiológica.
- ✓ Caracterización ecológica del complejo de humedales de Lisbrán - Monitoreo de Mamíferos medianos y grandes.
- ✓ Evaluación preliminar de la capacidad de regulación hidrológica de los humedales de la finca Lisbrán.
- ✓ Piloto de arrastre de sedimentos de la microcuenca de la Quebrada Dalí.
- ✓ Caracterización, delimitación y validación de metodologías para la erradicación de especies invasoras.
- ✓ Visita de diversas maestrías del país: Ciencias biológicas, Biodiversidad y Biogeografía de la Universidad de Caldas; Hidroclimatología, Administración Ambiental, Ciencias Ambientales, Sistemas complejos y Cambio Climático de la Universidad tecnológica de Pereira; Ciencias Ambientales de la Universidad de Pasto.
- ✓ DENDROLOGÍA Y LABORATORIO DE MACROSCOPIA Y MICROSCOPIA- Facultad de Ciencias Agrarias y Agroindustria-Universidad Tecnológica de Pereira.
- ✓ Investigación Dinámica temporal de la comunidad de invertebrados asociados a los peciolos de aráceas. programa de biología de la Universidad de Caldas.
- ✓ Levantamiento topográfico de la línea de acueducto.
- ✓ Taller educativo con Parques Nacionales Naturales como ejemplo de proyecto exitoso en conservación.
- ✓ Visita de funcionarios de Parques Nacionales Naturales senderos educativos.
- ✓ Monitoreo del caudal de la Quebrada Dalí.

CONVENIO CON LA ASOCIACIÓN COMUNITARIA YARUMO BLANCO:

Se dio continuidad al convenio a través del cual aunamos esfuerzos y recursos de tipo humano, técnico y logístico para promover el ecoturismo como esquema de educación ambiental en los predios Buenos Aires y La Cascada en la Cuenca Alta del Río Otún. Como principales resultados de su implementación tenemos:

- ✓ Disminución del número de personas que ingresan sin permiso al predio.
- ✓ Desarrollo de actividades de sensibilización ambiental con 8.425 personas, de las cuales el 10% es público Internacional.
- ✓ Fortalecimiento del programa de compras locales de la Asociación el cual Integra a 20 personas del corregimiento de La Florida, a través de compras de suministros de restaurante, artesanías, transporte, refrigerios.
- ✓ Fortalecimiento del programa de empleo local de la Asociación, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad de vida, a través de la generación de empleo directo para 10 intérpretes ambientales locales y de forma indirecta a 20 personas que integran los equipos de trabajo Administrativo y Operativo.
- ✓ Contribuir al programa de fortalecimiento comunitario de la Asociación a través del cual, en 2019 realizamos 23 encuentros con 25 niños y niñas habitantes de la Cuenca para la realización de actividades de educación ambiental, apropiación del conocimiento, buenos hábitos de vida y conservación.

PLAN MAESTRO DE SEGURIDAD HÍDRICA:

Recibimos por parte de la Universidad Javeriana los productos correspondientes al Plan Maestro de Seguridad Hídrica (PMSH), para un escenario de planificación de los próximos 25 años 2020 – 2045; se encuentran formuladas las políticas, estrategias, programas, proyectos y metas, que nos permitirán garantizar el abastecimiento actual y futuro de agua potable para la ciudad de Pereira.

ESTUDIO LIMNOLÓGICO:

Suscribimos un contrato para la caracterización y análisis de la calidad del agua de los ríos Otún y Consota, las dos fuentes hídricas donde realizamos las descargas principales de nuestra operación.

De igual forma, se monitoreó la ecológica del complejo de humedales del predio Lisbran, ubicado en la Cuenca Alta del Río Otún, bosque subandino y/o bosque muy húmedo, efectuando estudio de comunidades vegetales, fototrampeo de mamíferos medianos y grandes, caracterización hidrobiológica e hidrogeológica.

BALANCE HÍDRICO:

Contratamos el estudio de balance hídrico para los municipios de Pereira, Dosquebradas, Cartago, La Virginia y Santa Rosa. Este estudio aportará a la caracterización de los ríos para comprender su comportamiento en diferentes temporadas y la disponibilidad espacial del agua. Este estudio será un insumo básico para la gestión y control del flujo del agua.

RED HIDROCLIMATOLÓGICA:

Sigue vigente el contrato con la Universidad Tecnológica de Pereira para el monitoreo de la red hidroclimatológica de Risaralda, de la cual hacemos parte, con estos monitoreos tenemos información constante y de primera mano de las condiciones hidroclimatológicas de la cuenca <http://redhidro.org/home/>

SANEAMIENTO:

Optimizamos 3,81 kilómetros de redes de alcantarillado. Así mismo, realizamos el mantenimiento y limpieza de 14.000 sumideros, de 67,08 kilómetros de interceptores y obras complementarias de alcantarillado en 45 puntos de la ciudad, los cuales aportan al adecuado funcionamiento de las redes de saneamiento hídrico.

RETOS 2020

- ✔ Aumentar la cantidad de estaciones hidroclimatológicas para tener mayor información de estado de la cuenca en sus diferentes variables.
- ✔ Generar mayor articulación y difusión con la Universidad Tecnológica sobre el trabajo realizado en Lisbrán.
- ✔ Generar un nuevo convenio con Parques Nacionales y la CARDER.
- ✔ Dar continuidad a los estudios limnológicos y al balance hídrico, por ser insumos que nos permiten llevar a cabo las estrategias de conservación de las cuencas y avanzar en la formulación e implementación del Plan Maestro de Seguridad Hídrica.
- ✔ Construir lechos de secado para realizar una adecuada disposición de los residuos del equipo de lavado y succión que se generan con el mantenimiento de las redes de alcantarillado.
- ✔ Iniciar la operación del Túnel Trasvase Consota-Otún y emisario final Otún, que permitirá mejorar el INSF del río Consota en la cámara de gruesos Santa Martha.
- ✔ Instrumentar sitios de interés para monitoreo de variables de caudal y calidad en el sistema de alcantarillado.
- ✔ Buscar y priorizar estrategias que permitan ampliar las redes de investigación de monitoreo de biodiversidad para otros predios de la Empresa en la Cuenca Alta del Río Otún, con el fin de determinar las redes de carbono.



Túnel Trasvase Consota Otún en funcionamiento.

5.4.2.



PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GRI 103-1

Comprendemos que los cambios en la biodiversidad afectan el ciclo hidrológico, desestabilizando el balance de temperatura del ambiente y la dinámica del agua que cada vez, es menos predecible (sequías e inundaciones catastróficas). Estos procesos reducen el almacenamiento de carbono y la transferencia de nutrientes de los minerales a las formas orgánicas, influyendo el ciclo de la materia, impactando directamente sobre la biodiversidad de los ríos de los que nos abastecemos.

Bajo este panorama, mitigar los impactos y conservar la fauna y flora en el ciclo de prestación del servicio hídrico, es primordial para la sostenibilidad de la ciudad y la región. Así mismo, aportar a los cambios comportamentales de los usuarios de los servicios para que protejan los recursos, se convierte en un factor que impacta positivamente la preservación de la biodiversidad.

GRI 103-2

Para nosotros el cuidado de la biodiversidad incluye estrategias de conservación de bosques, restauración y reforestación, prácticas y usos sostenibles, ampliación de las áreas de protección y varios esquemas para salvaguardar el recurso hídrico. La forma de abordar la gestión combinando enfoques como el territorial, el desarrollo institucional y la gobernanza del agua, con los cuales se favorecen los actores de la cuenca asumiendo su rol de forma activa, aportando desde su quehacer a la comprensión y cuidado del territorio, entendiendo las particularidades de éste. Entre los mecanismos de gestión o líneas de trabajo para proteger la biodiversidad se incluyen:

PROGRAMA DE MONITOREO: suscribimos convenios interinstitucionales con las autoridades ambientales, para avanzar en el programa permanente de vigilancia y control en todo el territorio de la cuenca.

PRESERVACIÓN DE LAS CUENCAS: de manera coordinada con los entes ambientales y locales, diseñamos y realizamos estrategias para la preservación de la totalidad del área abastecedora de la cuenca.

INVESTIGACIÓN: desarrollamos estrategias de investigación, mediante convenios con Universidades, para realizar actividades inherentes a la construcción de conocimiento sobre ecosistemas estratégicos, fauna y flora de la cuenca. En esta línea, también llevamos a cabo estudios y seguimientos permanentes de los ecosistemas de las cuencas, para identificar sus características, dinámicas y cambios obteniendo información que permita definir medidas y acciones para proteger los hábitat y especies.

EDUCACIÓN AMBIENTAL: En convenio con la academia, llevamos a cabo estrategias lúdicas y de participación comunitaria, tanto con población visitante, como la asentada directamente sobre la cuenca, con el fin de generar cambios de hábitos que pueden deteriorar el ecosistema.

GRI 103-3

Desde el monitoreo de la cuenca y la estrategia de investigación, hacemos un seguimiento y estudio de la biodiversidad, mediante algunos instrumentos como el control hidrológico, evaluación de la oferta y demanda hídrica, así como la instalación de algunas cámaras trampa en la Cuenca Alta del Río Otún, que permiten conocer y caracterizar la fauna que se encuentra en el hábitat. Sin embargo, se requiere mayor instrumentación en la cuenca, para establecer líneas base y medir en lo sucesivo, la evolución de ésta, mediante parámetros directos e indirectos como coberturas vegetales, asociaciones fauna-flora-agua-aire-suelo, indicadores de variabilidad y cambio climático, entre otros.

Mientras llevamos a cabo el diseño del Plan de Gestión del Cambio Climático al año 2050 de Aguas y Aguas de Pereira, revisamos frecuentemente la disponibilidad de agua para la región, y con base en esta, establecemos estrategias de acción que permitan asegurar la oferta hídrica requerida.

INDICADOR

OFERTA HÍDRICA:

OFERTA HÍDRICA	2017	2018	2019
	4,94 veces la demanda hídrica	2,47 veces la demanda hídrica	2,3 veces la demanda hídrica

Para el 2019 obtuvimos el indicador de oferta hídrica medio anual de 2,3 veces la demanda hídrica, calculado para caudales mínimos, cumpliendo con la meta establecida en el Plan Estratégico como indicador anualizado, el cual establece que la oferta debe ser superior a dos (2) veces la demanda.

Teniendo en cuenta el comportamiento de este indicador, se destaca tener en cuenta para garantizar el abastecimiento a nuestros usuarios en términos de seguridad hídrica:

- 1 Medidas adaptativas de educación a los suscriptores y ciudadanía en general, en pro de un uso racional de agua.
- 2 Medidas de control y de regulación hídrica en las fuentes de abastecimiento que permitan afrontar la variabilidad y cambio climático.
- 3 Medidas de redundancia mediante búsqueda y conexión de fuentes alternas y complementarias.
- 4 Adopción de prácticas sostenibles de drenaje urbano en zonas de expansión, que permitan regular caudales de escorrentía, el aprovechamiento de aguas lluvias y el restablecimiento del equilibrio hidrológico de las cuencas.

INICIATIVAS 2019

PLAN MAESTRO DE SEGURIDAD HÍDRICA:

Recibimos por parte de la Universidad Javeriana los productos correspondientes al Plan Maestro de Seguridad Hídrica (PMSH) para un escenario de planificación de los próximos 25 años 2020 – 2045; en este plan, fueron formuladas las políticas, estrategias, programas, proyectos y metas, que nos garantizarán el abastecimiento actual y futuro de agua potable para la ciudad de Pereira.

Este Plan Maestro de Seguridad Hídrica es un instrumento metodológico y de coordinación, así como, un referente en materia de aseguramiento hídrico desde nuestra perspectiva empresarial.

Fue formulado desde un enfoque basado en riesgo, entendiendo cómo desde la Empresa, podemos hacer frente a los peligros o amenazas de origen natural o antrópicos, la variabilidad climática, en particular a la variabilidad temporal y espacial de las lluvias y a los efectos del cambio climático.



Presentación Resultados Plan Maestro de Seguridad Hídrica

RETOS 2020

Implementar gradualmente el Plan Maestro de Seguridad Hídrica, el cual contempla cinco Metas Estratégicas, de carácter desafiante y estimulante, formuladas bajo una visión prospectiva e integradora.

- 1 Gestionar efectivamente los riesgos asociados a la seguridad hídrica.
- 2 Propiciar mecanismos multinivel para el diálogo, la concertación y la cooperación entorno a la seguridad hídrica.
- 3 Aportar a la conservación y el mantenimiento de la oferta ecosistémica de la región.
- 4 Capitalizar el conocimiento como valor agregado.
- 5 Asegurar la disponibilidad y el acceso al agua para la población actual y las generaciones futuras.

5.4.3.

GESTIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO



GRI 103-1 GRI 201-2

El Cambio climático es inequívoco e irrefutable, se evidencia según el Intergovernmental Panel on Climate Change - IPCC (2018), en el incremento de la temperatura promedio global en un rango de 0.8°C - 1,2°C, causado principalmente por las emisiones de gases efecto invernadero generadas por las actividades humanas desde la era preindustrial. El aumento de la temperatura y el nivel del mar, la variación de la precipitación, sumado al incremento en las probabilidades de eventos climáticos extremos, como tormentas, avenidas torrenciales, aluviones, inciden en la probabilidad de ocurrencia de inundaciones, erosión del suelo, cambios en la oferta hídrica total y estacional, alteraciones en los caudales bases de los ríos, entre otros efectos en el ciclo del agua.

En general, el cambio climático afectará el ciclo del agua a lo largo y ancho del planeta, reduciendo la disponibilidad del recurso hídrico para el consumo humano y otras actividades económicas y agropecuarias. Al ser Aguas y Aguas de Pereira, una Empresa prestadora del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, nos vemos afectados directamente por las consecuencias de este fenómeno, en tanto que, el cambio de las precipitaciones, impacta directamente nuestra principal fuente de abastecimiento superficial, así como, el sistema de captación, aducción, tratamiento, distribución, almacenamiento y comercialización del agua, repercutiendo en la continuidad, calidad y eficiencia del servicio; requiriendo además, mayor cantidad de insumos químicos en el proceso de potabilización del agua y, por ende, se incrementarán los costos de producción.

Estos servicios se verán también afectados por el desabastecimiento del recurso hídrico, en épocas de bajas lluvias o fenómenos de variabilidad climática como el Niño. Si las fuentes hídricas de abastecimiento sufren graves alteraciones, se puede afectar la operación y la continuidad del negocio.

Por otra parte, éstos también contribuyen a la generación de las emisiones de gases efecto invernadero, por consumo de combustibles fósiles y emisión de metano, de manera directa e indirectamente por el consumo de energía; hecho que nos obliga a reducir las emisiones de gases efecto invernadero, con el fin de contribuir a las metas globales establecidas en el Acuerdo de París.

GRI 103-2

La gestión del cambio climático, es una tarea conjunta. Desde el Gobierno Nacional, el Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico adscrito al Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, se está trabajando en la generación de lineamientos e instrumentos de tipo normativo, financiero y técnico que permitan la formulación e implementación de proyectos para la gestión del cambio climático en las empresas de acueducto y alcantarillado. Uno de estos instrumentos es el Plan Integral de Gestión del Cambio Climático Sectorial (PIGCCS) emitido en agosto de 2018, instrumento que tiene como fin identificar, evaluar y orientar la incorporación de medidas de mitigación de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y adaptación al cambio climático en las políticas y regulaciones del sector, con el objeto de mejorar la competitividad y sostenibilidad de las ciudades y los territorios.

En concordancia, con estos lineamientos, formularemos el Plan de Acción Climática al año 2050, que permita una prestación del servicio de acueducto y alcantarillado resiliente al clima y con bajas emisiones de gases efecto invernadero, buscando generar sinergias entre el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS y las metas del Acuerdo de París. El Plan tendrá enfoque sistémico e integral incorporando dos componentes fundamentales: I. Adaptación al cambio climático y II. Mitigación del Cambio climático.

ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO:

PROPÓSITO:

Reducir la vulnerabilidad ante el cambio climático del sistema de acueducto y alcantarillado, aumentando la resiliencia de los ecosistemas estratégicos como bosques, páramos y humedales de la Cuenca Alta del Río Otún. Se pretende, además, mejorar la capacidad adaptativa de nuestro capital humano y reducir la sensibilidad de la infraestructura física.

INTEGRACIÓN DE LOS ENFOQUES FUNDAMENTALES:

- 1 Adaptación basada en ecosistemas (AbE).
- 2 Adaptación basada en comunidad (AbC).
- 3 Adaptación basada en infraestructura (AOI).
- 4 Valoración económica de la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos, a través de Esquemas de Pagos por Servicios Ambientales.

MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO

PROPÓSITO:

Evitar el aumento de 2°C del promedio de la temperatura global, mediante la reducción de las emisiones de GEI derivadas del auto abastecimiento generado por tecnologías de energías renovables (microturbinas) y eficiencia energética; así como, el aumento de los sumideros naturales de carbono de la Cuenca de los ríos Otún y Consotá, de bosques, páramos y humedales.

INCLUYE 5 EJES ESTRATÉGICOS:

- 1 Inventario y compensación de huella de carbono.
- 2 Implementación del Sistemas de Gestión de la Energía ISO 50001:2011.
- 3 Autoabastecimiento de energía renovable a partir de microturbinas.
- 4 Proyecto de deforestación y degradación evitada de los bosques (REDD+).
- 5 Movilidad sostenible interna y externa.

Desde Aguas y Aguas de Pereira, revisamos frecuentemente, mediante balances hídricos, la disponibilidad de agua para la región y, con base en esto, establecemos estrategias de acción que permitan asegurar la oferta hídrica requerida.

GRI 103-3

Actualmente, realizamos un seguimiento y evaluación de cuatro (4) variables asociadas a la gestión del cambio climático:

- 1 Medición anual de la Huella de Carbono corporativa, la cual se realiza desde el año 2015.
- 2 Monitoreo de la contracción del consumo, mediante revisión de la demanda hídrica de nuestros usuarios.
- 3 Monitoreo de variables hidroclimatológicas relacionadas con los servicios ecosistémicos de provisión y regulación hídrica.
- 4 Análisis de la relación entre oferta hídrica, variabilidad y cambio climático.

INDICADOR

GRI 305-1

EMISIONES

Valor bruto de emisiones directas de GEI (alcance 1) en toneladas métricas de CO2 equivalente.

Para el inventario de gases efecto invernadero se tomó como referencia la Norma NTC-ISO 14064:2006, asumiendo como año base el 2015. Los gases efecto invernadero incluidos en el cálculo fueron los siguientes: CO2; CH4; N2O; HCFC-123; HCFC22; HFC410A (HFC125); HFC410A (HFC32), con sus respectivos factores de potencial de calentamiento y factores de emisión.

SUSTANCIA	PCG PERSONALIZADO	FACTOR DE EMISIÓN
CO2	1	7,6 Kg CO2/galón
		0,199 Kg CO2/KWh
CH4	21	0,0005 Kg CH4/galón
N2O	310	0,00008 Kg N2O/galón
HFC410A (HFC125)	1923	1923 Kg CO2/Kg

* La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas son las siguientes:

TOTAL EMISIONES DE CO ₂ e POR ALCANCE (2019)										
ALCANCE	2015		2016		2017		2018		2019	
	Emisiones anuales (tCO ₂ e)	%	Emisiones anuales (tCO ₂ e)	%	Emisiones anuales (tCO ₂ e)	%	Emisiones anuales (tCO ₂ e)	%	Emisiones anuales (tCO ₂ e)	%
Alcance 1	143	24	121	21	115	19	115	19	116	19
Alcance 2	444	76	453	79	485	81	502	81	519	81
TOTAL	587	100	574	100	600	100	617	100	635	100

Las emisiones de alcance 1 (directas) están asociadas al consumo de combustibles fósiles como gasolina, diésel y gas natural; mientras que, las emisiones de alcance 2 (indirectas) están asociadas al consumo de energía eléctrica. Para nuestro caso, existe una relación en promedio de 20/80, 20% emisiones directas y 80% emisiones indirectas.

Las emisiones de gases efecto invernadero se han incrementado de 587 Ton CO₂-eq en 2015 a 635 Ton CO₂-eq en 2019, incrementándose en un 8%. Lo anterior debido al crecimiento de la ciudad, dado que en la medida que crecemos en número de suscriptores, aumenta el volumen de agua potable comercializado, lo cual implica un incremento del consumo de energía eléctrica para el bombeo y distribución de este mayor volumen de agua comercializado. Es de anotar que, el número de suscriptores ha incrementado en un 11% de 2015 a 2019.

INICIATIVAS 2019

- Con miras a formular el plan de gestión de cambio climático, participamos con una propuesta de adaptación basada en infraestructura, en el Programa de Preparación para la Adaptación Nacional al Cambio Climático coordinando por el Departamento Nacional de Planeación y financiado por el Fondo Verde del Clima, permitiendo identificar así actores, recursos y estrategias para la acción climática.
- En temas de sensibilización sobre los impactos del cambio climático en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, atendimos públicos locales y sectoriales a través de presentaciones a estudiantes de la UTP y en la cámara de sostenibilidad de ANDESCO.
- Realizamos el análisis de factibilidad y el diseño de un proyecto piloto de energía renovable para el autoconsumo en los procesos de distribución y almacenamiento, mediante la implementación de un sistema fotovoltaico.
- Implementamos acciones de adaptación basada en ecosistemas, relacionadas con la restauración ecológica de 3,5 hectáreas de ecosistemas estratégicos en predios de nuestra propiedad, con la siembra de 5.000 individuos de especies nativas en la Cuenca Alta del Río Otún.

RETOS 2020

- Implementar el proyecto piloto de energía renovable para el autoconsumo en los sistemas de distribución y almacenamiento, identificando las ventajas y oportunidades de la energía solar fotovoltaica en términos de reducción de costos de operación y emisiones de GEI.
- Participar activamente en los espacios y actividades coordinadas por el Nodo Regional de Cambio Climático del Eje Cafetero, con el fin de consolidar alianzas estratégicas, encaminadas a la apropiación de lineamientos de acción climática territorial y sectorial; fortalecimiento de capacidades; y gestión de proyectos de adaptación y mitigación del cambio climático.



1



GRI 103-1

SUBGERENCIA COMERCIAL:

Como empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios, tenemos el deber de interactuar constantemente con nuestros suscriptores y/o usuarios, explicando diferentes aspectos sobre la naturaleza organizacional y socializando sus deberes y derechos. Es por eso que, desde la Subgerencia Comercial desarrollamos varias interacciones sociales, entre ellas:

Con el apoyo de los Vocales de Control realizamos socializaciones en las comunidades sobre el cambio de medidores por instrumentos más avanzado tecnológicamente. En Aguas y Aguas de Pereira tenemos un compromiso con el ambiente y nuestros usuarios, por eso, el cambio de los medidores se realiza cuando estos se encuentran con desgaste e inciden en la pérdida de agua. En 2019, 462 personas asistieron a estas socializaciones. Así mismo, realizamos 50 espacios de diálogos con grupos de valor como Juntas de Acción Comunal, Instituciones Educativas y Gremios, sobre naturaleza de la Organización, resultados, programas, indicadores y explicación de la facturación de acueducto y alcantarillado, con un público atendido de 1.012 personas.

Llevamos nuestra unidad móvil “Más Cerca” a Caimalito, Puerto Caldas, Santa Clara y Expofuturo durante la Feria del Libro, descentralizaciones donde atendimos 1.676 personas, quienes conocieron la oferta institucional y realizaron requerimientos e inquietudes sobre la prestación del servicio.

Igualmente, con las Pilas Públicas avanzamos en la caracterización de los usuarios, conociendo las condiciones de vida de sus habitantes y los comportamientos respecto al servicio. Promovimos en la comunidad el uso eficiente y ahorro del agua, atendimos solicitudes e inquietudes sobre la prestación del servicio y enseñamos a niños y niñas con juegos didácticos que el agua es un recurso vital y que debe cuidarse con responsabilidad, dichas acciones le han permitido a la Empresa definir su política organizacional, teniendo en cuenta su componente social, en aspectos como la directiva de precios y cartera, en el marco de estas actividades fueron atendidas cerca de 260 personas de seis sectores estratégicos de la ciudad.

GRI 203-2

MÍNIMO VITAL GRATIS

Uno de los proyectos insignia de la Alcaldía Municipal, ejecutado bajo el liderazgo de la Empresa, fue el programa Mínimo Vital Gratis, el cual busca mejorar la calidad de vida de aquellos usuarios residenciales de estratos 1 y 2, que cuenten con puntaje de SISBEN igual o inferior a 36,99 puntos, a través del otorgamiento gratuito de los primeros 6 metros cúbicos mensuales de agua potable y saneamiento, incluyendo los cargos fijos del servicio.

Al 31 de diciembre de 2019, contábamos con 12.543 beneficiarios de estratos 1 y 2, entre los cuales se encuentran 641 adultos mayores, 1.036 madres cabeza de hogar, 141 desplazados, 74 en situación de discapacidad, 7 víctimas del conflicto; este importante proyecto emblemático tuvo una inversión de \$5.403 millones entre febrero 2017 y diciembre de 2019.

RETO 2020

 Darle continuidad al programa Mínimo Vital Gratis.



 Beneficiaria del programa “Mínimo Vital Gratis”

SUBGERENCIA DE OPERACIONES:

La Subgerencia de Operaciones a través del Departamento de Saneamiento Hídrico busca disminuir los impactos al medio ambiente y adversos al entorno, en pro del fortalecimiento de patrones culturales, salud pública y mejoramiento de las condiciones de calidad de vida de sus usuarios y de la población pereirana en general.

Por lo anterior, en procura del fortalecimiento del desarrollo local y regional, y del mejoramiento de la calidad de las fuentes hídricas urbanas, efectuamos obras y reparaciones en los diferentes puntos de la ciudad, para garantizar la correcta prestación del servicio de recolección y transporte de aguas residuales y la disminución de los impactos al medio ambiente.






Como actividad asociada a diagnosticar y determinar la calidad y cantidad del recurso hídrico, así como, el uso adecuado de los recursos naturales de aprovisionamiento y del territorio, hemos llevado a cabo convenios, acuerdos, mesas de trabajo locales y regionales para aunar esfuerzos y lograr efectividad en las estrategias ambientales de conservación de la Cuenca Alta del Río Otún; facilitando a la ciudadanía el goce y disfrute de espacio de protección ambiental a través de estrategias en guía y enseñanza de educación ambiental, generando espacios participativos que fomentan la integración y los ejercicios de gobernanza del agua.





 Río Otún.

Así mismo, a través del Departamento de Gestión Ambiental y, en alianza con la Universidad Católica de Pereira, hemos suscrito convenios con el propósito de generar en los ciudadanos cambios positivos en los hábitos y actitudes sobre el uso y aprovechamiento de los recursos naturales, especialmente los recursos hídricos de la Cuenca del Río Otún.

INICIATIVAS 2019:





-  Realización de III Festival Intercolegiado "Vivamos la Cuenca" con la participación de 20 Instituciones Educativas de Pereira, Dosquebradas y Santa Rosa, buscando promover mensajes sobre el cuidado y la conservación de la Cuenca Alta del Río Otún, esta actividad contó con la población de 1.731 personas.
-  Realización de talleres de educación ambiental con población de la Cuenca Alta del Río Otún, así como 12 talleres de Ilustración Fanzine Didáctico; en el que participaron 120 personas.
-  12 talleres de educación ambiental con comunidades de las cuencas hidrográficas, en total fueron impactadas 54 personas.
-  16.960 personas impactadas con la sensibilización y suministro de información sobre el cuidado y preservación de la cuenca a los visitantes, a través de puestas en escena artísticas y lúdicas.
-  Desarrollo de la estrategia "Reporteros Ambientales" a través de la cual sensibilizamos y empoderamos a 20 jóvenes, habitantes de la zona de influencia de la Cuenca Alta del Río Otún, sobre la importancia del cuidado ambiental, la promoción de prácticas de conservación de la Cuenca Alta del Río Otún.

RETO 2020

-  Línea base ambiental vertimiento túnel trasvase y canal de descarga al río Otún.
-  Continuar con el proyecto "Vivamos la Cuenca".

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN:

El Laboratorio de Innovación Social, materializa nuestro programa de Responsabilidad Social Empresarial - RSE "Resignificando el Valor del Agua", el cual ha tenido las siguientes etapas:

-  2016 inició formalmente con la adopción de nuestra política de RSE
-  2017 fortalecimiento de capacidades internas para el desarrollo sostenible materializado en el Plan Estratégico 2017-2020
-  2018 intervención social a usuarios en condiciones de pobreza resignificando el valor del agua como derecho humano fundamental
-  2019 resignificación del valor del agua como patrimonio cultural y ambiental del Cerro Canceles en el municipio de Pereira.

Para la Empresa, los usuarios son el principal grupo de valor, de ahí la necesidad de establecer una relación directa que permita el dialogo y el reconocimiento de sus intereses, expectativas y necesidades relacionadas con la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado en Pereira. Sin embargo, este público objetivo es heterogéneo en sus características socio-económicas y culturales, lo cual implica desarrollar procesos de comunicación y relacionamiento social diferenciado, permitiendo un dialogo abierto y respetuoso con la comunidad, el sector productivo y los usuarios del servicio.

En la actualidad, existe en la población urbana y rural del municipio de Pereira un bajo nivel de apropiación social del principal recurso natural para la vida: El Agua. Así mismo, hemos identificado que, existe la necesidad de una resignificación del valor de agua por parte de nuestros usuarios, entendiendo este recurso vital como un patrimonio cultural y ambiental. Por lo anterior, en 2019 vimos como una necesidad trabajar en el área de influencia de nuestra Planta de Potabilización ubicada en la base del Cerro Canceles en la zona de interface entre lo urbano y lo rural del municipio.

Inspirados en lo anterior, identificamos como una población objetivo del Laboratorio de innovación social los siguientes públicos objetivos:

- ✔ La comunidad del Cerro Canceles, conformada por personas que habitan la vereda del mismo nombre.
- ✔ Junta de Acción Comunal de la Vereda Canceles y usuarios del Acueducto Veredal Chocho-Canceles.
- ✔ Estudiantes de Colegio Gimnasio Pereira; representados por estudiantes de últimos cursos integrantes del grupo de investigación del colegio y con un especial interés por los procesos de investigación formativa.
- ✔ Empleados de la Empresa que tienen su espacio de trabajo en la Planta de Potabilización de Agua, ubicada en la base del Cerro Canceles.
- ✔ Empresas del área de influencia del Cerro Canceles; este actor está conformado por Directivos y empleados de las empresas Coats Cadena, Comercializadora Santander, Constructora Gerenciar, Empresa de Energía de Pereira y Comfamiliar Risaralda.

Nuestro Laboratorio de Innovación Social es una iniciativa que contribuye al desarrollo sostenible de la Empresa y del municipio de Pereira; el cual es liderado y coordinado por la Dirección de Planeación, área encargada de la gestión de la estrategia empresarial y de sostenibilidad. De ahí, que este Laboratorio tenga un carácter estratégico y de largo plazo.

Los ejes articuladores de este Laboratorio de Innovación Social son:

- ✔ La Participación
- ✔ La resignificación del valor del agua
- ✔ El diálogo de saberes
- ✔ Carácter de proceso

En 2019, su desarrollo se dio, siguiendo estas fases metodológicas:

CARACTERIZACIÓN DE LA ZONA DE INTERVENCIÓN

Basados en la información sobre los usuarios en la vereda Canceles y complementada con la encontrada en diferentes informes de caracterización socio económico, construimos un perfil de la vereda Canceles, con el fin de generar un diagnóstico socio ambiental del área de estudio.

ACERCAMIENTO A LA COMUNIDAD

Esta fase se llevó a cabo en tres momentos:

- A. Identificación de actores con apoyo de los profesionales de la UTP
- B. Entrevistas a líderes sociales de la vereda Canceles
- C. Caracterización de los actores

INTERVENCIÓN SOCIAL

Objetivo General:

Desarrollar un proceso de formación - investigación comunitaria orientado a la resignificación del valor del agua como patrimonio cultural y ambiental del Cerro Canceles, a través de la lectura crítica de realidades por parte de los participantes.



Encuentros con la comunidad.

ACERCAMIENTO A LA COMUNIDAD

Esta fase se llevó a cabo en tres momentos:

- A. Identificación de actores con apoyo de los profesionales de la UTP
- B. Entrevistas a líderes sociales de la vereda Canceles
- C. Caracterización de los actores

INTERVENCIÓN SOCIAL

Objetivo General:

Desarrollar un proceso de formación - investigación comunitaria orientado a la resignificación del valor del agua como patrimonio cultural y ambiental del Cerro Canceles, a través de la lectura crítica de realidades por parte de los participantes.

Objetivos Específicos:

- Aportar herramientas de investigación comunitaria que permita a los participantes hacer una lectura sistemática de las realidades del relacionamiento con el agua en el territorio que habitan.
- Identificar de manera participativa los aspectos culturales y ambientales presentes en el Cerro Canceles y alrededores como parte del Patrimonio Hidrológico de Pereira.
- Ofrecer elementos conceptuales para la resignificación del valor del agua como patrimonio cultural y ambiental del Cerro Canceles.
- Conducir a los participantes a generar un producto que permita comunicar y socializar los hallazgos en sus investigaciones respecto al agua en el Cerro Canceles, a la vez que se reconozcan como sujetos de acción y gestión para la conservación del patrimonio hídrico de Pereira.

SESIONES TEMÁTICAS

1. Primera

- Contextualización: al agua como patrimonio cultural y ambiental del Cerro Canceles en Pereira.
- ¿Qué es el proceso de Formación-Investigación comunitaria en temáticas del agua y qué se requiere para participar?
- ¿Qué indagar respecto a la relación de los territorios con el agua?
- Definición de los temas de investigación relacionados con el agua como patrimonio cultural y ambiental del Cerro Canceles.

2. Segunda

- Nuevos lentes para descubrir nuestra cultura del agua y la forma en la que percibimos nuestro entorno cotidianamente y el relacionamiento con el líquido vital.
- Herramientas de investigación etnográfica para la lectura del relacionamiento con el agua: Entrevistas, diario de campo, historias de vida.

3. Tercera

- Sendero del Agua (usos del agua)
- Herramientas audiovisuales en la investigación etnográfica para la resignificación del agua.

4. Cuarta

- Construyendo narraciones del agua.
- Acompañamiento a los participantes en su proceso de investigación en temáticas relacionadas con el agua; asesorías y trabajo de campo para el desarrollo de las investigaciones.

5. Quinta

- Socializar por cada público objetivo o grupo focal los trabajos elaborados por los diferentes grupos relacionados con la cultura del agua en el territorio.
- Evento de socialización en la UTP, donde los investigadores (Estudiantes y Usuarios) mostraron a las personas de su comunidad, los trabajos elaborados en su territorio en el marco del proceso de investigación, en este espacio, además, quienes participaron en más del 80% del proceso de formación-investigación recibieron la certificación académica como "Investigador Comunitario".

INDICADORES DEL LABORATORIO DE INNOVACIÓN SOCIAL

TIPO DE PÚBLICO	CANTIDAD DE PERSONAS
Comunidad Educativa de la Fundación Gimnasio Pereira (Estudiantes, docentes y administrativos)	121
Comunidad de la Vereda Canceles	62
Empleados y colaboradores de Aguas y Aguas de Pereira	23
Académicos	45
Entrevista con Directivos de las empresas del área de influencia	12
Empleados de las empresas que diligenciaron encuesta de percepción	65
Total	328

Productos de formación-investigación comunitaria generados:

1. Inventario de piezas arqueológicas de la cultura precolombina del Colegio Gimnasio Pereira.
2. Investigación sobre Acueducto Veredal Chocho-Canceles, video: "Una comunidad que aprende de la crisis".
3. Inventario de nacimientos de agua de la vereda Canceles.
4. Publicación digital con ISBN "Cerro Canceles: De la Serranía de la Sal a la Fábrica de Agua".
5. Estudio de prospección arqueológica en predios de propiedad de Aguas y Aguas ubicados en el cerro Canceles.

RETOS 2020

 Continuar con el Programa "Resignificando el Valor del Agua".

SUBGERENCIA TÉCNICA:

Estamos conscientes que la ejecución e implementación de proyectos genera impactos tanto positivos como negativos en las comunidades involucradas y/o beneficiadas con las intervenciones, en el ámbito cultural, socio-ambiental y económico. Por ello, es fundamental la sensibilización y gestión oportuna de los impactos potenciales y reales con el ánimo de generar apropiación de mismas en las obras a desarrollar.

Dado que, el agua potable en Colombia es tanto un derecho fundamental como un servicio público, en Aguas y Aguas de Pereira nos enfocamos en resaltar los impactos positivos para las comunidades, por medio de la prestación del servicio de agua apta para consumo humano y saneamiento hídrico oportuno y adecuado, que influyen directamente en las condiciones de vida, calidad y desarrollo de los sectores a donde llevamos nuestros servicios.

Es de resaltar que hay situaciones complejas en las que se requieren intervenciones de alta ingeniería con el fin de lograr la prestación adecuada de los servicios, las cuales pueden causar impactos e incomodidad en sus fases iniciales de intervención. Es nuestro deber y responsabilidad, minimizar estos impactos para garantizar la puesta en marcha y funcionamiento adecuado de los proyectos desarrollados con sentido de pertenencia de las comunidades beneficiadas.

En Aguas y Aguas de Pereira abordamos el impacto en las comunidades desde un entendimiento amplio de los Derechos Humanos, buscando llevar bienestar al área de prestación de servicios donde operamos. En el proceso de ejecución de proyectos, se tiene implementado la ejecución preliminar de instrumentos de planificación de obra, como son: los planes de gestión social/ ambiental y seguimiento al desempeño de los mismos.

Los instrumentos de planificación socio ambiental para la ejecución de proyectos se abordan desde una perspectiva socio-antropológica y una caracterización económica y cultural de las comunidades y su entorno. Estos procesos son gestionados en forma participativa con la comunidad antes de iniciar cualquier obra, a fin de identificar y priorizar los impactos de ejecución y proponer las medidas para potenciar, mitigar y/o compensar sus efectos. Entre los componentes de estos instrumentos de planificación de obra se encuentran:

- ✔ Identificación de aspectos del proyecto.
- ✔ Socialización del Proyecto.
- ✔ Diagnóstico socioeconómico.
- ✔ Elaboración de Actas de Vecindad y/o entorno.
- ✔ Identificación del patrimonio cultural. (si lo requiere)
- ✔ Sistemas de información y control social.
- ✔ Constitución de veedurías ciudadanas.
- ✔ Reuniones periódicas de veeduría e informes de ejecución de obras.
- ✔ Actas de cierre de vecindad.
- ✔ Entrega de obras a la comunidad.



 Socialización con la comunidad Obra Barrio Laureles.

Todo contratista de obra e interventoría debe elaborar sus planes de gestión: Plan de Manejo Ambiental, Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo SST, Plan de Gestión Social, Plan de Calidad y Plan de Movilidad. El Plan de Gestión Social debe estar compuesto por los programas de participación y control social, y sensibilización y educación ambiental, este sirve como un instrumento de planificación de las intervenciones desde el enfoque social y busca garantizar la participación activa y el compromiso de la comunidad y de los trabajadores durante el desarrollo de las obras, con el fin de lograr la apropiación de la infraestructura, así como propiciar la sostenibilidad a largo plazo con los proyectos ejecutados.

Otro acercamiento con la comunidad se realiza a través de las actividades desarrolladas para la ejecución de los programas de uso eficiente y ahorro del agua PUEAA. Se denomina Uso Eficiente del recurso hídrico al "Uso de la mínima cantidad de agua en todo tipo de procesos y actividades mediante la implementación de prácticas como el reúso, la recirculación y el aprovechamiento de aguas. El ahorro se orienta al almacenamiento de agua en tiempos de abundancia para su uso en tiempo de escasez. En la empresa contamos con estos instrumentos de planeación viabilizados por la Corporación Autónoma de Risaralda CARDER, los cuales son desarrollados en dos grandes sistemas así: Sistema Río Otún y Sistema Pozo Profundo de Puerto Caldas, son implementados uno en la ciudad de Pereira y el corregimiento de Caimalito y el otro para el corregimiento de Puerto Caldas respectivamente.

Los dos programas de uso eficiente y ahorro del agua PUEAA, están enmarcados en la Ley 373 de 1997, en la ejecución de nuestros proyectos incluimos jornadas de educación ambiental en el uso eficiente y ahorro del agua, dirigida a estudiantes, docentes y comunidad en general del área urbana del municipio de Pereira y los Corregimientos de Caimalito y Puerto Caldas, para un total de 1411 personas.

Estos programas son desarrollados con las comunidades, aprovechando la ejecución de obras civiles que lideramos. Al momento de hacer socializaciones de la obra con los usuarios ubicados alrededor de los sectores intervenidos, son aprovechados los espacios generados con las comunidades, para capacitarlos en temas relacionados con el uso eficiente y ahorro del agua, así mismo con el personal que ejecuta sus labores en las obras. Es de resaltar que también realizamos labores de sensibilización en instituciones educativas con profesores en el área ambiental o afines y con los alumnos, propiciando la generación de clubes defensores del agua, a la fecha se han desarrollado avanzadas en los colegios Carlos Castro Saavedra en Puerto Caldas, Instituto Compartir Las Brisas en Villa Santana, Liceo Pedagógico Mundo Mágico.

RETOS 2020

- Continuar con la Implementación de las encuestas de percepción a la comunidad antes de la socialización de los proyectos que realizamos.
- Realizar la encuesta de satisfacción de comunidades después de llevar a cabo la ejecución de las obras, con el fin de medir los impactos, positivos y negativos generados por la puesta en marcha de los proyectos.

COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA “AGUAS MÁS CERCA”

Posicionarnos como una Empresa cercana a los usuarios fue la apuesta del equipo de Comunicaciones durante la vigencia 2019; bajo este propósito indagamos la sobre la percepción respecto a la efectividad de la comunicación de Aguas y Aguas de Pereira, reflejando como resultado que el 84.8% de los usuarios externos la ubican entre excelente y muy buena.

En línea con nuestra estrategia de comunicación, avanzamos en el posicionamiento de la factura como principal canal para socializar a los usuarios los hechos empresariales más relevantes; durante el 2019, publicamos 33 piezas informativas en este formato, recibido por la totalidad de suscriptores con los que contamos, lo cual tiene alto impacto comunicacional.

Entre marzo y septiembre de 2019, la Empresa fue sumergida en una crisis mediática, producto de la supuesta contaminación del agua potable de la ciudad con hepatitis A, hecho que, sin lugar a duda, ponían en tela de juicio la reputación organizacional, nuestra credibilidad y la del producto insignia: el agua para consumo humano, dejando en entredicho si se podía o no tomar directamente de la llave. Fue entonces como, a través de pruebas de laboratorio se logró esclarecer que, el foco de dicha infección no estaba en el agua, sin embargo, el escepticismo de la comunidad era latente.

De inmediato, tomamos múltiples acciones orientadas a que nuestros usuarios recobraran la confianza en el agua: inversiones técnicas, locativas en el laboratorio, mesas de trabajo con las Secretarías de Salud, diseño de campañas de comunicación en medios masivos, en cuya ejecución invertimos \$250 millones de pesos, y que estuvieron orientadas a reafirmar masivamente que, el agua que distribuye la Empresa a sus usuarios, se puede tomar directamente de la llave y con toda confianza.

Así mismo, consideramos de alta importancia hacer visible los 35 puntos de muestreo de control de la calidad de agua, ubicados en sitios estratégicos de la ciudad, infraestructura que históricamente era blanco del vandalismo, lo cual la hacía ver deteriorada, abandonada y pasar desapercibida, aún con la importancia que tienen por su función de controlar que el agua que se consume, en cada sector, esté en excelente calidad.

Desde la Oficina de Comunicaciones, logramos que estos puntos fueran reconocidos por la comunidad y que, las intervenciones realizadas perdurables, tomamos entonces la decisión de apoyar el Festival de Arte Urbano realizado por la Corporación Khuyay y hacer de los gabinetes de control de calidad de agua, unas verdaderas obras de arte con ambientación de la fauna y flora emblemática de nuestra cuenca, cumpliendo no solo su función para la Empresa, sino también embelleciendo los barrios y sectores donde reposan, convirtiéndose en los lienzos donde los artistas urbanos pudieran plasmar todo su talento.

COMUNIDADES TOBARIAS	Puntos
COMUNIDAD DE VERDEVALLE	18.942.21
COMUNIDAD DE VERDEVALLE	1.788.34
COMUNIDAD DE VERDEVALLE	1.4.722.39
COMUNIDAD DE VERDEVALLE	1.8.812.62
COMUNIDAD DE VERDEVALLE	8.27
COMUNIDAD DE VERDEVALLE	50.07

COMUNIDAD	Puntos
COMUNIDAD DE VERDEVALLE	18.942.21
COMUNIDAD DE VERDEVALLE	1.788.34
COMUNIDAD DE VERDEVALLE	1.4.722.39
COMUNIDAD DE VERDEVALLE	1.8.812.62
COMUNIDAD DE VERDEVALLE	8.27
COMUNIDAD DE VERDEVALLE	50.07



Intervención Gabinetes para el control de Calidad del Agua.



Durante toda la vigencia, mantuvimos constante y excelente relación con los periodistas de la ciudad, quienes siempre nos abrieron las puertas de sus medios de comunicación, para dar a conocer toda la gestión empresarial, vínculo que representa ahorro de dinero para la Organización, si se tiene en cuenta que este despliegue fue realizado bajo la figura de free press.



Igualmente, desarrollamos otras campañas comunicacionales para la difusión de proyectos internos y externos, tales como: socialización del Sistema Integrado de Gestión y Calidad; socialización y montaje de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas; promoción del uso eficiente y el ahorro del agua, cultura y clima organizacional, uso adecuado de los uniformes, autocontrol, promoción de la Semana de la Salud, Sistema de Gestión de Riesgo, programa Mínimo Vital Gratis, así como la realización de evento de entrega de obras lideradas por la Empresa, entre otras.



Contar con un talento humano competitivo y capacitado es la clave para cumplir con los objetivos estratégicos, los Derechos Humanos, los Principios del Pacto Global y lograr los mejores resultados empresariales. Así mismo, ofrecer áreas y ambientes seguros y confortables, nos ha permitido garantizar excelentes prácticas de seguridad y salud en el trabajo en la Organización.



Descentralización Corregimiento de Caimalito con la Subgerencia Comercial.



Equipo de trabajo de la Subgerencia de Operaciones.



Trabajadores de la Empresa.

5.6.1



TALENTO HUMANO COMPETITIVO

GRI 103-1

Con la formación y capacitación de nuestros trabajadores, generamos valor agregado al negocio a través de procesos robustos que garanticen la atracción, desarrollo y retención del mejor talento, propendiendo por una cultura organizacional basada en el liderazgo, la participación, el respeto por los Derechos Humanos y la innovación que apalanque nuestra estrategia corporativa.

Entendemos que, por medio del conocimiento y el liderazgo, hemos logrado que todas las actividades se cumplan con idoneidad, permitiendo el crecimiento organizacional y la permanencia en el mercado, cumpliendo con nuestra misión, visión, objetivos empresariales.

Convalidando este interés, en el Plan Estratégico 2017-2020 trazamos como un objetivo empresarial "Contar con un talento humano competitivo, proactivo, influyente y enfocado al desarrollo sostenible", a través del fortalecimiento de las competencias y el desempeño de nuestros trabajadores, en aras de alcanzar los resultados esperados.

Para avanzar en el fortalecimiento de las competencias y el desempeño del talento humano implementamos un plan de formación y enseñanza, el cual es transversal a toda la Organización, impactando positivamente a nivel interno la cultura y el clima organizacional y a nivel externo, la calidad y el buen servicio que prestamos a la comunidad.

GRI 103-2

En Aguas y Aguas de Pereira fortalecemos las competencias laborales de nuestros trabajadores basándonos en sus habilidades, experticia y cultura educativa a través de capacitaciones y formaciones, así como auxilios educativos, que permitan potenciar sus conocimientos. Para esto, contamos con un procedimiento establecido en el Sistema Integrado de Calidad (SIC), el cual contiene los lineamientos generales para la gestión del conocimiento, así como programas y líneas de capacitación acorde con las necesidades de la Empresa.

GRI 103-3

La evaluación de desempeño de nuestra Empresa es implementada bajo la metodología 360°, y ejecutada mediante la plataforma E-Learning, donde cada uno de los usuarios puede ingresar y diligenciar los formularios que le son asignados de acuerdo a su rol:



Certificación Seguridad Vial.

COMPETENCIAS DE NIVEL	
Estratégico	Liderazgo y planeación estratégica
Táctico	Mejoramiento continuo, ejecución y control
Técnico operativo	Credibilidad técnica y precisión
Profesional	Habilidad analítica e iniciativas
COMPETENCIAS SOSTENIBLES	
Énfasis ambiental	Promoción y favorecimiento de actividades que garanticen la sostenibilidad ambiental de la Empresa y su entorno
Sentido social	Capacidad para dirigir el comportamiento y el trabajo hacia el beneficio de la comunidad y sociedad, siendo conscientes de los efectos de estos sobre las personas y el entorno
COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	
Orientación al servicio	Vocación por ayudar o servir, comprender y satisfacer las necesidades de los demás grupos de valor
Orientación al resultado	Capacidad para trabajar eficientemente enfocándose en superar los niveles estándar de desempeño, así como habilidad para enfocarse en el logro de los objetivos individuales y de equipo
Proactividad – Versatilidad	Capacidad de abordar las situaciones problemáticas con una actitud positiva y tratar de anticipar los problemas y resolver los obstáculos que se interponen. Implica flexibilidad en la capacidad de respuesta ante cambios inesperados dentro de la organización
Trabajo en equipo	Habilidad para participar activamente de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a una meta que no está directamente relacionada con el interés personal. Supone facilidad para la relación interpersonal y capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las acciones del equipo

INDICADORES 2019

GRI 102-8

Cerramos el 2019, con un total de 282 trabajadores con contrato de trabajo a término indefinido, de los cuales el 25% son mujeres y el 75% restante hombres, esto se debe a que nuestras operaciones, requieren de mano de obra con alto contenido de esfuerzo físico, para atender las diferentes actividades en la prestación del servicio.

EVOLUCIÓN VINCULACIÓN TRABAJADORES CONTRATO DE TRABAJO A TÉRMINO INDEFINIDO

2016		2017		2018		2019	
HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
207	57	207	60	208	60	212	70

Nuestros trabajadores están divididos en tres sedes, de los cuales el 51% se encuentran ubicados en la sede administrativa, el 15% en la planta de potabilización y el 34% en la sede operativa. El 100% de ellos están por jornada completa.

SEDE	CONTRATO DE TRABAJO A TÉRMINO INDEFINIDO
Administrativa	144
Planta de Potabilización	42
Sede Operativa	96
TOTAL EMPLEADOS	282

Adicionalmente, al cierre de la vigencia, contábamos con 82 contratistas, de éstos 32 eran mujeres, es decir el 39% y 50 hombres, el 61% del total, los cuales desempeñan labores administrativas.

GRI 404-1

En 2019, tuvimos un promedio de 26 horas de formación para hombres y 30 horas de formación para mujeres. Con respecto al año 2018, aumentaron las horas de capacitación debido a que se realizó un Diplomado con duración de 100 horas, en una alianza con ECAV, SENA y ECOPEPETROL, Formación Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST con el SENA de 50 horas y Diplomado Maestro Virtual Cohorte XXI con la Universidad Tecnológica de Pereira y Univirtual de 120 horas.

El plan de capacitaciones 2019 tuvo un cumplimiento del 90% un nivel satisfactorio de ejecución, en él se abordaron temas como:

- ✔ Ley de financiamiento y reforma tributaria.
- ✔ Información tributaria en medios electrónicos para la DIAN año gravable 2018.
- ✔ Seminario de actualización sobre la ley de financiamiento (ley 1943 de 2018).
- ✔ Programa de certificación para la evaluación de tuberías PACP.
- ✔ Seminario lista de chequeo: llega la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- ✔ Actualización en retención en la fuente sobre rentas de trabajo 2019.
- ✔ Seminario teórico - práctico de espacios confinados y rescate.
- ✔ Actualización en pila, UGPP y seguridad social 2019.
- ✔ VIII seminario nacional factores de riesgo psicosocial: "alternativas para el abordaje en un mundo globalizado".
- ✔ Manejo integral de residuos peligrosos en el marco de la bioseguridad.
- ✔ Seminario reglamento interno de trabajo y manejo laboral disciplinario.
- ✔ Seminario de actualización claves para la contratación de los regímenes especial.
- ✔ Actualización ISO/IEC 17025:2017
- ✔ Curso – taller análisis financiero bajo NIIF con Excel.
- ✔ Auditor ISO/IEC 17025:2017.
- ✔ Curso incertidumbre de medición, asociada al muestreo.
- ✔ Calibración espectrofotómetros UV-VIS.
- ✔ Formación sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST.

- ✓ Seminario taller: gestión documental obligatoria física y electrónica
- ✓ Gestión de la información y el conocimiento para la toma de decisiones en SST.
- ✓ Indicadores de seguridad como predictores de accidentes catastróficos.
- ✓ Profesiones del futuro: nuevos riesgos asociados.
- ✓ Herramientas de información corresponden a los riesgos asociados confinados y sustancias químicas.

- ✓ Seminario taller actualización laboral y formas de contratación de personal.
- ✓ Seminario y certificación intervenciones de alcantarillado sin zanja.
- ✓ Seminario taller flujo de caja y proyecciones financieras bajo NIIF y con análisis de riesgo.
- ✓ Curso - taller en formulación de proyectos bajo metodología general ajustada a la OIG.
- ✓ Curso básico sistema de gestión de riesgos de incidentes. \$ 2,222,119 2,810,024
- ✓ Curso de gestión de riesgos como actividades de evaluación de la conformidad. 2,481
- ✓ Fundamentos sistema de gestión seguridad en la información norma ISO 27001:2013
- ✓ Diplomado planeación y gestión de proyectos (guía del PMBOK 6ta. Edición)
- ✓ Programa de certificación en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, S.A. S. E.S.P.

Ingresos - Administración de proyectos	\$ 2,222,119	2,810,024
Recursos recibidos en administración - Encargo Fiduciario BBVA (nota 14)	1,758,994	2,812,505
Gastos	1,025,100	1,219,531
Modernización empresarial	297,987	737,008
Capacitaciones en línea	455,847	857,966
Capacitaciones presenciales	1,758,994	2,812,505

Las capacitaciones en línea corresponden a las necesidades que surgieron producto de la evaluación de desempeño 2018, así como, en resultado de planes de acción de auditorías ejecutadas en años anteriores.

2016		2017		2018		2019	
HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
15	10	20	15	13	12	26	30
Activos y Pasivos relacionados:							
Recursos entregados en administración - Encargo Fiduciario BBVA (nota 8)				\$ 27,304,760	35,077,836		
Recursos recibidos en administración - Encargo Fiduciario BBVA (nota 14)				(27,304,760)	(35,077,836)		

GRI 404-3

Para dar cumplimiento con nuestro objetivo estratégico "Contar con un talento humano competitivo, proactivo, influyente y enfocado en el desarrollo sostenible", anualmente llevamos a cabo la evaluación de desempeño de los trabajadores.

Se tiene incertidumbre con relación al recaudo de lo pactado en el Otro sí número 6, en relación con la objeción de la Cooperación Española, con la forma de pago. Lo anterior, ha generado que la Unidad Ejecutora, no lograra hacer los cobros correspondientes.

PORCENTAJE DE TRABAJADORES EVALUADOS

2017	2018	2019
96,19%	96,62%	92,66%

A la fecha de aplicación de la evaluación de desempeño periodo 2019, la planta de personal con vinculación directa ascendía a 286 personas; de las cuales, 265 aplicaban para ser evaluadas, el personal restante (21), que no fue evaluado cumplía con los requisitos de exclusión: el Gerente uno (1), seis (6) personas con permiso sindical permanente, nueve (9) personas con menos de seis meses de ingreso a la Empresa y cinco (5) por retiro de pensión.

RETOS 2020

- ✓ Continuar con el proceso de certificación en competencias laborales con el fin de dar cumplimiento a la Mesa Sectorial de Agua Potable y Saneamiento Básico.
- ✓ Dar cumplimiento a nivel satisfactorio del Plan de Capacitación.
- ✓ Asistir a las mesas sectoriales de ANDESCO.
- ✓ Participar en mínimo dos (2) Congresos nacionales del sector.



5.6.2.

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO



1



2



GRI 103-1

Tanto la seguridad y salud en el trabajo, como la prevención y mitigación de riesgos es de alta importancia para nosotros, a través de su gestión efectiva, mantenemos la continuidad de nuestras operaciones, nos anticipamos, reconocemos, evaluamos y controlamos los riesgos que puedan afectar a los trabajadores y/o contratistas, así como, prevenimos la ocurrencia de accidentes y enfermedades laborales, logrando impactar internamente en la salud física, mental y el bienestar de nuestros equipos de trabajo, garantizando siempre ambientes de trabajo sanos y seguros.

GRI 103-2

En Aguas y Aguas de Pereira contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de acuerdo con lo establecido en el capítulo 6 del Decreto 1072 de 2015, a través del cual, realizamos la identificación de peligros, evaluación de riesgo y determinación de controles, adoptando la metodología de la Guía Técnica Colombiana GTC 45, que contempla los riesgos identificados y controlados para las sedes de trabajo. De igual forma, promovemos una cultura preventiva enfocada en el control de los riesgos laborales, para disminuir la incidencia de accidentes y enfermedades en los entornos de trabajo, reducir costos y mejorar su desempeño. Como resultado de esta gestión, aumentamos su satisfacción, bienestar y sentido de pertenencia, lo que conlleva a una mayor rentabilidad y productividad empresarial.

GRI 103-3

Con el fin de evaluar y hacer seguimiento a nuestro SG-SST, realizamos Auditorías Internas del Sistema Integrado, a través de ellas identificamos posibles desviaciones que nos permiten tomar acciones correctivas. A partir de este procedimiento, establecemos la frecuencia, responsabilidades y actividades referentes al Programa Anual de Auditorías Internas.

GRI 403-1

Nuestro SG-SST ha sido implementado de acuerdo con los requisitos legales exigidos en la Resolución 0312 de 2019. Para esto, hemos establecido mecanismos para garantizar que la operación de las actividades estratégicas, misionales y de apoyo, cumplan con la normatividad Nacional vigente, en armonía con los estándares mínimos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales. Adicionalmente, contamos con la Matriz de Identificación y Evaluación de Cumplimiento de la normatividad legal del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

GRI 403-2

Contamos, además, con un procedimiento para la identificación de peligros y riesgos denominado PR: A-GH-IV-04, dentro del cual, evaluamos los riesgos de forma rutinaria y no rutinaria y, determinamos los controles a implementar. A través del Plan de Trabajo Anual, incluimos las actividades de control para los riesgos identificados como prioritarios y realizamos una actualización al documento.

De igual forma, contamos con un procedimiento para la investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales, por medio del cual, buscamos promover, implementar y fortalecer las medidas correctivas encaminadas a mitigar, disminuir y/o eliminar las condiciones de riesgo a las que nuestros trabajadores se ven enfrentados y de esta forma, evitar la ocurrencia de éstos. El procedimiento PR: A-GH-IA-03 nos permite identificar las causas, hechos y situaciones para implementar acciones de mejora en nuestro SG-SST. Adicionalmente, a través del registro A-GH-SS-R01 de Reporte de Actos, Condiciones Inseguras y Condiciones de Salud, establecemos un canal de comunicación efectivo en donde damos garantía a nuestros trabajadores de su correspondiente gestión.

GRI 403-4

Nuestros trabajadores participan en el desarrollo, implementación, comunicación y evaluación del SG-SST a través de los siguientes mecanismos:

- 🌿 **Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST):** se elige cada 2 años, durante la vigencia 2019 realizamos la elección de los trabajadores que lo integran, los cuales cumplirán funciones hasta noviembre de 2021.
- 🌿 **Comité de Convivencia:** es de periodicidad bienal, en 2019 llevamos a cabo las elecciones para su conformación hasta noviembre de 2021, es integrado por 8 trabajadores del Empresa.
- 🌿 **Brigadas de Emergencia:** integrada de forma individual para cada una de nuestras sedes, quienes las conforman están capacitados para ejercer la coordinación o atender las situaciones de emergencia que se lleguen a presentar.
- 🌿 Encuesta para la identificación de peligros.

GRI 403-6

Con base en el cumplimiento de la Ley y propendiendo por la salud y seguridad de nuestros trabajadores, las afiliaciones al sistema de seguridad social, se realizan antes del inicio de labores de cada uno de los trabajadores. Adicionalmente, otorgamos el 50% del costo mensual en la afiliación, con un beneficiario, a un plan complementario con la empresa prestadora de salud (EPS) a la cual pertenezca. Por otro lado, reconocemos un auxilio para la corrección visual o compra de montura y lentes de nuestros trabajadores amparados con la Convención Colectiva de Trabajo.

Durante 2019, destinamos \$62'590.990 para 178 auxilios de la salud visual de nuestros trabajadores y \$ 59'073.150 para 101 subsidios de planes complementarios de salud.

GRI 403-7

Somos conscientes de la importancia de proteger a nuestros trabajadores de los posibles riesgos que puedan derivarse como consecuencia de la realización de su trabajo. Por ello, contamos con un sistema de Prevención de Riesgos Laborales y una cultura preventiva con el fin de minimizar, mitigar y evitar las causas de los accidentes y las enfermedades profesionales, el cual contempla los criterios de Globalidad, Oportunidad, Eficiencia, Cuantificación, Periodicidad e Integración.

Ante lo cual, la Alta Dirección debe:

- 🌿 Realizar una evaluación inicial de los riesgos inherentes a los puestos de trabajo.
- 🌿 Identificar medidas de acción preventivas, así como, mecanismos de control para mitigar o evitar los riesgos detectados.
- 🌿 Mantener un canal de comunicación y formación con los trabajadores, con el fin de concientizarlos sobre el alcance de los riesgos y la forma de prevenirlos y evitarlos.

INDICADOR

GRI 403-9

Durante la vigencia 2019, así fue el comportamiento de la accidentalidad en la Empresa:

- 0 accidentes fatales
- 23 lesiones laborales en nuestros trabajadores
- 0 lesiones en nuestros contratistas

INICIATIVAS 2019

- 🌿 Disminuimos la accidentalidad laboral a 23 casos, con respecto a las estadísticas de los últimos cinco (5) años, donde se evidencian picos de 24 y 27 accidentes anuales.

Los accidentes presentados fueron, en su gran mayoría, por sobre esfuerzos, caídas y golpes. Estos accidentes se presentaron por factores personales, en especial, el exceso de confianza, dado que, los factores de trabajo fueron externos a la Empresa.

Las acciones correctivas implementadas, estuvieron orientadas al autocuidado, lecciones aprendidas, elaboración de estándares de trabajo, prevención de caídas al mismo nivel, socialización de procedimientos, sensibilización para la prevención de accidentes de trabajo y uso de elementos de protección personal.

- 🌿 Obtuvimos una calificación del 92% en la autoevaluación de los Estándares Mínimos de Seguridad y Salud en Trabajo, lo que nos ubica en un criterio Aceptable, gracias a las acciones realizadas en los siguientes criterios:

RECURSOS:

- Capacitación, evaluación y acompañamiento del Copasst y Comité de Convivencia, para cumplir con las responsabilidades que les asigna la Ley.
- Reinducciones en aspectos generales y específicos de las actividades por realizar, incluyendo entre otros, la identificación de peligros y control de los riesgos en su trabajo y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

GESTIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:

- Ajustes a la documentación, según el Decreto 1072: Política, Objetivos, Plan anual de trabajo, rendición sobre el desempeño, matriz legal, Comunicación, adquisición de compras y productos, evaluación y selección de proveedores.

GESTIÓN DE LA SALUD:

- Seguimiento a las condiciones de salud de los trabajadores.
- Custodia de las historias clínicas.
- Programa de restricciones y recomendaciones médico – laborales.
- Elaboración de profesiogramas del área operativa.
- Reportes de los accidentes a la ARL, EPS y Ministerio de Trabajo Territorial.
- Registro y análisis de accidentes de trabajo.
- Implementación de indicadores para medición de accidentalidad: Severidad, frecuencia, mortalidad).

GESTIÓN DE PELIGROS Y RIESGOS:

- Identificación de sustancias cancerígenas o con toxicidad aguda.
- Implementación y verificación de las medidas de control.

GESTIÓN DE AMENAZAS:

- Conformación, capacitación y dotación de la brigada de emergencia.

MEJORAMIENTO:

- Ejecución de acciones preventivas y correctivas de la investigación de los accidentes de trabajo.
- Avanzamos en la conformación y formación de las brigadas de emergencia en la sede de Operaciones y Administrativa en el edificio Torre Central, Laboratorio de Control de Calidad de Agua y Planta de Tratamiento, con el fin de preparar a sus integrantes para participar o intervenir en una contingencia o situación caótica.
- Realizamos la socialización del procedimiento de evacuación en nuestra sede Administrativa, ubicada en el edificio Torre Central.
- Llevamos a cabo simulacros y socializaciones de las rutas de evacuación y puntos de encuentro en cada una de las sedes con las que cuenta la Empresa.

RETOS 2020

- Sostener el criterio de Aceptabilidad en la autoevaluación de los Estándares Mínimos de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Unificar el plan de emergencias de cada sede con el plan de emergencias y contingencias de la Empresa.
- Continuar con la aplicación del Decreto 1072 de 2015, con el fin de conocer el estado de cumplimiento del Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, realizando auto evaluación en diciembre de 2020.
- Procurar por la disminución de la accidentalidad y severidad, a través de talleres de formación sobre prevención de accidentes de trabajo en el que participe el 100% de los trabajadores operativos.
- Realizar el diagnóstico de condiciones generales en todas las sedes de la Empresa, para determinar necesidades de mejora y elaborar plan de acción para mitigación de riesgos.

6

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ÍNDICE CONTENIDOS GRI (GRI 102-55)

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	PACTO GLOBAL	RELACIÓN CON ODS
CONTENIDOS GENERALES					
GRI 102: Contenidos generales 2016	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
	102-1 Nombre de la Organización	Página 10 Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P			
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Página 10			
	102-3 Ubicación de la sede	Página 11			
	102-4 Ubicación de las operaciones	Página 11			
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Página 10			
	102-6 Mercados servidos	Página 11			
	102-7 Tamaño de la Organización	Página 11 y 12			
	102-8 Información sobre empedados y otros trabajadores	Página 98			ODS 8
	102-9 Cadena de suministro	Página 13			
	102-10 Cambios significativos en la Organización y su cadena de suministro				
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Si bien se gestiona el enfoque de riesgos, aún no se maneja específicamente el principio de precaución.			
	102-12 Iniciativas externas	Página 15			
	102-13 Afiliación a asociaciones	Página 15			
ESTRATEGIA					
	102-14 Declaración de los altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Página 4 y 6			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	PACTO GLOBAL	RELACIÓN CON ODS
GRI 102: Contenidos generales 2016	ÉTICA E INTEGRIDAD				
	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta	Página 32		Principio 10	ODS 16
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Página 32			
	GOBERNANZA				
	102-18 Estructura de gobernanza	Página 20		Principio 1 Principio 2 Principio 3 Principio 4 Principio 5 Principio 6	ODS 16
	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
	102-40 Lista de los grupos de interés vinculados a la Organización.	Página 24			
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	La empresa cuenta con Convención Colectiva de Trabajo 2018-2020, la cual fue pactada a través de la firma del Acta de Acuerdo final del proceso de negociación colectiva que se adelantó entre el Sindicato de Trabajadores de Servicios Públicos Autónomos e Institutos Descentralizados de Colombia "SIMTRAEMSDDES - Subdirectiva Pereira" y la empresa. El acta de Acuerdo se firmó el 6 de marzo de 2018		Principio 3	ODS 16
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Página 24			
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Página 24			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	PACTO GLOBAL	RELACIÓN CON ODS
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Página 25			
	PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES				
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Este informe abarca las operaciones de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P			
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas de los informes	Página 26			
	102-47 Lista de los temas materiales	Página 26			
	102-48 Reexpresión de la información				
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Página 24			
	102-50 Periodo objeto del informe	Página 24			
	102-51 Fecha del último informe	2019			
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual			
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Página 24			
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Página 24			
	102-55 Índice de contenidos GRI	Página 106			
	102-56 Verificación externa	Este informe no cuenta con una verificación externa			

ÍNDICE CONTENIDO GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	PACTO GLOBAL	RELACIÓN CON ODS	
TEMAS MATERIALES						
DESEMPEÑO ECONÓMICO						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 36			ODS 9 ODS 16	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 36				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 37				
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Página 37				
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático					
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 53		Principio 1	ODS 6 ODS 9 ODS 11	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 53				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 53				
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Página 53				
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Página 85				
ANTICORRUPCIÓN						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 32		Principio 10	ODS 16	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 32				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 32				
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Página 32				
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Página 33				
AGUA						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 76		Principio 7 Principio 8	ODS 6 ODS 13 ODS 15	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 77				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 77				
GRI 303: Agua 2016	303-1 Extracción de agua	Página 78				

ÍNDICE CONTENIDO GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	PACTO GLOBAL	RELACIÓN CON ODS
TEMAS MATERIALES					
EFLUENTES Y RESIDUOS					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 76		Principio 8 Principio 9	ODS 6
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 77			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 77			
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Página 79			
BIODIVERSIDAD					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 83		Principio 7 Principio 8	ODS 6 ODS 13 ODS 15
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 83			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 83			
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-3 Hábitats protegidos o restaurados				
EMISIONES					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 85		Principio 7 Principio 8 Principio 9	ODS 6 ODS 7 ODS 13 ODS 15
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 85			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 86			
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Página 86			
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 97		Principio 6	ODS 3 ODS 8
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 97			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 97			
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Página 99			
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Página 100			

ÍNDICE CONTENIDO GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	PACTO GLOBAL	RELACIÓN CON ODS	
TEMAS MATERIALES						
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 101				
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 101				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 101				
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Página 101				
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Página 101				
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Contamos con el apoyo de un médico especialista en salud y seguridad en el trabajo, el cual realiza los exámenes ocupacionales periódicos y el seguimiento al ausentismo y casos de reintegro, restricciones, rehabilitación y programas como estilos de vida saludable. También hace el seguimiento a los sistemas de vigilancia epidemiológica.			Principio 1 Principio 2	ODS 3 ODS 8
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Página 102				
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	La formación en salud y seguridad en el trabajo está incluida en el programa anual de capacitaciones, el cual es definido en el Plan de Trabajo e incluye inducción y reinducción al puesto de trabajo, entrenamiento y competencias.				

ÍNDICE CONTENIDO GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	PACTO GLOBAL	RELACIÓN CON ODS
TEMAS MATERIALES					
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO					
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	Página 102			
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	Página 102			
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	El 100% de nuestros trabajadores y contratistas están cubiertos por el Sistema de Salud y Seguridad en el trabajo.			
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Página 102			
TEMAS MATERIALES SIN CONTENIDOS ESPECÍFICOS GRI					
TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 34			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 34			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 34			
Contenido propio	Índice de Transparencia y Acceso a la Información de la Procuraduría General de la Nación - ITA	Página 35			
TRANSPARENCIA EN TARIFAS Y PRECIOS					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 42		Principio 1	ODS 16
	103-2 El enfoque de gestión y sus componente	Página 42			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 42			
Contenido propio	Eficiencia del recaudo	Página 43			

ÍNDICE CONTENIDO GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	PACTO GLOBAL	RELACIÓN CON ODS
TEMAS MATERIALES SIN CONTENIDOS ESPECÍFICOS GRI					
GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 44		Principio 7	ODS 6 ODS 11 ODS 13
	103-2 El enfoque de gestión y sus componente	Página 44			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 45			
Contenido propio	Ejecución presupuestal (Inversiones) para mitigación de riesgos extremos y muy altos	Página 46			
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA I+D+i					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 48		Principio 9	ODS 9 ODS 12 ODS 17
	103-2 El enfoque de gestión y sus componente	Página 48			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 48			
Contenido propio	Tasa innovativa	Página 49			
COBERTURA Y ASEQUIBILIDAD					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 50		Principio 1	ODS 1 ODS 6 ODS 11
	103-2 El enfoque de gestión y sus componente	Página 50			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 51			
Contenido propio	Redes Instaladas Acueducto y Alcantarillado	Página 51			
Contenido propio	Suscriptores Acueducto y Alcantarillado	Página 51			
Contenido propio	Cobertura Acueducto y Alcantarillado	Página 52			
Contenido propio	Consumo Promedio	Página 52			
OPTIMIZAR LA INFRAESTRUCTURA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 53		Principio 1	ODS 6 ODS 9 ODS 11
	103-2 El enfoque de gestión y sus componente	Página 53			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 53			
Contenido propio	Activación de Inversiones del POIR	Página 59			

ÍNDICE CONTENIDO GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	PACTO GLOBAL	RELACIÓN CON ODS
TEMAS MATERIALES SIN CONTENIDOS ESPECÍFICOS GRI					
CALIDAD, CONTINUIDAD Y SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 60		Principio 1 Principio 2	ODS 3 ODS 6
	103-2 El enfoque de gestión y sus componente	Página 60			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 62			
Contenido propio	Índice de Riesgo para Consumo Humano (IRCA)	Página 62			
Contenido propio	Continuidad del servicio de acueducto	Página 62			
Contenido propio	Daños de acueducto y alcantarillado atendidos	Página 62 y 63			
Contenido propio	Eficiencia en la atención de daños y solicitudes Acueducto y Alcantarillado	Página 63 y 64			
AGILIDAD Y SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 68		Principio 10	ODS 16
	103-2 El enfoque de gestión y sus componente	Página 68			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 68			
Contenido propio	Porcentaje de avance de implementación de Gobierno Digital	Página 68			
GESTIÓN Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 71			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componente	Página 71			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 73			
Contenido propio	Canales de Servicio al Cliente	Página 73			
Contenido propio	Índice de Reclamación	Página 73			
Contenido propio	Encuesta de satisfacción del usuario	Página 73			
Contenido propio	Índice de percepción del cliente	Página 73			



7

OPERACIÓN CON VINCULADOS ECONÓMICOS

DIVIDENDOS RECAUDADOS	EN PESOS
QUINSA INTEGRADA S.A.	\$128'774.712
GLOBAL OPERADORA HOTELERA S.A.S. (MOVICH)	\$1'681.050

DIVIDENDOS PAGADOS	EN PESOS
MUNICIPIO DE PEREIRA	\$1.974'800.000
INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA	\$25'000.000
EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA	\$200.000
TOTAL DIVIDENDOS PAGADOS 2019	\$2.000'000.000

FACTURADO AL MUNICIPIO DE PEREIRA	EN PESOS
SUBSIDIO ESTRATOS 1, 2 Y 3	\$1.391'407.168
PROGRAMA MÍNIMO VITAL	\$2.212'246.108
CONVENIO No. 3576 - OBRAS CAIMALITO	\$3.483'264.546
CONVENIO No. 3403 - OBRAS DE EMERGENCIA	\$1.543'750.000

TRANSFERENCIA DE RECURSOS	EN PESOS
KFW - GOBIERNO ALEMÁN - Consultoría PTAR	\$884'606.802

8

CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR



∞.

CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR

En mi calidad de Gerente General de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P, me permito certificar que la organización cumple a cabalidad con las exigencias legales en materia de derechos de autor, ya que todos los programas, aplicativos, software y sistemas cuentan con la debida autorización y licencias de uso expedidas por los propietarios de los derechos de autor. Además, se ejerce un control permanente que permite garantizar lo firmado.



9

ESTADOS FINANCIEROS



INFORME DEL REVISOR FISCAL

**A la Asamblea de Accionistas de la
Empresa de Acueducto y Alcantarillo de Pereira S.A.S. E.S.P**

Opinión

He auditado los estados financieros adjuntos de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, preparados por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019, que comprenden los estados de situación financiera, los estados de resultado integral, estados de cambios en el patrimonio, en el patrimonio de los accionistas, el estado de flujo de efectivo, las revelaciones que incluyen un resumen de las principales políticas contables.

En mi opinión, los estados financieros auditados, fielmente tomados de los libros de contabilidad y adjuntos a este dictamen, presentan razonablemente en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019, así como de los resultados y sus flujos de efectivo por los años terminados en esa fecha, de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, adoptadas por la Contaduría General de la Nación.

Fundamentos de la opinión

He llevado a cabo esta auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Mi responsabilidad, de acuerdo con dichas normas, se describe más adelante en la sección: Responsabilidades del revisor fiscal.

Me declaro en independencia de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, de conformidad con los requerimientos de ética aplicables a mi auditoría de los estados financieros y he cumplido las demás responsabilidades de ética, según dichos requerimientos.

Una auditoría incluye desarrollar procedimientos sobre bases selectivas para obtener certeza de los montos y las revelaciones expuestas en los estados financieros, con base en estos procedimientos y técnicas se recopilaron las evidencias necesarias sobre las mediciones utilizadas en el cálculo de las cifras que lo conforman, tales como la inspección, observación, confirmación, certificación, pruebas selectivas, entre otras; estos procedimientos seleccionados dependieron de mi juicio, incluyendo la evaluación del riesgo de que los estados financieros pudieran incluir errores significativos originados por fraudes o errores, considero que la evidencia de auditoría obtenida proporciona una base razonable para emitir mi opinión.

Responsabilidad de la administración y de los responsables de gobierno de la entidad en relación con los estados financieros

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de los estados financieros de conformidad con la resolución 414 de septiembre de 2014 emitida por la Contaduría General de la Nación y sus modificaciones, aplicable a las entidades que se encuentran bajo el ámbito del Régimen de Contabilidad Pública que no cotizan en el mercado de valores que no administran ahorro público; también le aplica la normatividad emitida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Adicionalmente, en la preparación de la información financiera, la administración es responsable de la valoración de la capacidad que tiene la entidad para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones respectivas, teniendo en cuenta la hipótesis de negocio en marcha. A su vez, los responsables de gobierno de la entidad deben supervisar el proceso de información financiera de esta.

Responsabilidad del revisor fiscal

Mi responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre los estados financieros adjuntos, realizando una auditoría de conformidad con las Normas de Aseguramiento de la Información. Dichas normas exigen el cumplimiento de los requerimientos de ética, así como la planificación y la ejecución de pruebas selectivas de los documentos y los registros de contabilidad, con el fin de obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de errores materiales. Los procedimientos analíticos de revisión dependen de mi juicio profesional, incluida la valoración de los riesgos, debo tener en cuenta el control interno relevante para la preparación y la presentación de los estados financieros, pero no expresar una opinión sobre la eficacia de este.

También hace parte de mi responsabilidad obtener suficiente y adecuada evidencia de auditoría en relación con la información financiera de la empresa, y evaluar la adecuación de las políticas contables aplicadas, así como la razonabilidad de las estimaciones contables y la información revelada por la entidad.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

1. Con base en el resultado de mis pruebas, en mi concepto durante 2019:
 - a) Que tanto la contabilidad como las operaciones registradas en los libros y su documentación soporte, se diligencian y conservan conforme a las disposiciones legales.
 - b) Los actos de los administradores se ajustan a las orientaciones establecidas en los estatutos y lineamientos de la Junta Directiva, como también de la Asamblea General.
 - c) La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, cumplió cabalmente con sus obligaciones legales establecidas para la autoliquidación de

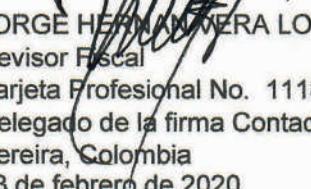
aportes al Sistema de Seguridad Social, particularmente la relativa a los afiliados y a los ingresos base de cotización, información que ha sido tomada de los registros y soportes contables. La entidad no se encuentra en mora por concepto de aportes al sistema de seguridad social integral.

- d) El Informe de Gestión del año 2019, preparado por la administración, no forma parte de los estados financieros auditados pero su contenido es consecuente con la información financiera, así como las actividades descritas en él, que generaron operaciones económicas que poseen registro contable y forma parte de los estados Financieros certificados.
- e) La empresa ha adoptado ciertas medidas para dar cumplimiento a lo ordenado por la Ley 603 de 2000 sobre derechos de autor; y las debidas para la prevención y control de lavado de activos.

2. Efectué seguimiento a las respuestas sobre las cartas de recomendaciones dirigidas a la administración la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P y no hay asuntos de importancia material pendiente que puedan afectar mi opinión.

Otros asuntos

Los estados financieros bajo normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia adoptadas por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P al 31 de diciembre de 2018, que hacen parte de la información comparativa de los estados financieros adjuntos, fueron auditados por otro Revisor Fiscal, designado por la firma Contadores y Consultores MB Asociados S.A.S., de acuerdo con normas internacionales de auditoría aceptadas en Colombia, sobre los cuales se expresó una opinión sin salvedades.


JORGE HERNÁNDEZ LOPEZ
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 111857-T
Delegado de la firma Contadores y Consultores MB Asociados S.A.S. TR-1412
Pereira, Colombia
13 de febrero de 2020



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S ESP

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Al 31 de Diciembre de 2019 y 2018

(Expresado en miles de pesos)

Notas	2019	2018	Variación Absoluta	Variación Porcentual	
ACTIVOS	716,698,380	708,222,592	8,475,788	1%	
ACTIVO CORRIENTE	51,034,164	43,135,708	7,898,456	18%	
<u>Efectivo y Equivalentes de Efectivo</u>	5 y 6	8,986,935	6,600,555	2,386,380	36%
Caja		-	-	-	
Depósitos en Instituciones Financieras		7,770,111	6,097,066	1,673,045	27%
Efectivo de Uso Restringido		1,216,824	503,489	713,335	142%
<u>Cuentas por Cobrar</u>	8	30,640,504	27,095,947	3,544,557	13%
Prestación de Servicios		4,775,864	3,893,766	882,098	23%
Prestación de Servicios Públicos		14,410,218	13,791,807	618,411	4%
Otras Cuentas por Cobrar		11,454,422	9,410,374	2,044,048	22%
<u>Inventarios</u>	9	1,258,608	1,082,224	176,384	16%
Materiales y Suministros		1,381,804	1,177,217	204,587	17%
Bienes Muebles en Bodega		6,732	10,920	(4,188)	-38%
Deterioro Acumulado de Inventarios (Cr)		(129,928)	(105,913)	(24,015)	23%
<u>Otros Activos</u>	12	10,148,117	8,356,982	1,791,135	21%
Bienes y Servicios Pagados por Anticipado		665,422	504,052	161,370	32%
Avances y Anticipos Entregados		4,669,147	2,738,420	1,930,727	71%
Anticipos o Saldos a Favor por Impuestos y Contribuciones		4,813,548	5,114,510	(300,962)	-6%
ACTIVO NO CORRIENTE	665,664,216	665,086,884	577,332	0%	
<u>Inversiones</u>	7	5,482,785	5,458,021	24,764	0%
Inversiones de Administración de Liquidez al Costo		1,101,768	1,101,768	-	0%
Inversiones en Asociadas Contabilizadas por el Método de participación Patrimonial		4,504,817	4,480,053	24,764	1%
Deterioro Acumulado de Inversiones (Cr)		(123,800)	(123,800)	-	0%
<u>Cuentas por Cobrar</u>	8	4,094,612	4,283,598	(188,986)	-4%
Prestación de Servicios Públicos		3,397,197	3,795,905	(398,708)	-11%
Cuentas por Cobrar de Dificil Recaudo		4,419,075	4,658,958	(239,883)	-5%
Deterioro Acumulado de Cuentas por Cobrar (Cr)		(3,721,660)	(4,171,266)	449,606	-11%
<u>Propiedades, Planta y Equipo</u>	10	610,698,283	603,656,604	7,041,679	1%
Terrenos		26,908,319	26,980,307	(71,988)	0%
Construcciones en Curso		22,511,921	28,755,298	(6,243,377)	-22%
Maquinaria, Planta y Equipo en Montaje		167,075	79,960	87,115	109%
Edificaciones		92,361,464	91,356,751	1,004,713	1%
Plantas, Ductos y Túneles		37,412,390	35,804,825	1,607,565	4%
Redes, Líneas y Cables		611,882,994	584,493,132	27,389,862	5%
Maquinaria y Equipo		13,866,538	12,738,987	1,127,551	9%
Equipo Médico y Científico		1,195,976	902,987	292,989	32%
Muebles, Enseres y Equipos de Oficina		1,249,656	1,112,127	137,529	12%
Equipos de Comunicación y Computación		3,461,503	2,641,461	820,042	31%
Equipos de Transporte, Tracción y Elevación		1,396,184	1,356,914	39,270	3%
Equipos de Comedor, Cocina, Despensa y Hotelería		11,049	9,276	1,773	19%
Depreciación Acumulada de Propiedades, Planta y Equipo (Cr)		(92,404,242)	(73,252,877)	(19,151,365)	26%
Deterioro Acumulado de Propiedades, Planta y Equipo (Cr)		(109,322,544)	(109,322,544)	-	0%
<u>Otros Activos</u>	12	45,388,536	51,688,661	(6,300,125)	-12%
Plan de Activos para Beneficios a los Empleados a Largo Plazo		9,732,860	8,835,723	897,137	10%
Recursos Entregados en Administración		27,304,760	35,077,836	(7,773,076)	-22%
Propiedades de Inversión		1,897,249	1,897,249	-	0%
Depreciación Acumulada de Propiedades de Inversión (Cr)		(92,323)	(73,879)	(18,444)	25%
Activos Intangibles		3,211,950	2,946,650	265,300	9%
Amortización Acumulada de Activos Intangibles (Cr)		(1,229,928)	(929,144)	(300,784)	32%
Activos por Impuestos Diferidos		4,563,968	3,934,226	629,742	16%



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S ESP

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Al 31 de Diciembre de 2019 y 2018

(Expresado en miles de pesos)

	Notas	2019	2018	Variación Absoluta	Variación Porcentual
PASIVO MAS PATRIMONIO		716,698,380	708,222,592	8,475,788	1%
PASIVOS		310,802,737	304,965,516	5,837,221	2%
PASIVO CORRIENTE		51,034,241	44,929,103	6,105,138	14%
Préstamos por Pagar	13	12,200,438	11,626,668	573,770	5%
Financiamiento Interno de Corto Plazo		7,889,214	7,157,906	731,308	10%
Financiamiento Externo de Corto Plazo		4,311,224	4,468,762	(157,538)	-4%
Cuentas por Pagar	14	27,722,011	20,187,857	7,534,154	37%
Adquisición de Bienes y Servicios Nacionales		635,659	1,387,096	(751,437)	-54%
Proyectos de Inversión		2,520,532	2,185,565	334,967	15%
Recursos a Favor de Terceros		1,035,539	465,004	570,535	123%
Arrendamiento Operativo		255,807	210,308	45,499	22%
Descuentos de Nómina		572,909	526,394	46,515	9%
Servicios y Honorarios		2,105,728	2,388,711	(282,983)	-12%
Retención en la Fuente e Impuesto de Timbre		1,110,743	868,848	241,895	28%
Impuestos, Contribuciones y Tasas por Pagar		10,652,167	7,478,403	3,173,764	42%
Avances y Anticipos Recibidos		4,449,424	713,448	3,735,976	524%
Créditos Judiciales		450,231	450,231	-	0%
Servicios Públicos		115,791	116,128	(337)	0%
Dividendos y Participaciones		200	-	200	-
Otras Cuentas por Pagar		3,817,281	3,397,721	419,560	12%
Beneficios a los Empleados	15	8,823,995	8,920,645	(96,650)	-1%
Beneficios a los Empleados a Corto Plazo		5,623,581	5,123,590	499,991	10%
Pensiones de Jubilación Patronales		3,200,414	3,797,055	(596,641)	-16%
Provisiones	16	2,287,797	4,193,933	(1,906,136)	-45%
Litigios y Demandas		2,230,809	4,136,945	(1,906,136)	-46%
Provisiones Diversas		56,988	56,988	-	0%
PASIVO NO CORRIENTE		259,768,496	260,036,413	(267,917)	0%
Préstamos por Pagar	13	74,886,915	71,336,736	3,550,179	5%
Financiamiento Interno de Largo Plazo		57,520,621	50,672,332	6,848,289	14%
Financiamiento Externo de Largo Plazo		17,366,294	20,664,404	(3,298,110)	-16%
Cuentas por Pagar - Recursos Recibidos en Administración	14	27,304,760	35,077,836	(7,773,076)	-22%
Recursos Recibidos en Administración		27,304,760	35,077,836	(7,773,076)	-22%
Beneficios a los Empleados	15	41,119,583	37,563,006	3,556,577	9%
Beneficios Posempleo Pensiones		41,084,729	37,545,012	3,539,717	9%
Primas de Antigüedad		34,854	17,994	16,860	94%
Otros Pasivos	18	116,457,238	116,058,835	398,403	0%
Ingresos Recibidos por Anticipado		306,344	-	306,344	-
Pasivos por Impuestos Diferidos		116,150,894	116,058,835	92,059	0%



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S ESP

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Al 31 de Diciembre de 2019 y 2018

(Expresado en miles de pesos)

	Notas	2019	2018	Variación Absoluta	Variación Porcentual
PATRIMONIO		405,895,643	403,257,076	2,638,567	1%
<u>Patrimonio de las Empresas</u>	19	405,895,643	403,257,076	2,638,567	1%
Capital Suscrito y Pagado		9,643,321	9,643,321	-	0%
Reservas		66,943,681	59,187,681	7,756,000	13%
Resultados de Ejercicios Anteriores		343,128,664	5,882,771	337,245,893	5733%
Resultados del Ejercicio		10,323,569	9,756,103	567,466	6%
Impactos por la Transición al Nuevo Marco de Regulación		-	337,245,791	(337,245,791)	-100%
Ganancias o Pérdidas actuariales por planes de beneficios posempleo		(24,143,592)	(18,458,591)	(5,685,001)	31%
CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS		-	-	-	-
<u>Deudoras Fiscales</u>		224,722,955	225,299,076	(576,121)	0%
Diferencia entre Patrimonio Contable y Fiscal		224,722,955	225,299,076	(576,121)	0%
<u>Deudores de Control</u>		184,971,866	174,899,513	10,072,353	6%
Bienes y Derechos Retirados		43,938,585	43,593,702	344,883	1%
Bienes Entregados a Terceros		12,319	12,319	-	0%
Ejecución de proyectos de inversión		112,951,581	103,790,014	9,161,567	9%
Responsabilidades en Proceso		393,480	393,480	-	0%
Otras Cuentas Deudoras de Control		27,675,901	27,109,998	565,903	2%
<u>Deudoras por Contra Cr</u>		409,694,821	400,198,589	9,496,232	2%
Deudoras Fiscales por Contra		224,722,955	225,299,076	(576,121)	0%
Deudoras de Control por Contra		184,971,866	174,899,513	10,072,353	6%
CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS		-	-	-	-
<u>Pasivos Contingentes</u>		162,679,349	168,142,778	(5,463,429)	-3%
Litigios y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos		4,789,609	6,606,136	(1,816,527)	-27%
Otros Pasivos Contingentes		20,439,489	20,735,943	(296,454)	-1%
<u>Acreedoras Fiscales</u>		-	-	-	-
<u>Acreedoras de Control</u>		137,450,251	140,800,699	(3,350,448)	-2%
<u>Acreedoras por Contra Db</u>		162,679,349	168,142,778	(5,463,429)	-3%
Pasivos Contingentes por Contra Db		25,229,098	27,342,079	(2,112,981)	-8%
Acreedoras de Control por Contra		137,450,251	140,800,699	(3,350,448)	-2%

LEANDRO JARAMILLO RIVERA
Gerente

JORGE HERNÁN LÓPEZ
Revisor Fiscal T.P. 11857-T
Designado de Contadores y Consultores MB Asociados

(*) Véase mi informe de marzo de 2020

MONICA LUCHINI DUQUE
Contadora
T.P. 53075 - T

Las revelaciones que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. ESP

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL

Al 31 de Diciembre de 2019 y 2018

(Expresados en miles de pesos)

Notas	2019	2018	Variación Absoluta	Variación Porcentual
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	108,869,884	103,952,116	4,917,768	5%
<u>Venta de Servicios</u>	<u>108,869,884</u>	<u>103,952,116</u>	<u>4,917,768</u>	<u>5%</u>
Servicio de Acueducto	58,706,574	58,410,584	295,990	1%
Venta de Agua en Bloque	604,798	391,503	213,295	54%
Venta de Agua Cruda	957,339	964,228	(6,889)	-1%
Servicio de Alcantarillado	48,601,173	44,185,801	4,415,372	10%
COSTOS DE OPERACIÓN	64,677,798	66,166,767	(1,488,969)	-2%
<u>Sueldos y Salarios</u>	<u>18,187,300</u>	<u>18,201,505</u>	<u>(14,205)</u>	<u>0%</u>
Sueldos, Horas extras, Incapacidades y Auxilio de Transporte	8,752,384	7,821,225	931,159	12%
Bonificaciones	81,999	71,386	10,613	15%
Bonificación Convencional Especial	95,950	80,200	15,750	20%
Otras Bonificaciones - Cambio régimen de Cesantías	-	1,470,410	(1,470,410)	-100%
Prestaciones Sociales incluye Convención Colectiva	5,296,559	5,124,714	171,845	3%
Capacitación y Bienestar Social	447,750	347,974	99,776	29%
Dotación y Suministro a Trabajadores según Convención Colectiva	108,548	222,034	(113,486)	-51%
Aportes de Nómina	2,229,502	2,038,595	190,907	9%
Auxilios Convencionales y Aportes Sindicales	1,075,322	932,375	142,947	15%
Viáticos	97,010	92,592	4,418	5%
Generales	1,559,543	1,284,100	275,443	21%
Estudios y Proyectos	1,486,169	1,256,001	230,168	18%
Transporte, Fletes y Acarreos	1,045,092	894,651	150,441	17%
Depreciaciones	18,709,473	19,223,531	(514,058)	-3%
Arrendamiento de Inmuebles	318,930	306,070	12,860	4%
Arrendamiento de Equipos	1,207,800	1,092,348	115,452	11%
Amortizaciones	186,114	169,796	16,318	10%
Costos por Conexión	2,428,505	3,435,956	(1,007,451)	-29%
Contribuciones por Tasas de Uso y Retributiva	1,414,519	1,521,630	(107,111)	-7%
Consumo de Insumos Directos (Productos Químicos)	1,271,685	1,525,088	(253,403)	-17%
Energía en Bombeo de Agua Tratada	514,186	472,693	41,493	9%
Operación y Mantenimiento de los Sistemas de Distribución y Recolecti-	3,599,943	3,832,380	(232,437)	-6%
Mantenimiento y Reparación de Infraestructura y Equipos	3,315,876	3,683,701	(367,825)	-10%
Contratos de Prestación de Servicios	1,586,725	1,795,518	(208,793)	-12%
Honorarios	853,990	376,828	477,162	127%
Asesoría Técnica	23,039	7,139	15,900	223%
Servicios Públicos	472,381	421,757	50,624	12%
Operaciones Comerciales	3,822,544	4,372,761	(550,217)	-13%
Seguros	533,374	542,027	(8,653)	-2%
Impuestos	228,876	230,277	(1,401)	-1%
Vigilancia	1,648,630	1,521,010	127,620	8%
Detección de Fugas programa de agua no contabilizada	249,854	-	249,854	-
EXCEDENTE BRUTO	44,192,086	37,785,349	6,406,737	17%
GASTOS	19,008,585	20,736,775	(1,728,190)	-8%
<u>ADMINISTRACION</u>	<u>16,945,068</u>	<u>15,894,450</u>	<u>1,050,618</u>	<u>7%</u>
<u>Sueldos y Salarios</u>	<u>6,309,685</u>	<u>6,032,601</u>	<u>277,084</u>	<u>5%</u>
Sueldos, Horas Extras, Incapacidades, Auxilio de Transporte	3,784,597	3,447,865	336,732	10%
Prestaciones Sociales incluye Convención Colectiva	2,050,005	1,991,316	58,689	3%
Bonificación Convencional Especial	18,000	18,000	-	0%
Otras Bonificaciones - Cambio régimen de Cesantías	-	145,632	(145,632)	-100%
Capacitación	111,648	71,264	40,384	57%
Dotación y Bienestar Social	280,690	315,962	(35,272)	-11%
Viáticos	64,744	42,562	22,182	52%
Contribuciones Efectivas	1,053,977	1,015,456	38,522	4%
Aportes sobre la Nómina	71,347	68,778	2,569	4%
Generales	3,018,916	2,673,116	345,799	13%
Estudios y Proyectos	223,900	373,104	(149,204)	-40%
Contratos de Prestación de Servicios	61,805	129,165	(67,360)	-52%
Comisiones y Honorarios	3,300,006	2,631,996	668,010	25%
Impuestos, Contribuciones y Tasas	2,905,433	2,970,234	(64,801)	-2%

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. ESP

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL


Al 31 de Diciembre de 2019 y 2018

(Expresados en miles de pesos)



	Notas	2019	2018	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Deterioro, Depreciaciones, Amortizaciones y Provisiones	23	2,063,517	4,842,325	(2,778,808)	-57%
Deterioro de Inversiones		-	-	-	-
Deterioro de Cuentas por Cobrar		335,192	671,217	(336,025)	-50%
Deterioro de Inventarios		24,015	11,106	12,909	116%
Provisión Litigios y Demandas		1,039,588	3,501,377	(2,461,789)	-70%
Depreciación Propiedad, Planta y Equipo		450,213	408,720	41,493	10%
Depreciación Edificaciones de Inversión		4,650	18,563	(13,913)	-75%
Amortización de Activos Intangibles		209,859	231,342	(21,483)	-9%
Programa "Todos por el Pacífico"	28	463,295	-	(463,295)	-
EXCEDENTE OPERACIONAL		25,646,796	17,048,574	8,598,221	50%
Otros Ingresos	24	13,182,393	6,462,665	6,719,729	104%
Financieros	26	1,118,650	1,040,709	77,941	7%
Recargos por Mora		65,272	54,613	10,659	20%
Ajuste por Diferencia en Cambio		5,159,332	2,690,374	2,468,958	92%
Subvención por Donaciones		3,170,713	-	3,170,713	-
Servicios de Facturación Conjunta		152,543	166,199	(13,656)	-8%
Otros Servicios		11,300	53,978	(42,678)	-79%
Ganancias por la Aplicación de participación Patrimonial en Inversiones		24,764	92,854	(68,090)	-73%
Otros Ingresos Ordinarios		1,199,366	1,094,953	104,414	10%
Recuperación de Provisiones Litigios		2,280,008	1,268,985	1,011,023	80%
Otros Gastos	25	20,296,293	12,469,812	7,826,481	63%
Intereses de Mora		38,642	-	38,642	-
Comisiones		18,733	17,813	920	5%
Costo Efectivo de Préstamos por Pagar - Interno	27	2,290,821	3,053,174	(762,353)	-25%
Costo Efectivo de Préstamos por Pagar - Externo	27	994,527	860,050	134,477	16%
Ajuste por Diferencia en Cambio		5,066,284	5,183,403	(117,119)	-2%
Subvención por Donaciones		3,170,713	-	3,170,713	-
Otros Gastos Diversos		399,567	770,298	(370,731)	-48%
Sentencias		12,289	124,804	(112,515)	-90%
Gastos no deducibles Fiscalmente		8,304,717	2,460,270	5,844,447	238%
EXCEDENTE ANTES DE IMPUESTOS		18,532,896	11,041,427	7,491,469	68%
Impuesto Sobre la Renta y Complementarios	14	8,176,199	4,909,328	3,266,871	67%
Sobretasa Especial Parafiscales Renta		-	563,070	(563,070)	-100%
Impuesto a las Ganancias Diferido - Gasto	14	419,294	386,756	32,538	8%
Impuesto a las Ganancias Diferido - Ingreso		386,166	4,573,830	(4,187,664)	-92%
RESULTADO NETO		10,323,569	9,756,103	567,466	6%
OTRO RESULTADO INTEGRAL					
Ganancias o Pérdidas actuariales por planes de beneficios posempleo		(6,539,698)	(83,145)		
Impuesto Diferido Planes de Beneficios posempleo		854,697	3,498,799		
RESULTADO INTEGRAL NETO		4,638,568	13,171,757	(8,533,189)	-65%


LEANDRO JARAMILLO RIVERA
Gerente


JORGE HERNÁNDEZ LÓPEZ
Revisor Fiscal T.P. 111857-T
Designado de Contadores y Consultores MB Asociados
(*) Véase mi informe de marzo de 2020


MONICA LUCHINI DUQUE
Contadora
T.P. 53075 - T

Las revelaciones que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.



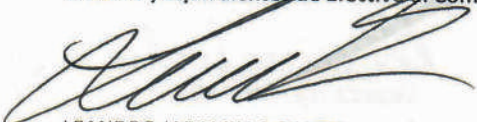
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

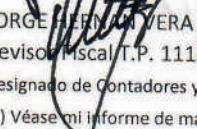
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO - INDIRECTO

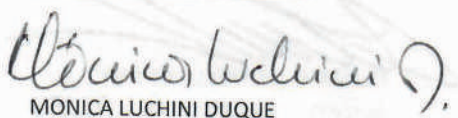
Al 31 de Diciembre de 2019 y 2018

(Expresados en miles de pesos)

	2019	2018
Flujos de Efectivo de las Actividades de Operación:		
Resultado Neto del Periodo	10,323,569	9,756,103
Ajustes para Conciliar la Utilidad al Efectivo Neto Provisto en Operaciones:		
Depreciación de Propiedades, Planta y Equipo	19,170,664	19,651,053
Amortización de Diferidos	2,106,042	2,030,243
Amortización de Intangibles	300,784	304,722
Deterioros para:		
Cartera	335,192	671,217
Inventarios	24,015	11,106
	<u>32,260,265</u>	<u>32,424,444</u>
Cambios en Activos y Pasivos Operacionales:		
Cuentas por Cobrar	(3,690,763)	(1,102,709)
Inventarios	(200,399)	277,697
Otros Activos - Gastos Anticipados	(3,897,177)	(2,623,531)
Otros Activos - Fideicomisos	(1,526,879)	(1,420,869)
Cuentas por Pagar	7,534,154	(715,814)
Beneficios a Empleados	3,459,927	(3,180,137)
Otros Pasivos	398,403	(6,427,905)
Provisiones	(1,906,137)	1,604,139
Efectivo Neto Provisto en las Actividades de Operación	<u>32,431,395</u>	<u>18,835,315</u>
Adquisición de Propiedades, Planta y Equipo	(26,630,019)	(22,864,620)
Retiros de Propiedades, Planta y Equipo	436,120	764,149
Dividendos Recibidos	(24,764)	(168,022)
Compra de Intangibles	(265,300)	18,886
Efectivo Neto Usado en Actividades de Inversión	<u>(26,483,963)</u>	<u>(22,249,607)</u>
Flujos de Efectivo de las Actividades de Financiación:		
Impactos por Transición al Nuevo Marco Normativo NIIF	(3,561,052)	(303,605)
Ganancias o Pérdidas actuariales por planes de beneficios posempleo	-	10,124
Dividendos Pagados	(5,685,001)	3,415,654
Aumento en Operaciones de Crédito Público	(2,000,000)	(2,000,000)
Amortización de Operaciones de Crédito Público	14,391,000	6,000,000
	(10,267,051)	(7,729,383)
(Disminución neta) Aumento neto en el Efectivo y Equivalentes de Efectivo	<u>2,386,380</u>	<u>(3,717,897)</u>
Efectivo y Equivalentes de Efectivo al Comienzo del Período	6,600,555	10,318,452
Efectivo y Equivalentes de Efectivo al Comienzo del Período	<u>8,986,935</u>	<u>6,600,555</u>


LEANDRO JARAMILLO RIVERA
Gerente


JORGE JARAMILLO VERA LÓPEZ
Revisor Fiscal T.P. 111857-T
Designado de Contadores y Consultores MB Asociados
(*) Véase mi informe de marzo de 2020


MONICA LUCHINI DUQUE
Contadora
T.P. 53075 - T

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.


ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS

Al 31 de Diciembre de 2019 y 2018

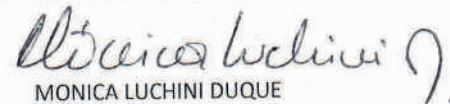
(Expresados en miles de pesos)



	Notas	2019	2018
Capital Suscrito y Pagado			
Saldo al Comienzo del Año		9,643,321	9,643,321
Saldo al Comienzo y al Final del Año	19	9,643,321	9,643,321
Reservas			
Saldo al comienzo del año		59,187,681	49,098,302
Apropiación de los Resultados Obtenidos Año Anterior		7,756,000	10,089,379
Saldo al Final del Año		66,943,681	59,187,681
Resultados de Ejercicios Anteriores			
Saldo al Comienzo del Año		5,882,771	5,872,647
Impactos por Transición al Nuevo Marco Normativo NIIF		337,245,893	10,124
Saldo al Final del Año		343,128,664	5,882,771
Resultados del Ejercicio			
Saldo al Comienzo del Año		9,756,103	12,089,379
Traslado por Constitución de Reserva			
Distribución de Dividendos			
Traslado por Capitalización de Utilidades del Año Anterior		(9,756,103)	(12,089,379)
Ganancia o Pérdida Neta del Año		10,323,569	9,756,103
Saldo al Final del Año		10,323,569	9,756,103
Impactos por la Transición al Nuevo Marco de Regulación			
Saldo al Comienzo del Año		337,245,791	337,245,791
Traslado a Utilidades Retenidas por regulación		(337,245,791)	
Saldo al Final del Año		-	337,245,791
Ganancias o Pérdidas actuariales por planes de beneficios posempleo			
Saldo al Comienzo del Año		(18,458,591)	(21,874,245)
Pérdida por Incremento Estudio Actuarial		(5,685,001)	3,415,654
Impuesto Diferido Planes de Beneficios posempleo		-	-
Reexpresión de Cifras			
Saldo al Final del Año		(24,143,592)	(18,458,591)
Total del Patrimonio de los Accionistas		405,895,643	403,257,076


LEANDRO JARAMILLO RIVERA
Gerente


JORGE HERNÁN VIERA LÓPEZ
Revisor Fiscal T.P. 111857-T
Designado de Contadores y Consultores MB Asociados
(* Véase mi informe de marzo de 2020)


MONICA LUCHINI DUQUE
Contadora
T.P. 53075 - T

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

REVELACIONES A LOS ESTADOS FINANCIEROS NIIF

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018

(EXPRESADOS EN MILES DE PESOS)

NOTAS DE CARÁCTER GENERAL

1. Información General

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P., es una sociedad anónima del orden municipal, configurada como Empresa de servicios públicos domiciliarios, de naturaleza mixta de conformidad con las estipulaciones de la Ley 142 de 1994 de Servicios Públicos Domiciliarios y del acuerdo 030 de mayo de 1996 del Concejo Municipal de Pereira, se constituyó el 16 de mayo de 1997 según escritura pública No. 1326 y reformas mediante escrituras No. 1708 de 25 de julio de 1997; No.326 del 12 de febrero de 2003; No.575 del 24 de febrero de 2004; No.2665 del 24 de agosto de 2004; No.158 del 18 de enero de 2006; No.4764 del octubre 18 de 2007; No.1668 del 7 de septiembre de 2010; No.511 del 31 de enero de 2012; No.1124 del 1 de marzo de 2013; No.1448 del 29 de abril de 2014; No.4334 del 2 de diciembre de 2014; No.2796 del 27 de julio de 2015; No.334 de febrero 1 de 2016 y la No.1721 del 28 de abril de 2016; tiene por objeto social principal la prestación del servicio público domiciliario de Acueducto y Alcantarillado, incluyendo sus actividades complementarias, con vigencia legal indefinida.

De acuerdo con los Artículos 69 y 75 de la Ley 142 de 1994, está bajo la regulación, control, inspección y vigilancia de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

2. Resumen de principales políticas contables

Las principales políticas contables aplicadas en la preparación de los Estados Financieros se detallan a continuación. Estas políticas han sido aplicadas uniformemente.

2.1. Bases de preparación

Los estados financieros de la Compañía han sido preparados de conformidad con la resolución 414 de septiembre de 2014 emitida por la Contaduría General de la Nación y sus modificaciones, aplicable a las Empresas que se encuentran bajo el ámbito del Régimen de Contabilidad Pública que no coticen en el mercado de valores, que no capten ni administren ahorro del público. También le aplica la normatividad de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, un organismo de carácter técnico creado por la Constitución Política para que ejerza el control, la inspección y la vigilancia de las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios. Los estados financieros han sido preparados sobre la base del costo histórico, excepto por algunas inversiones que son medidas por el método de participación patrimonial.

Las normas vigentes que rigen en materia contable:

- Ley 1314 de 2009, expedida por el Congreso de la República; por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptadas en Colombia.
- Resolución No. 414 del 8 de septiembre de 2014, expedida por la Contaduría General de la Nación, por la cual se incorpora en el régimen de contabilidad pública, el marco aplicable para las entidades clasificadas en el *grupo 2*, indicado en el Instructivo No.002 de la Resolución mencionada, las instrucciones para la transición al Marco Normativo para Empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.
- Resolución No.139 del 24 de marzo de 2015 y la Resolución No. 466 del 19 de agosto de 2016, expedidas por la Unidad Administrativa Especial Contaduría General de la Nación, por las cuales se incorpora el marco normativo y se define el Catálogo general de cuentas, para Empresas que no cotizan en el mercado de valores y que no captan ni administran ahorro del público.
- Resolución 607 de 2016, por la cual se modifican las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos del Marco Normativo para Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público.

La Entidad utilizó los criterios y normas de valuación de activos y pasivos, la conversión de la moneda extranjera, la determinación de avalúos y la constitución de provisiones, así como las relacionadas con la contribución de los activos al desarrollo del cometido estatal, tales como las depreciaciones, amortizaciones y agotamiento de activos.

2.2. Base de contabilidad “devengo”

Para el reconocimiento patrimonial de los hechos financieros, económicos y sociales se aplicó la base del devengo (causación) y para el reconocimiento de la ejecución presupuestal se utilizó la base de caja en los ingresos y el compromiso en los gastos.

2.3. Negocio en marcha

No existe incertidumbre sobre la continuidad de las operaciones de la Compañía, dada su buena posición financiera y la seguridad del mercado que le proporciona los recursos necesarios que le permitirán desarrollar su objeto social.

2.4. Importancia relativa y materialidad

La presentación de los hechos económicos se hace de acuerdo con su importancia relativa o materialidad.

Para efectos de revelación, una transacción, hecho u operación es material cuando, debido a su cuantía o naturaleza, su conocimiento o desconocimiento, considerando las circunstancias que lo rodean, incide en las decisiones que pueden tomar o en las evaluaciones que puedan realizar los usuarios de la información contable.

En la preparación y presentación de los estados financieros, la materialidad de la cuantía se determinó con relación, entre otros, al activo total, al activo corriente y no corriente, pasivo total, al pasivo corriente y no corriente, al patrimonio o a los excedentes del ejercicio, según corresponda. En términos generales, se considera como material toda partida que supere el 5% con respecto a un determinado total de los anteriormente citados.

2.5. Presentación, transacciones y saldos en moneda extranjera

a. Moneda funcional y moneda de presentación

Las partidas incluidas en los estados financieros se expresan en la moneda del entorno económico principal en el que opera la Compañía (Pesos Colombianos). Los estados financieros se presentan en Pesos Colombianos, que es la moneda funcional y la moneda de presentación de la Empresa.

b. Transacciones y saldos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjera se contabilizan a la moneda funcional (pesos colombianos) a la tasa de cambio vigente en la fecha de la transacción. Los saldos de los activos y pasivos en moneda extranjera, al 31 de diciembre y diciembre de 2019 y 2018, se convirtieron a pesos colombianos a la tasa representativa del mercado (\$3.277,14 y \$3.249,75 respectivamente por cada dólar estadounidense).

Las ganancias y pérdidas por diferencias en cambio que resulten del pago de tales transacciones y de la conversión a los tipos de cambio, al cierre del año de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera, se reconocen en el estado de resultado del período y otro resultado integral. Las ganancias por diferencia en cambio relacionadas con préstamos, efectivo y equivalentes de efectivo se presentan en el estado de resultado del período y otro resultado integral en la cuenta "ingresos financieros". Las pérdidas por diferencia en cambio se presentan en el estado de resultado del período y otro resultado integral en la cuenta "gastos financieros".

2.6. Efectivo y equivalentes de efectivo

El efectivo y equivalentes de efectivo incluyen el efectivo disponible, depósitos de libre disponibilidad en bancos y otras inversiones altamente líquidas de corto plazo con vencimientos de tres meses o más, contados a partir de la adquisición del instrumento financiero.

La Empresa clasifica como efectivo de uso restringido aquel efectivo que tiene ciertas limitaciones para su disponibilidad, ya sea por causas de tipo legal o económico, o porque tiene una destinación específica, el cual se refleja dentro del Estado de situación financiera de forma separada como corriente o no corriente, de acuerdo con la fecha en que se considere desaparecerá la restricción.

2.7. Inversiones en entidades en liquidación

Se clasifica como inversiones en entidades en liquidación, aquellas que se hayan clasificado con anterioridad como inversiones en controladas, en asociadas o en negocios conjuntos, cuando se ordene la liquidación de la entidad receptora de la inversión.

Las inversiones en entidades en liquidación se miden por el valor en libros que tenía la inversión en su anterior clasificación y se mantendrán por ese valor hasta la baja en cuentas.

2.8. Inversiones en asociadas e Inversiones de administración de liquidez

Se reconocen como inversiones en asociadas, las participaciones que la Empresa tiene sobre entidades en las que se tiene influencia significativa y no es controlada ni constituye una participación en un negocio conjunto.

Las inversiones en Asociadas son medidas por el método de participación patrimonial, lo cual implica que la inversión se incremente o disminuya reflejando esto en el resultado del periodo; éstas también son objeto de estimaciones de deterioro.

Se reconocerán como inversiones de administración de liquidez, los recursos financieros colocados en instrumentos de deuda o de patrimonio, con el propósito de obtener rendimientos provenientes de las fluctuaciones del precio o de los flujos contractuales del título durante su vigencia. Estas inversiones están representadas en instrumentos de deuda o en instrumentos de patrimonio.

A continuación, se detalla la clasificación de las inversiones de administración de liquidez:

- **Valor razonable:** corresponde a las inversiones que tienen valor razonable y que se esperan negociar, es decir, las inversiones cuyos rendimientos esperados provienen del comportamiento del mercado.
- **Costo amortizado:** corresponde a las inversiones que se esperan mantener hasta el vencimiento, es decir, aquellas cuyos rendimientos provienen de los flujos contractuales del instrumento.
- **Costo:** corresponde a las inversiones que se tienen con la intención de negociar y no tienen valor razonable.

2.9. Activos financieros

2.9.1. Clasificación

La Empresa clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías: activos financieros a valor razonable a través de resultados, préstamos y cuentas por cobrar, y disponibles para la venta.

La clasificación depende del propósito para el cual se adquirieron los activos financieros. La clasificación de los activos financieros se realiza en la fecha de su reconocimiento inicial.

- Activos financieros a valor razonable a través de resultados:** Son activos que se mantienen para ser negociados. Un activo financiero se clasifica en esta categoría si es adquirido principalmente para efectos de ser vendido en el corto plazo.
- Préstamos y cuentas por cobrar:** Son activos financieros no derivados que dan derecho a pagos fijos o determinables y que no cotizan en un mercado activo. Se incluyen en el activo corriente, excepto por los de vencimiento mayor a 12 meses contados desde la fecha del estado de situación financiera. Estos últimos se clasifican como activos no corrientes.
- Activos financieros disponibles para la venta:** Son activos financieros no derivados que se designan en esta categoría o que no clasifican para ser designados en ninguna de las otras categorías. Estos activos se muestran como activos no corrientes a menos que la Administración tenga intención expresa de vender el activo dentro de los 12 meses contados a partir de la fecha del estado de situación financiera.

2.9.2. Reconocimiento y medición

Las compras y ventas normales de activos financieros se reconocen a la fecha de la liquidación, fecha en la que se realiza la compra o venta del activo.

Las inversiones se reconocen inicialmente a su valor razonable, más los costos de transacción; en el caso de todos los activos financieros que no se registran a valor razonable éstos serán medidos al costo amortizado a través de resultados.

Las inversiones se dejan de reconocer cuando los derechos a recibir o los flujos de efectivo de las inversiones expiran o se transfieren sustancialmente todos los riesgos y beneficios derivados de su propiedad.

Los activos financieros disponibles para la venta, medidos inicialmente a valor razonable deberán seguir siendo medidos posteriormente por este método.

Los préstamos y las cuentas por cobrar menores a 12 meses se reconocen al valor de la transacción; las demás se registran a su costo amortizado por el método de tasa de interés efectivo.

El método de tasa de interés efectivo es un mecanismo de cálculo del costo amortizado de un instrumento de deuda y de la asignación de los ingresos por intereses durante el período relevante. La tasa de interés efectiva es la tasa que descuenta exactamente los flujos de efectivo futuros (incluyendo todos los honorarios y puntos pagados o recibidos que forman parte integrante de la tasa, los costos de transacción y otras primas o descuentos) a través de la vida esperada del instrumento de deuda, o, en su caso, un período más corto, con el valor neto contable en el reconocimiento inicial.

2.9.3. Deterioro de activos financieros

a. **Activos a costo amortizado:** La Empresa evalúa al final de cada período del estado de situación financiera, si existe evidencia objetiva de que un activo financiero o grupo de activos financieros está deteriorado. Un activo financiero o un grupo de activos financieros está deteriorado sólo si existe evidencia objetiva de deterioro como resultado de uno o más eventos que ocurrieron después del reconocimiento inicial del activo (un evento de pérdida) y que el evento de pérdida, (o eventos), tiene un impacto en los flujos de efectivo futuros estimados del activo financiero o grupo de activos financieros que puede estimarse de forma fiable.

Los criterios que se utilizan para determinar que existe una evidencia objetiva de una pérdida por deterioro son:

- Dificultades financieras significativas del emisor o del obligado.
- Un incumplimiento del contrato, tales como no pagos o retrasos en el interés o del pago principal.
- La Empresa, por razones económicas o legales relacionadas con dificultades financieras del prestatario, le dé al prestatario una concesión que de otro modo no hubiera considerado.
- Resulta probable que el prestatario entre en quiebra o en saneamiento financiero.
- La desaparición de un mercado activo para el activo financiero debido a dificultades financieras, o
- Los datos observables, indican que existe una disminución significativa en los flujos de efectivo futuros, estimados a partir de una cuenta por cobrar de activos financieros desde el reconocimiento inicial de esos activos, aunque la disminución aún no se puede identificar, con los activos financieros individuales de las cuentas por cobrar.

La Empresa primero evalúa si existe evidencia objetiva de deterioro en forma individual, en caso contrario realiza análisis generales o globales en busca de deterioro.

Para los préstamos y la categoría de cuentas por cobrar, el importe de la pérdida se mide como la diferencia entre el valor en libros del activo y el valor presente de los flujos de efectivo futuros (excluyendo las pérdidas crediticias futuras que no han sido contraídas), descontado a la tasa de interés efectiva original del activo financiero. El valor en libros del activo se reduce y la cantidad de la pérdida se reconoce en la cuenta de resultados.

Si un préstamo o inversión mantenida hasta el vencimiento tiene una tasa de interés variable, la tasa de descuento para valorar cualquier pérdida por deterioro es el tipo de interés efectivo actual determinado en el contrato.

Si, en un período posterior, el importe de la pérdida por deterioro disminuye y la disminución pudiera ser objetivamente relacionada con un evento ocurrido después de que el deterioro fue reconocido, la reversión de la pérdida por deterioro se reconoce en resultados.

- b. **Activos financieros clasificados como disponibles para la venta:** La Empresa evalúa al final de cada período del estado de situación financiera, si existe evidencia objetiva de que un activo financiero o un grupo de activos financieros están deteriorados. Para los títulos de deuda, la Empresa utiliza los criterios referidos en el literal (a).
- c. **Cuentas por cobrar:** El deterioro de las cuentas por cobrar se establece cuando existe evidencia objetiva de que no se podrán cobrar todos los montos vencidos, de acuerdo con los términos originales de las cuentas por cobrar y siguiendo los parámetros establecidos en la política de cartera y recaudo.

El monto del deterioro es la diferencia entre el valor en libros del activo y el valor presente del estimado de flujos de efectivo futuros, que se obtendrán de la cuenta, descontados a la tasa de interés efectiva. El valor en libros del activo se reduce por medio de una cuenta correctora (Cuenta Auxiliar) y el monto de la pérdida se reconoce con cargo al estado de resultado integral en la cuenta "gastos de deterioro".

Cuando una cuenta por cobrar se considera incobrable, se castiga contra la respectiva cuenta de deterioro. La recuperación posterior de montos previamente castigados se reconoce con crédito a la cuenta "recuperaciones de deterioro" en el estado de resultado integral.

2.10. Inventarios

Se reconocerán como inventarios, los activos adquiridos o producidos que se tengan con la intención de transformarse o consumirse en actividades de prestación de servicios.

Los inventarios utilizados para la prestación de servicios se medirán al menor entre el costo y el valor de reposición. El costo se determina usando el método de promedio ponderado y la técnica de medición utilizada por la Empresa es el de los costos estándares, los cuales se establecerán a partir de niveles normales de consumo de materias primas, suministros, mano de obra, eficiencia y utilización de la capacidad.

Cuando el servicio se presta, el valor del mismo se reconoce como costo de operación del periodo en el que se causen los ingresos asociados.

2.11. Propiedad, planta y equipo

La propiedad planta y equipo se mide por el costo histórico, menos la depreciación acumulada, menos el deterioro acumulado (en el caso de existir).

El costo histórico incluye los desembolsos directamente atribuibles a la adquisición del bien, esto para los bienes adquiridos a partir del primero (1°) de Enero del año dos mil quince (2.015). El costo histórico de los demás activos, es el costo atribuido por el que fueron reconocidos en el Estado de Situación Financiera de Apertura.

En el costo también se reconocen como mayor valor de los activos, los costos de financiación directamente atribuibles a la adquisición, construcción y desarrollo de un activo apto. Los demás costos de financiación se reconocen como gastos del periodo.

Las construcciones en curso se contabilizan al costo, menos cualquier pérdida por deterioro reconocida. Estas propiedades se clasifican en las categorías apropiadas de propiedad planta y equipo, cuando estén terminadas y listas para su uso previsto.

Los costos adicionales se incluyen en el valor en libros del activo o se reconocen como un activo separado, según corresponda, sólo cuando es probable que generen beneficios económicos futuros y el costo de estos activos se pueda medir razonablemente. Los gastos de reparación y mantenimiento se cargan al estado de resultado integral en el período en el que éstos se incurren. Las mejoras y adiciones que aumentan la vida útil se agregan al costo de los activos.

La depreciación de la propiedad, planta y equipo inicia cuando esté disponible para su uso, esto es, cuando se encuentre en la ubicación y en las condiciones necesarias para operar de la forma prevista por la administración de la Empresa; los terrenos no se deprecian.

La depreciación se determina sobre el valor del activo o sus componentes, menos el valor residual y se distribuye sistemáticamente a lo largo de su vida útil por medio del método de línea recta. El cargo por depreciación se reconoce en el resultado del periodo.

La vida útil de los activos se revisa y ajusta de ser necesario, a la fecha de cada Estado de Situación Financiera.

Un elemento de propiedad, planta y equipo se dá de baja por su disposición (venta) o cuando no se esperan beneficios económicos futuros que se deriven del uso continuo del activo.

Las ganancias y pérdidas por la venta de activos corresponden a la diferencia entre los ingresos de la transacción y el valor en libros de los activos. Éstas se incluyen en el estado de resultado integral.

Las propiedades planta y equipo, en arrendamiento financiero se deprecian de la misma manera que los activos propios; si se tiene certeza razonable de adquirir la propiedad al término del plazo del arrendamiento, el activo se deprecia a lo largo de su vida útil esperada, en caso contrario se deprecia en el término del arrendamiento, el que sea menor.

2.12. Propiedades de inversión

Se reconocen como propiedades de inversión, los activos representados en terrenos y edificaciones que se tengan para generar rentas, plusvalías o ambas. También se reconocen como propiedades de inversión, los bienes inmuebles de uso futuro indeterminado.

Las propiedades de inversión se miden por el costo menos depreciación acumulada, menos el deterioro acumulado.

El método de depreciación utilizado en las propiedades de inversión es el de línea recta.

2.13. Activos intangibles

Se registran como activos intangibles los que corresponden a licencias de software, software y servidumbres.

a. **Licencias**

Las licencias tienen una vida útil definida y se registran al costo, menos su amortización acumulada, menos el deterioro. La amortización se calcula usando el método de línea recta, para asignar el costo o el gasto a resultados en el término del período contractual que se obtendrá del potencial de servicios.

b. **Software**

Los costos asociados con el mantenimiento de software se reconocen como gasto o costo, cuando se incurren en ellos. La amortización se calcula, usando el método de línea recta para asignar el costo o gasto a resultados en el término de su vida útil estimada.

La vida útil estimada y el método de amortización de los intangibles se revisan al final de cada período.

c. **Servidumbres**

Las servidumbres corresponden a derechos adquiridos para el desarrollo de los proyectos. Estos activos son considerados de vida útil finita y se amortizan por el método de línea recta.

Cuando se adquiere un activo intangible sin cargo alguno o por una contraprestación simbólica, la Empresa lo mide de acuerdo con el tratamiento establecido para las subvenciones.

Un activo intangible se dará de baja en la disposición (venta), o cuando no se esperan beneficios económicos futuros a partir de su uso. Las ganancias o pérdidas derivadas de dar de baja un activo intangible, son medidas como la diferencia entre los ingresos netos y el importe en libros del activo y se reconoce en resultados.

2.14. Arrendamiento

Agua y Aguas de Pereira en calidad de arrendatario, clasifica los arrendamientos como arrendamientos financieros, siempre que los términos del arrendamiento transfieren sustancialmente todos los riesgos y beneficios del activo.

Los demás arrendamientos se clasifican como arrendamientos operativos. Los pagos de arrendamientos operativos se registran como gasto de forma lineal a lo largo del plazo del arrendamiento, a menos que otra base sistemática sea más representativa del patrón temporal de consumo de los beneficios económicos del activo arrendado.

2.15. Recursos naturales y del ambiente

El tratamiento contable de las erogaciones que se realicen en actividades e inversiones relacionadas con “la conservación del medio ambiente”, se registran directamente como Costos en Gestión Ambiental; y dada la dificultad de medir en forma confiable los recursos naturales renovables en conservación, no se registran en los activos, pero si son objeto de revelación bajo la denominación de **activos biológicos en conservación**.

2.16. Deterioro de activos no financieros

Los activos de propiedad, planta y equipo, intangibles e inversiones en asociadas y de administración de liquidez, se someten a pruebas de deterioro cuando existen indicios de pérdida.

Las pérdidas por deterioro corresponden:

- a. Pérdidas, daños, obsolescencia y
- b. Cuando el monto del valor en libros del activo excede a su valor recuperable. El valor recuperable de los activos corresponde al mayor entre el monto neto que se obtendría de su venta o su valor en uso. Los saldos en libros de activos no financieros que han sido objeto de deterioros se revisan en cada fecha de reporte, para verificar posibles recuperaciones de deterioro.

Cuando una pérdida por deterioro se revierte posteriormente, el importe en libros del activo se incrementa a la estimación revisada de su saldo recuperable, de tal manera que el importe en libros incrementado no supere el inicialmente reconocido.

La reversión de una pérdida por deterioro se reconoce inmediatamente en el estado de resultados y otro resultado integral.

2.17. Préstamos por pagar

Se reconocen como préstamos por pagar, los recursos financieros recibidos por la Empresa para su uso y de los cuales se espera en el futuro, la salida de flujo financiero fijo o determinable, a través de efectivo, equivalentes al efectivo u otro instrumento.

Los préstamos por pagar se clasifican en la categoría de costo amortizado, con independencia de que se origine en operaciones de crédito público o en operaciones de financiamiento autorizadas por la vía general.

Los préstamos se reconocen inicialmente por el valor recibido. En caso de que la tasa de interés pactada sea inferior a la tasa de interés del mercado, se miden por el valor presente de los flujos futuros descontados, utilizando la tasa de referencia del mercado para transacciones similares. La diferencia entre el valor recibido y el valor presente se reconoce como ingreso.

Posterior a su reconocimiento los préstamos por pagar se reconocen al costo amortizado, el cual corresponde al valor inicialmente reconocido más el costo de efectivo menos los pagos de capital e intereses.

2.18. Cuentas por pagar

Las cuentas por pagar son las obligaciones adquiridas por la Empresa con terceros, originadas en el desarrollo de sus actividades y de las cuales se espera en el futuro la salida de un flujo financiero fijo o determinable a través de efectivo, equivalentes al efectivo u otro instrumento.

Las cuentas por pagar se clasifican en las categorías de costo o costo amortizado. Las clasificadas en al costo corresponden a las obligaciones en las que se conceden plazos de pago normales al negocio. Las cuentas por pagar clasificadas al costo amortizado corresponden a las obligaciones en las que la Empresa pacta plazos de pago superiores, a los plazos normales del negocio y del sector.

Las cuentas por pagar clasificadas al costo se mantienen por el valor de la transacción; mientras que las demás son medidas al costo amortizado (valor inicialmente reconocido más el costo efectivo menos los pagos realizados).

2.19. Costos de financiación

Son reconocidos como mayor valor de los activos cuando son directamente atribuibles a la adquisición, construcción o desarrollo de un activo apto. Un activo apto es aquel que requiere necesariamente de un periodo sustancial para que esté en condiciones de utilización, venta o generación de rentas o plusvalía. Los demás costos de financiación son reconocidos como gastos o como costos en el periodo en el que se incurra en ellos.

2.20. Impuestos, Contribuciones y Tasas por Pagar

• Impuesto a las ganancias

El impuesto a las ganancias comprende todos los impuestos, ya sean nacionales o extranjeros, que graven los excedentes de la Empresa, tales como el impuesto sobre la renta y el impuesto sobre ganancias ocasionales. El impuesto a las ganancias también puede incluir otras formas de recaudo, como anticipos o retenciones.

El gasto o ingreso por el impuesto a las ganancias, es el importe total que se tiene en cuenta al determinar la ganancia o pérdida neta del periodo. Esto incluirá tanto el impuesto corriente como el diferido.

El gasto por impuesto de renta se determina con base en la renta fiscal. El efecto de las diferencias temporarias que implican la determinación de un menor o mayor impuesto en el año corriente, calculado a las tasas actuales, se registra como impuesto diferido activo o pasivo, según aplique, siempre que exista una expectativa razonable de que dichas diferencias se revertirán.

De acuerdo con el artículo 191 del E.T. numeral 2, las Empresas de servicios públicos domiciliarios se encuentran excluidas de la renta presuntiva.

El impuesto de renta diferido se provisiona en su totalidad, sobre las diferencias temporarias que existen entre el valor en libros del activo o pasivo en el estado de situación financiera y su base fiscal. El impuesto de renta diferido se determina usando tasas tributarias (y legislación) que han sido promulgadas a la fecha del estado de situación financiera y que se espera serán aplicables, cuando el impuesto a la renta diferido activo se realice o el impuesto a la renta pasivo se pague.

La Empresa reconoce un pasivo por impuesto diferido, cuando existe una diferencia temporaria imponible. Las diferencias temporarias imponibles son aquellas que se espera que generen un aumento en la ganancia fiscal correspondiente a periodos futuros. Se reconoce un activo por impuesto diferido cuando existe una diferencia temporaria deducible, en la medida que sea posible que la Empresa disponga de ganancias fiscales futuras, contra las cuales se pueden cargar dichas diferencias.

2.21. Beneficios a los empleados

Los beneficios a empleados comprenden todas las retribuciones que la Empresa proporciona a sus trabajadores a cambio de sus servicios.

Los beneficios a los empleados se clasifican en:

a. Beneficios a los empleados a corto plazo

Son los otorgados a los empleados, que hayan prestado sus servicios a la Empresa durante el periodo contable, cuya obligación de pago vence dentro de los 12 meses siguientes al cierre del mismo; tales como sueldos, aportes a la seguridad social, prestaciones sociales y beneficios no monetarios entre otros.

b. Beneficios a los empleados a largo plazo

Se reconocen como beneficios a largo plazo, aquellos beneficios diferentes a los de posempleo y los correspondientes a la terminación del vínculo laboral vigente, cuya obligación de pago no venza dentro de los 12 meses siguientes al cierre del periodo, en el cual los empleados hayan prestado los servicios.

Entre éstos están los que la Empresa otorga a sus empleados como beneficios asociados a su tiempo de servicio, como lo son la prima de antigüedad y la prima de vacaciones.

Estos beneficios se miden al valor presente de la obligación derivada de los beneficios definidos, utilizando la tasa de mercado de los TES, emitidos por el Gobierno Nacional con plazos similares a los estimados para el pago de las obligaciones.

c. Beneficios por terminación del vínculo laboral o contractual

Se reconocen como beneficios por terminación del vínculo laboral o contractual, aquellos a los cuales la Empresa está comprometida por la ley, por contrato u otro tipo de acuerdo o por una obligación implícita basada en prácticas habituales de la Empresa, cuando finalizan los contratos laborales anticipadamente o cuando el empleado acepta una oferta de beneficios en compensación por la terminación del vínculo laboral o contractual.

d. Beneficios posempleo

Se reconocen como beneficios posempleo, los beneficios distintos de aquellos por terminación del vínculo laboral o contractual, que se paguen después de completar el periodo de empleo en la Empresa. En este tipo de beneficio la entidad registra:

- **Pensiones de Jubilación**

La obligación por pensiones de jubilación refleja el valor presente de todas las erogaciones futuras, que la Compañía deberá cancelar a aquellos empleados que cumplan ciertos requisitos de ley en cuanto a edad, tiempo de servicio y otros, determinada con base en estudios actuariales, preparados de acuerdo con normas legales.

Con la Ley 100 de 1993, a partir del 1 de abril de 1994, la Compañía cubre su obligación de pensiones, a través del pago de aportes a Colpensiones y a los fondos privados de pensiones, en los términos y con las condiciones contempladas en dicha Ley.

Los ajustes anuales del pasivo por pensiones de jubilación a cargo de la Empresa se hacen con base en estudios actuariales ceñidos a las normas legales, sin inversión específica de fondos.

El método actuarial utilizado para el cálculo del pasivo es el establecido en el Decreto 2783 de 2001 del Gobierno Nacional el cual contempla para las entidades no sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Financiera, incrementos futuros de salario y pensiones para cada año, utilizando para ello la tasa promedio de inflación resultante de sumar tres veces la inflación del año 2002, dos veces la inflación del año 2001 y una vez la inflación de 2000, según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística "DANE".

2.22. Provisiones

Ciertas condiciones contingentes pueden existir en la fecha de emisión de los estados financieros, las cuales pueden resultar en una pérdida para la Compañía, pero las cuales únicamente serán resueltas en el futuro, cuando uno o más hechos sucedan o puedan ocurrir. Tales contingencias son estimadas por la administración y sus asesores expertos.

La estimación de las contingencias de pérdidas necesariamente envuelve un ejercicio de juicio y es materia de opinión. En la estimación de contingencia de pérdida en procesos legales que están pendientes contra la Empresa, se evalúan entre otros aspectos, los méritos de los reclamos, la jurisprudencia de los tribunales al respecto y el estado actual de los procesos.

Si la evaluación de la contingencia indica, que es probable que una pérdida material ha ocurrido y el monto del pasivo puede ser estimado, entonces es registrado en los estados financieros. Si la evaluación indica que una pérdida potencial no es probable, pero es incierto el resultado o es probable, pero no puede ser estimado el monto de la pérdida, entonces, la naturaleza de la contingencia es revelada en los estados financieros, con una estimación del rango probable de pérdida. Contingencias de pérdida estimadas como remota generalmente no son reveladas.

RESULTADO	POSIBILIDAD DE RESULTADO	PASIVO	ACTIVO
Remoto	0-5%	No se Revela	No se Revela
Posible	6-50%	Revelar	No se Revela
Probable	51-100%	Reconocer	Reconocer

2.23. Activos y pasivos contingentes

- **Activos contingentes**

Los activos contingentes no son objeto de reconocimiento en los estados financieros. Un activo contingente es un activo de naturaleza posible surgido a raíz de sucesos pasados, cuya existencia se confirma sólo por la ocurrencia o no de uno o más sucesos inciertos en el futuro, que no están bajo el control de la Empresa.

- **Pasivos contingentes**

Los pasivos contingentes no son objeto de reconocimiento en los estados financieros. Un pasivo contingente corresponde a una obligación posible que surge a raíz de sucesos pasados, cuya existencia queda confirmada sólo si llegan a ocurrir uno o más sucesos futuros inciertos, que no están bajo el control de la Empresa.

2.24. Subsidios y Contribuciones

Los subsidios y contribuciones se contabilizan por separado en las cuentas de deudores y cuentas por pagar, respectivamente.

A través de los Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos que establece el artículo 89 de la Ley 142 de 1994, se manejan los subsidios y las contribuciones. Del cruce de estos dos conceptos se determina el superávit o déficit del servicio. El superávit se genera cuando las contribuciones son mayores que los subsidios y el déficit en el caso contrario.

- Subsidios - Comprenden los aportes de la Nación y el Municipio a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3.
- Contribución - Es el valor de los sobrepagos recibidos de los usuarios de los estratos 5, 6, del sector industrial y comercial.

2.25. Resultado Neto por Acción

El resultado neto por acción se calcula con base en el promedio ponderado de las acciones en circulación durante el año.

2.26. Ingresos, Costos y Gastos

Los ingresos de actividades ordinarias corresponden a la entrada de beneficios económicos, generados durante el periodo contable, los cuales son susceptibles de incrementar el patrimonio, bien sea por el aumento de activos o la disminución de pasivos, siempre que no correspondan a aportes de los accionistas de la Empresa.

Los ingresos por prestación de servicios, se reconocen cuando el resultado de una transacción puede medirse con fiabilidad, considerando el grado de avance en la prestación del servicio final del periodo contable; debido a que la Empresa se dedica principalmente a la prestación del servicio público domiciliario de Acueducto y Alcantarillado, incluyendo actividades complementarias, con vigencia legal indefinida; los ingresos se registran con base en la facturación de los servicios prestados por las diferentes unidades de negocios. Se miden y cuantifican según los consumos y son reconocidos por Metros Cúbicos (M3).

Los costos y gastos se llevan a resultados por el sistema de causación; es decir, en la medida en que ocurren los hechos económicos en forma tal que pueden ser registrados sistemáticamente en el periodo contable correspondiente, independientemente del flujo de recursos monetarios o financieros.

2.27. Subvenciones

Se reconocen como subvenciones los recursos procedentes de terceros que están orientados al cumplimiento de un fin, propósito, actividad o proyecto específico.

Las subvenciones son reconocidas cuando es posible asignarles un valor, de lo contrario sólo son objeto de revelación.

Las subvenciones que se encuentran condicionadas, se tratan como un pasivo hasta que se cumplan las condiciones asociadas a las mismas para su reconocimiento como ingreso; mientras que las subvenciones para cubrir gastos y costos específicos se reconocen, afectando el ingreso en el mismo periodo en el que se causen los gastos y costos que se estén financiando; las subvenciones para compensar pérdidas, gastos o costos en los que se hayan incurrido, se reconocen como ingreso del periodo, en el que surja el derecho de cobro de la subvención.

Las subvenciones monetarias se miden por el valor recibido; en caso de las subvenciones percibidas en moneda extranjera, se convierte a la tasa de cambio y las subvenciones no monetarias, se miden al valor razonable del activo recibido y en ausencia de éste, al costo de reposición o por el valor en libros de la entidad que cede el recurso.

2.28. Segmentos de Operación

La Empresa presentará de manera separada, información sobre cada uno de los segmentos de operación que cumplan con los siguientes criterios:

- a) Permitan evaluar la naturaleza y los efectos financieros de las actividades de negocio que desarrollen y los entornos económicos en los que operen.
- b) Posean características económicas parecidas y sean similares en términos de la naturaleza de los servicios, la naturaleza de los procesos, el tipo o categoría de usuarios a los que destinen sus servicios, los métodos empleados para prestar sus servicios y la naturaleza del marco normativo aplicable. Además, se incorporará la información de los segmentos de operación que representan el 10% o más de:
 - Los ingresos de las actividades ordinarias de todos los segmentos de operación agregados, internos y externos.
 - El valor que sea mayor entre la ganancia o pérdida de todos los segmentos de operación, o
 - Los activos agregados de todos los segmentos de operación.
 - Así mismo, se presentará información por segmentos en la medida en que el 75% de los ingresos de la Empresa provenga de segmentos sobre los que se deba informarse.

3. Limitaciones y/o Deficiencias de Tipo Administrativo y/o Contable

La Compañía no ha detectado limitaciones ni deficiencias de tipo administrativo o contable. Aspectos tales como archivo de documentos, recursos presupuestales, idoneidad del personal del área contable, manuales de procedimientos, flujos de información de las demás áreas, aplicaciones sistematizadas de información, incorporación de activos y pasivos, se encuentran debidamente cubiertos.

4. Estimaciones y criterios contables relevantes

Los estimados y criterios usados son continuamente revisados y se basan en la experiencia histórica y otros factores, incluyendo la expectativa de ocurrencia de eventos futuros que se consideran razonables.

a. Beneficios posempleo

El valor presente de las obligaciones de beneficios posempleo, depende de varios factores que se determinan sobre bases actuariales, usando un número de supuestos. Los supuestos usados al determinar el costo neto por pensiones y beneficios posempleo, incluyen la tasa de descuento, la tasa de reajuste pensional y la tabla de mortalidad. Cualquier cambio en estos supuestos, tendrá impacto en el valor en libros de la obligación, por planes de pensión y beneficios posempleo. Para el cálculo de este concepto la Empresa contrata personas expertas.

b. Vidas útiles

La Empresa revisa mínimo en cada periodo contable, la vida útil durante la cual se espera seguir utilizando los activos.

c. Litigios

La Empresa realiza estimaciones importantes en relación con el desenlace probable y el valor estimado a pagar en caso de pérdida, para las demandas instauradas en su contra. Esta estimación es realizada tomando como base los informes de los abogados internos y externos, así como la información histórica y los recursos de la entidad.

NOTAS DE CARÁCTER ESPECÍFICO

5. Efectivo y Equivalentes de Efectivo

El siguiente es un detalle del efectivo al 31 de Diciembre:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Depósitos en Instituciones Financieras		
Nacionales (b)	\$ 7,235,501	6,011,799
Efectivo de Uso Restringido	1,216,824	503,489
Otros Depósitos en Instituciones Financieras	534,610	85,267
	<u>\$ 8,986,935</u>	<u>\$ 6,600,555</u>

Al corte de este informe, la Empresa no presenta embargos sobre sus cuentas.

- (a) El concepto de Efectivo de Uso Restringido, corresponde a los depósitos realizados por los otorgantes de los recursos, que financian proyectos y convenios con destinación específica, es así, como al corte de este informe, se presentan los recursos del Convenio No. 3403 de 2019 para ejecutar obras de emergencia, reducción y mitigación de riesgo en la infraestructura de la Empresa por \$272,684; Convenio No. 3576 de 2017 para construcción redes en Caimalito por \$515,068; Convenio Saver No. 1428 de 2009 por \$71,815; el Proyecto Todos por El Pacífico por \$579 y los depósitos como aportes convencionales a los fondos rotatorios de empleados, jubilados y fondo para compra de vivienda por valor de \$356,677.

- (b) En el mes de diciembre, se registraron los depósitos en la cuenta de ahorro BBVA, los desembolsos de crédito por valor de \$9.171 millones, (ver Nota 13).

6. Saldos en Moneda Extranjera

El siguiente es un detalle de los saldos en moneda extranjera al 31 de Diciembre:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Disponible	US\$ 734,761	217,394
Deuda pública externa Crédito BID	<u>(6,357,267)</u>	<u>(7,416,812)</u>
Posición pasiva-Deuda pública externa	<u>US\$(5,622,506)</u>	<u>(7,199,418)</u>

7. Inversiones

Las inversiones que se tienen a la fecha corresponden a inversiones en asociadas e inversiones de administración de liquidez, reconocidas por el método de participación patrimonial y por el costo respectivamente.

El saldo de las inversiones comprende:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
<u>Inversiones</u>		
En Entidades Privadas	\$ 126,202	\$ 126,202
En Sociedades de Economía Mixta	975,566	975,566
En Sociedades Públicas	<u>4,504,817</u>	<u>4,480,053</u>
	5,606,585	5,581,821
Menos Deterioro Acumulado de Inversiones	<u>(123,800)</u>	<u>(123,800)</u>
	<u>\$ 5,482,785</u>	<u>5,458,021</u>

En 2019:	<u>Costo</u>	<u>Valor de Realización</u>	<u>Deterioro</u>	<u>Revaluación</u>
<u>Inversiones</u>				
Planta de Tratamiento Villa Santana Ltda	\$ 4,141,665	4,504,817	-	363,152
Química Integrada S.A.	975,566	975,566	-	-
Ciudad Chipichape S.A.	123,800	-	(123,800)	-
Hotel Movich S.A.	2,402	2,402	-	-
	<u>\$ 5,243,433</u>	<u>5,482,785</u>	<u>(123,800)</u>	<u>363,152</u>

En 2018:		<u>Valor de</u>		
	<u>Costo</u>	<u>Realización</u>	<u>Deterioro</u>	<u>Revaluación</u>
<u>Inversiones</u>				
Planta de Tratamiento Villa Santana Ltda	\$ 4,141,665	4,480,053	-	338,388
Química Integrada S.A.	975,566	975,566	-	-
Ciudad Chipichape S.A.	123,800	-	(123,800)	-
Hotel Movich S.A.	2,402	2,402	-	-
	<u>\$ 5,243,433</u>	<u>5,458,021</u>	<u>(123,800)</u>	<u>338,388</u>

- (1) La actualización para el 2019 en las inversiones en la Planta de Tratamiento Villa Santana se reconocen con una revaluación de \$24.764, al cierre del año 2018, estas inversiones presentaron una revaluación acumulada de \$92.854; de otro lado, para el mismo periodo 2018 las inversiones en Quinsa S.A. se incrementaron en 75.168 acciones a un valor nominal de 1.000.

8. Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar al cierre de este informe presentan el siguiente detalle:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Prestación de Servicios Públicos	\$ 14,410,218	13,791,807
Servicios Públicos Diferidos	3,397,197	3,795,905
Deudas de Difícil Cobro	4,419,075	4,658,958
Administración de Proyectos	4,775,864	3,893,766
Otros Deudores:		
Ajustes de Facturación (a)	3,271,464	3,890,844
Cruce en Servicios Públicos (b)	52,222	52,222
Pago por Cuenta de Terceros (c)	3,567,038	3,132,683
Embargos Judiciales	-	-
Deudores por Convenios	2,866,946	648,763
Déficit en Subsidios y Contribuciones	680,250	832,893
Recaudos Pendientes por Consignar	743,087	541,302
Retroactivo Pensiones Compartidas	3,316	3,316
Varios	270,099	308,352
	<u>38,456,776</u>	<u>35,550,811</u>
Menos:		
Deterioro Acumulado de Cuentas por Cobrar	3,721,660	4,171,266
Porción Corriente	30,640,504	27,095,947
	<u>\$ 4,094,612</u>	<u>4,283,598</u>

- a) Los ajustes de facturación o *ingresos sin facturar*, corresponden a las partidas conciliatorias entre la causación contable de la facturación por servicios públicos y los recaudos de la cartera facturada mes vencido, reportados por la Subgerencia Comercial.
- b) El cruce en servicios públicos, es el saldo de la cuenta por cobrar a cargo del Municipio de Pereira, en la ejecución del cruce de impuestos prediales y de Industria y Comercio (Sólo hasta el tercer bimestre del

año 2017), con la cartera por consumo de servicios públicos de las entidades autorizadas en el Convenio Interadministrativo firmado para tal fin.

- c) Pago por cuenta de terceros, refleja los valores por cobrar al Programa "Todos por el Pacífico". Ver Nota 20.

La Directiva vigente, unifica la política de Cartera y Recaudo y contiene los criterios para las financiaciones, restricciones de financiaciones y abonos de capital, cobranzas, corte y reconexión, notas de cartera, castigo de cartera, recaudo y el deterioro de la cartera, entre otros.

Para las financiaciones, establece rangos de valores de deuda, los cuales son aprobados desde el Jefe del Departamento de Cartera, Subgerente Comercial y Gerente General, así como las cuotas iniciales y los plazos. La tasa de interés que se aplicará será la máxima permitida por la Ley y será equivalente a la tasa de interés que se aplica a la mora a las facturas y a las financiaciones de cartera vencida.

El deterioro de la cartera se calcula por el 100% del valor de las deudas mayores a 12 meses de mora; el cual se actualiza mensualmente.

A continuación, se relacionan las cuentas por cobrar en servicios públicos detalladas en corriente y no corriente:

(*) La Junta Directiva en reunión realizada el 18 de Julio de 2019, autorizó desarrollar un proceso de normalización de cartera que habría de tener en cuenta condiciones de tiempo, tipos de normalización y tratamiento. Hasta el 31 de octubre de 2019, se aplicó una estrategia de 50/50, consistente en efectuar una normalización para usuarios del sector residencial del 1 al 6 que tengan una cuenta con mayor a edad 12, y que pague de contado el 50% del total de la obligación, incluido el componente de intereses de mora. A partir del mes de diciembre se aprobó el castigo de cartera por prescripción mayor a sesenta meses, para el uso residencial en estratos 1, 2, 3 y 4, así mismo, se aprobó el castigo por depuración masiva de los intereses para el uso residencial en estratos 1, 2 y 3, lo cual asciende a un total castigado por valor de \$734,348.

En el Comité de Cartera realizado el 5 de diciembre de 2018, se aprobó el castigo de los cobros indebidos e inoportunos de 105 matrículas, con un valor de cartera por valor de \$55 millones servicio de acueducto y de \$15 millones servicio de alcantarillado.

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Cartera Corriente Servicios Públicos	\$ 13,682,510	\$ 12,845,245
Prestación de Servicios Públicos	13,406,437	12,628,933
Mínimo Vital	194,195	134,028
Servicios Operacionales	42,086	42,492
Financiaciones	39,792	39,792
Cartera No Corriente Servicios Públicos:	<u>5,146,783</u>	<u>5,605,520</u>
Edad 2 Meses	517,781	622,132
Edad 3 Meses	69,403	190,786
Edad 4 a 5 Meses	69,761	108,726
Edad 6 Meses	70,763	24,918
Edad 7 a 12 Meses	697,415	487,692
Edad mayores a 12 Meses	3,721,660	4,171,266
	<u>3,397,197</u>	<u>3,795,905</u>
Cartera Diferida Servicios Públicos:		
Medidores y Otros Cobros	2,457,023	2,876,480
Financiaciones	521,293	571,227
Carteras Inactivas y Congeladas	418,881	348,198

	<u>\$ 22,226,490</u>	<u>\$ 22,246,670</u>
Deterioro:	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Saldo inicial	\$ 4,171,266	3,619,547
Castigos	(734,348)	(70,363)
Deterioro Acumulado	<u>284,742</u>	<u>622,082</u>
Saldo final	<u>\$ 3,721,660</u>	<u>4,171,266</u>

9. Inventarios

El siguiente es el detalle del valor de los inventarios:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Elementos y Accesorios de Acueducto	\$ 1,291,201	1,096,206
Elementos y Accesorios de Alcantarillado	21,857	36,611
Bienes Muebles en Bodega	6,732	10,920
Otros Materiales	<u>68,746</u>	<u>44,400</u>
	1,388,536	1,188,137
Menos Deterioro Acumulado de Inventarios	<u>(129,928)</u>	<u>(105,913)</u>
	<u>\$ 1,258,608</u>	<u>1,082,224</u>

No existen anticipos para la compra de inventario. Se registró un deterioro por valor de \$24.015, de materiales que no rotaron.

10. Propiedad Planta y Equipo

La Propiedad Planta y Equipo presenta un valor en libros de:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Costo	\$ 703.102.525	\$ 676.909.481
Depreciación Acumulada	<u>(92.404.242)</u>	<u>(73.252.877)</u>
	<u>\$ 610.698.283</u>	<u>\$ 603.656.604</u>

El siguiente es el detalle de la propiedad planta y equipo neto y su depreciación.

	<u>2019</u>	<u>Costo</u>	<u>Depreciación</u>	<u>Valor Neto</u>
Redes, líneas y cables		509,320,404	(74,524,037)	434,796,367
Edificaciones		87,398,658	(7,357,236)	80,041,422

Plantas, ductos y túneles	36,806,105	(3,017,914)	33,788,191
Terrenos	26,881,705	-	26,881,705
Construcciones en curso	22,511,921	-	22,511,921
Maquinaria y equipo	13,134,787	(4,149,285)	8,985,501
Equipo de cómputo y comunicación	3,251,974	(1,815,428)	1,436,547
Equipo de oficina, muebles y enseres	1,137,612	(626,876)	510,736
Equipo de transporte	1,308,632	(517,957)	790,675
Equipo médico y científico	1,172,603	(386,184)	786,419
Maquinaria, planta y equipo en montaje	167,075	-	167,075
Equipos de Comedor	11,049	(9,325)	1,724
	<u>703,102,525</u>	<u>(92,404,242)</u>	<u>610,698,283</u>

2018	<u>Costo</u>	<u>Depreciación</u>	<u>Valor Neto</u>
Redes, líneas y cables	481,930,542	(59,153,729)	422,776,813
Edificaciones	86,393,945	(5,854,785)	80,539,160
Plantas, ductos y túneles	35,198,540	(2,375,264)	32,823,275
Terrenos	26,953,693	-	26,953,693
Construcciones en curso	28,755,298	-	28,755,298
Maquinaria y equipo	12,007,236	(3,230,384)	8,776,852
Equipo de cómputo y comunicación	2,431,932	(1,443,343)	988,589
Equipo de oficina, muebles y enseres	1,000,083	(502,539)	497,545
Equipo de transporte	1,269,362	(393,865)	875,497
Equipo médico y científico	879,614	(289,690)	589,924
Maquinaria, planta y equipo en montaje	79,960	-	79,960
Equipos de Comedor	9,276	(9,276)	(0)
	<u>676,909,481</u>	<u>(73,252,877)</u>	<u>603,656,604</u>

Las vidas útiles estimadas y utilizadas en la depreciación son:

ACTIVOS DEPRECIABLES	VIDA UTIL EN AÑOS
Edificaciones	50
Plantas, ductos y túneles	15
Maquinaria y equipo	15
Equipo médico científico	10
Muebles, enseres y equipo de oficina	10
Equipos de comunicación y accesorios	10
Equipo de transporte, tracción y elevación	10
Equipos de comedor, cocina, despensa y hotelería	10
Equipos de computación y accesorios	5

En circunstancias tales como: acción de factores naturales, deterioro, obsolescencia, avance tecnológico y entre otros que afecten la estimación de la vida útil, la Empresa bajo revisión técnica de un experto fija las vidas útiles; como es el caso de los activos reconocidos en el Estado de Situación Financiera de Apertura, que se les asignó la vida útil remanente.

	Plantas	20 a 60
	Tanques cloro y almacenamiento	30 a 50
	Laboratorio	15 a 45
	Manejo lodos y vertimiento	20 a 50
	Estación de bombeo	15 a 35
	Tanque quietamiento	30 a 60
	Bodega insumos químicos	30 a 40
	Taller	30 a 40
	Tuberías y accesorios	30 a 60
Conducción	Estación de bombeo	15 a 35
	Centro de control acueducto	30 a 40
	Tubería y accesorios	30 a 60
Distribución	Tanques comp. Alm. Distr.	30 a 60
	Tubería y accesorios	30 a 60
	Estación de bombeo	15 a 35
	Estación refluoración	15 a 35
	Puntos muestreo	10 a 20
	Macromedición	15 a 30
	Estación reductora presión	20 a 50
	Laboratorio medidores	30 a 40
	Laboratorio calidad aguas	20 a 40

Las variaciones por grupos de activos, al corte del presente informe se detallan así:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>	<u>Variación</u>
Redes, líneas y cables	509,320,404	481,930,542	27,389,862
Edificaciones	87,398,658	86,393,945	1,004,713
Plantas, ductos y túneles	36,806,105	35,198,540	1,607,565
Terrenos	26,881,705	26,953,693	(71,988)
Construcciones en curso	22,511,921	28,755,298	(6,243,377)
Maquinaria y equipo	13,134,787	12,007,236	1,127,551
Equipo de cómputo y comunicación	3,251,974	2,431,932	820,042
Equipo de oficina, muebles y enseres	1,137,612	1,000,083	137,529
Equipo de transporte	1,308,632	1,269,362	39,270
Equipo médico y científico	1,172,603	879,614	292,989
Maquinaria, planta y equipo en montaje	167,075	79,960	87,115
Equipos de Comedor	11,049	9,276	1,773
	<u>703,102,525</u>	<u>676,909,481</u>	
Menos:			
Depreciación Acumulada	<u>92,404,242</u>	<u>73,252,877</u>	<u>19,151,365</u>
	<u>\$ 610,698,283</u>	<u>\$ 603,656,604</u>	

El deterioro en el valor de los activos, fue generado principalmente en las reducciones por desgaste de redes de acueducto y alcantarillado, los cuales están soportados por las reposiciones de los tramos afectados. El valor deteriorado se detalla a continuación:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Saldo al inicio del año	\$ 109,322,544	109,349,679
Baja de activos por deterioro	-	(27,135)
	<u>\$ 109,322,544</u>	<u>109,322,544</u>

A continuación se detallan los movimientos de la propiedad, planta y equipo por el año 2019:

	Saldo Inicial	Adquisiciones	Reclasificaciones	Depreciaciones	Bajas	Saldo Final
Redes, líneas y cables	422,776,813	27,675,840		(15,370,309)	(285,978)	434,796,366
Edificaciones	80,539,160	1,004,713		(1,502,450)	-	80,041,423
Plantas, ductos y túneles	32,823,275	1,607,565	-	(642,652)	-	33,788,188
Terrenos	26,953,693	24,427		(96,415)	-	26,881,705
Construcciones en curso	28,755,298	35,267,707	(41,511,083)			22,511,922
Maquinaria y equipo	8,776,852	1,277,693		(919,675)	(149,370)	8,985,500
Equipo de cómputo y comunicación	988,589	820,040	-	(372,081)	-	1,436,548
Equipo de oficina, muebles y enseres	497,545	137,528	-	(124,337)	-	510,736
Equipo de transporte	875,497	39,270		(124,092)	-	790,675
Equipo médico y científico	589,924	292,990		(96,493)	-	786,421
Maquinaria, planta y equipo en montaje	79,960	187,065	(99,950)			167,074
Equipos de Comedor	-	1,773	0	(49)	-	1,725
	603,656,604	68,336,611	(41,611,033)	(19,248,553)	(435,348)	610,698,283

El incremento de las Propiedades por el año 2019, se presenta principalmente en las adquisiciones de:

(a) **Terrenos:**

Terreno Barrio Matecaña Cra 11 N.85-74	9.462
Terreno ubicado en la carrera 11 85-68	14.966

(b) **Edificaciones:**

Obra civil centro data-center planta de tratamiento	303.899
Obra civil centro data-center portería planta de tratamiento	41.441
Construcción salón sede de operaciones	659.372

(c) **Redes, líneas y cables:**

Tubería polietileno sector Cafelia	317.017
Optimización de redes de acueducto diferentes sectores de la ciudad	190.044
Optimización de redes de alcantarillado diferentes sectores de la ciudad	444.114
Estabilización y protección del interceptor quebrada la Dulcera en la zona Jardín	342.556
Red de acueducto instalada entre Villa Sol y Quintas de Sevilla	480.393
Construcción redes de acueducto y alcantarillado y obras complementarias barrio Guayabal	351.038
Ampliación red de acueducto Tokio el Bosque	719.754
Optimización red de acueducto Avenida 30 de Agosto	185.562
Optimización red de alcantarillado Santa Fe	162.916
Red alcantarillado Novafort Guadalcanal	117.955
Construcción de alivio conexión al colector la Mielita en la Cra 18 A Cll 99 Belmonte Viaducto U	339.449
Tubería de polietileno para la Cra 39 cll 66 y 68 barrio Panorama	54.754
Tubería acueducto de 2PVC calle 38 carrera 9a a 9b	27.831
Construcción viaducto Expresa sur cruce quebrada Letras TUHD de 12	175.574
Tubería de alcantarillado 250mm 90Mts carrera 2 entre calles 28 y 29	111.325
Optimización red alcantarillado barrio Bayron Gaviria	96.655
Optimización red de alcantarillado sector la Churria – Aliviadero tubería nov 500 mm y 250 mm	36.220
Optimización canalización quebrada Bedoya carrera 39 calle 66 y 68	325.063
Reconstrucción de conexión colector el Calvario calle 17 y 18 entre carreras 17 y 18 Monserrate	254.953
Red de distribución tubería pvc de 3 y ccp de 48 cra 11 entre calle 9 y 9 bis y Villa Santana	340.604
Tub novafort de 12 y 20 colector quebrada letras sector Gibraltar	34.319
Tub novafort de 24 y 10 interceptor Consota barrio la Unidad	45.348
Tub novafort de 12 y 39 interceptor Consota sector CAI Poblado	195.021
Tub novafort de alc 12 – 16 y 18 interceptor colector quebradas Letras	148.197
Tub novafort 16 y 24 colector arenosa a colector la Dulcera cra 15 con calle 36 barrio Villa Mery	181.256
Red de recolección novafort 24 y 27 cra 11 entre calle 9 y calle 9 bis	350.064
Construcción canalización nuevo Egojá cra 12 entre calle 16 a 22 y calle 22 entre cra 11 a 12	15.680.399
Canalización nuevo Egojá red doble linner 78 y 45 cra 12 entre calles 16 a 22 y calle 22 y cra 1	3.496.608
Red de acueducto 3 ac carrera 9 entre calles 40 y 41	96.580
Red de acueducto tub pvc de 2 Barrio Prado	257.710
Red de acueducto de 2 y 10 ac Barrio Leningrado mz 19-21-22	355.069
Red de acueducto 2 ac Barrio Olimpia mz 1 y 2	61.073
Red de alcantarillado tubería 10 concreto cra 9 entre calle 40 y 41	242.348
Red alcantarillado tubería 8 concreto Barrio el Prado	110.864
Red alcantarillado de 8 concreto Leningrado mz 19-21 y 22	298.536
Red de alcantarillado de 8 Leningrado mz 17 y 18	131.107
Red alcantarillado de 10 y 12 concreto Barrio Leningrado mz 30 y 33	522.914
Red de alcantarillado de 8 concreto Barrio Olimpia mz 1 y 2	183.849
Tubería de alcantarillado 8 concreto Barrio Olimpia mz 1 y 2	4.161
Redes de acueducto complementarias en diferentes sitios de la ciudad fase II	557.778

(d) **Plantas, Plantas y Túneles:**

Optimización sedimentador con lamelas unidad 3 planta Pizamo	779.498
--	---------

(e) **Máquinas y Equipos:**

Televisores 55 LG Smart TV	11.750
Cámara de video de seguridad	2.319
Equipos electrónicos data-center ubicado en la planta de tratamiento	158.480

Tanques para transporte de combustible	11.165
Escaleras tipo tijera con plataforma	3.427
Estibadores hidráulicos de 2500 KG	3.200
Bomba dosificadora de diafragma	1.552
Transciever Multimodo (24 Und)	17.107
Diferencial	530
UPS 6 KVA	8.390
Equipo de medición potencial	183.810
Sierra de 7 ¼ circular, Tronzadora y Pulidora	3.308
Patch Panel de 16 puertos	1.250
Transciever (14 unidades)	11.829
Compuerta de pantalla acero inoxidable accionamiento manual bocatoma	92.462
Sistema de izaje para compuerta radial accionamiento hidráulico viga metálica	115.380
Dos estaciones meteorológicas - climatológicas	25.918
Estación hidroclimática Cataluña	16.261
Tres paneles solares estaciones	13.280
Dos televisores de 55 y 49 pulgadas	3.484
Sistemas de acceso biométrico	44.483
Planta generadora de energía power master de 9500 110/220 v	16.000
Unidad hidráulica de potencia serie hp28b02	33.677
Martillo hidráulico marca stanley s/n 5264	10.841
Cortadora de pavimento marca stanley s/n 081919067	15.553
Hidrolavadora de alta presión s/n 012377 marca karcher	11.392
Motobomba hidráulica marca stanley s/n tp0300301	9.425
Tres motobombas sumergibles barnes	9.922
Estaciones meteorológicas/climatológicas dos	21.917
Medidor de Cloro y de PH	15.539
Compresor secador de aire marca fan s/n 19r016706 modelo ps17/ac	5.877
Compresor motocompresor-tanque-500lts-motor10-h marca evans s/n eq1900220 tanque 500 lts motor 10 hp	10.685
Tres motobombas eléctrica - sumergible- marca barnes s/n 1909201014	5.391
Estación meteorológica/climatológica Santa Isabel	29.381
Sensor de nivel tipo radar-vegapulswl61	11.434
Caudalímetro s/nsm7000	8.330
Bomba rotorflush s/n01608-16ma	14.280
Tanque de recirculacion	9.870
Bomba pedrollo s/n jcrm-2c	2.380
Toma de muestras s/n 831141epdm	2.380
Válvula sanitaria en acero inoxidable	1.190
Válvulas y accesorios de acueducto (100 und) obras complementarias Fase II	270.264

(f) **Equipos de comunicación y computación:**

Switches de red capa 2 data-center	78.003
Monitor industrial Led 43	4.600
Impresoras portátiles Zebra	7.000
Tablet SM T-835	6.500
Computador todo en uno	3.758
Scanner workforce Epson	2.450
Switches comunicación	15.860

Equipos KVM	12.804
Impresoras Zebra	4.980
Computadores todo en uno	10.348
Computador portátil	8.626
Unidades de almacenamiento NAS	65.959
Discos duros de 1.8 TB	31.464
Smartphone Samsung Galaxy (17 Und)	4.930
Smartphone Equ Cyrus (19 Und)	13.661
Celular P20 Lite	680
Switches comunicaciones	3.052
Dispositivo Firewall de red	29.736
Dos servidores SR650	167.786
Dos portátiles	9.491
Ocho computadores todo en uno	40.441
Unidad de almacenamiento	151.200
Tres radio base de 11 metros para estaciones climatológicas	19.992
Amplificador de sonido	3.412
Consolas (2) de señalización	7.080
Impresoras (11) Q320	24.217
Modem (3) GPRS	10.451
Computadores (4) Todo en uno	20.220
Amplificador de sonido matriz Yamaki 4 zonas	3.520
Drone con cámara fotográfica marca mavic 2 pro s/n 163dfbn00143j4 con accesorios baterías y cargador	9.940
Dos computadores portátil marca lenovo s/n pf14xw95	11.980
Unidad de almacenamiento nas onap s/nq	14.350
17 Teléfonos celulares	15.369
Amplificador de sonido Presonus Eris	651
Ocho Tablet Equipo de Cómputo	6.600
Teléfono Celular 4 Und Caterpillar S 31	3.016

(g) **Muebles y Enseres de Oficina:**

Equipo de aire acondicionado para data-center	112.324
Perforadoras industriales	1.726
Mueble de baño	480
Biblioteca	1.150
Mueble en Madera	5.600
Siete sillas ergonómicas	2.340
Módulos para oficina	6.660
Mesa en madera rectangular y una de laboratorio	2.030
Dos bibliotecas en madera	2.100
Trece sillas tipo ejecutivo graduables	5.460

(h) **Equipo Médico y Científico:**

Incubadora portable	11.396
Horno de grafito y auto-muestreador	57.954
Bureta digital de 25 MI	2.856

Lavadores de pipetas y carro plástico transporte de muestras	3.114
Balanza digital, Horno y Baño María	27.227
Muestreador	93.886
Destilador y baño María	12.800
Equipo piloto de oxidación avanzada s/naop3	83.300

(i) **Equipo de Tracción:**

Remolque tipo furgón cuarto móvil-barandal	39.270
--	--------

(j) **Equipo de Comedor y Cocina:**

Nevera para cafetería	1.773
-----------------------	-------

Para la propiedad planta y equipo se cuenta con los siguientes anticipos:

Nombre	Contrato N.	Anticipo
LOAIZA MONCADA FREDY HUMBERTO	128-19	10,980
CONSORCIO ARAMCO FASE 1	107-19	79,284
CONSORCIO PRESEA	158-19	24,212
BLANDON CORTES WILSON YUBER	144-19	53,569
OSORIO RESTREPO GERMAN	182-19	55,382
RAMIREZ ESPINOSA CESAR AUGUSTO	194-19	49,980
AM INGENIERIA Y PROYECTOS SAS	170-19	70,999
GIRALDO BEDOYA JEYSON STEVE	195-19	11,068
CONSORCIO EBAR II	208-19	239,974
UNION TEMPORAL PORVENIR	210-19	162,916
CONSORCIO INTERMEDIO	012-19	16,487
MARULANDA FERNANDEZ ARMANDO	017-19	40,277
SUAREZ DUQUE JOSE FERNANDO	086-19	33,648
CONSORCIO TRASVASE 2019	094-19	19,146
CONSORCIO AGUAS 2019	111-19	2,425
LOAIZA MONCADA FREDY HUMBERTO	164-19	4,018
CONSORCIO MT	134-19	225,332
CONSORCIO CAIMALITO 2019	166-19	31,115
CONSORCIO CALVARIO	171-19	43,097
CONSORCIO PANORAMA FASE 2	175-19	74,647
CONSORCIO JD	132-19	405,446
CARDENAS GARCIA JAIRO .	199-19	81,707
CONSORCIO PUERTO CALDAS	168-19	72,268
CONSORCIO LAURELES 2019	186-19	31,823
CONSORCIO CAIMALITO	209-19	126,243
MORALES AGUDELO CARLOS ALBERTO	204-19	72,774
UNION TEMPORAL OPTIMIZACION BARRIO LOS ALMENDROS	213-19	165,599
CONSORCIO REDES PEREIRA	211-19	113,898
UNION TEMPORAL 2RIOS	222-19	128,800

CONSORCIO TUNEL CONSOTA	207-18	6,963
CONSORCIO INTERVENTORIA ACUASERVICIOS	165-19	49,562
HERNANDEZ MANRIQUE ADRIAN CAMILO	184-19	50,099
CONSORCIO MARULANDA Y OTRO	150-18	67,341
VHZ INGENIERIA SAS SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA	189-19	152,516
CONSORCIO HAZEN - FICHTNER - CONHYDRA	129-18	307,287
CONSORCIO 2A PSMV CAIMALITO	268-17	3,396
ALZATE OSPINA DIEGO LEON	185-19	34,110
UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE PEREIRA .	001-19	20,024
MARULANDA FERNANDEZ ARMANDO	194-18	41,968
UNION TEMPORAL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y SOCIAL MUNICIPIOS PROGRAMA TODOS POR EL PACIFICO - CHOCO	198-19	434,396
CONSORCIO EHS-1	113-18	63,000
SERVICIOS HIDROGEOLOGICOS INTEGRALES S.A.S	176-18	7,374
CONSORCIO PAVIMENTOS PUNTUALES	160-19	121,095
WORLDTEK S.A.S	162-19	4,514
QUINTERO PINEDA HEVERTH	191-19	25,985
CARMONA CARVAJAL INGENIEROS S.A.S	167-19	5,937
TOTAL		3,842,683

(k) Los principales activos en construcción corresponden a los siguientes proyectos:

Nombre	Saldo Actual	Contrato N.	Detalle
CONSORCIO ORMUS-WMI	241,727	158-15	PROYECTO PILOTO PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA MEDICION EN GRANDES CONSUMIDORES
SUAREZ DUQUE JOSE FERNANDO	327,257	086-19	OPTIMIZACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y OBRAS COMPLEMENTARIAS EN DIFERENTES ZONAS DEL MUNICIPIO DE PEREIRA, FASE I GRUPO E
CONSORCIO ARAMCO FASE 1	113,654	107-19	OPTIMIZACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y OBRAS COMPLEMENTARIAS EN DIFERENTES ZONAS DEL MUNICIPIO DE PEREIRA FASE I "GRUPO B "
CONSORCIO PRESEA	706,318	158-19	MITIGACIÓN DE LA VULNERABILIDAD DE LOS SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO MEDIANTE OPTIMIZACIÓN Y REFORZAMIENTO ESTRUCTURAL DE LA INFRAESTRUCTURA EXISTENTE Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS. FASE I. MUNICIPIO DE PEREIRA
CONSORCIO LAURELES 2019	72,236	186-19	OPTIMIZACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y OBRAS COMPLEMENTARIAS DE LA CARRERA 26 A ENTRE CALLE 77 Y CARRERA 26 DEL BARRIO LAURELES II, INCLUYE SECTORES CONEXOS EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA
OSORIO RESTREPO GERMAN	32,911	182-19	OPTIMIZACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y OBRAS COMPLEMENTARIAS DE LAS CALLES 37A , 37B Y 38 ENTRE CARRERAS 16 Y 17 Y CARRERA 17 ENTRE CALLES 37A Y 38, BARRIO JARDÍN I, INCLUYE SECTORES CONEXOS DEL MUNICIP

GIRALDO BEDOYA JEYSON STEVE	26,931	195-19	OPTIMIZACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y OBRAS COMPLEMENTARIAS PARA LA CALLE 7 ENTRE CARRERAS 11 Y 11 BIS DE LOS BARRIOS COROCITO - BERLÍN , INCLUYE SECTORES CONEXOS, EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA
CONSORCIO INTERMEDIO	563,760	012-19	RENOVACIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO ENTRE LAS MANZANAS 26-27, 7-8 Y 8-9, Y ZONAS CONEXAS EN EL BARRIO INTERMEDIO DE LA COMUNA VILLA SANTANA, INCLUYE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA
MARULANDA FERNANDEZ ARMANDO	796,837	017-19	CONSTRUCCIÓN DE OBRAS COMPLEMENTARIAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO FASE 2
SUAREZ DUQUE JOSE FERNANDO	1,582,847	086-19	OPTIMIZACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y OBRAS COMPLEMENTARIAS EN DIFERENTES ZONAS DEL MUNICIPIO DE PEREIRA, FASE I GRUPO E
CONSORCIO TRASVASE 2019	4,943,200	094-19	SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE TUBERÍA Y ACCESORIOS TÚNEL CONSOTÁ - OTÚN, CONDUCCIÓN HASTA PRETRATAMIENTO Y ENTREGA PROVISIONAL AL RIO OTÚN Y OBRAS COMPLEMENTARIAS PARA EL SISTEMA DE DESCARGA DEL ALCANTARILLAD
CONSORCIO ARAMCO FASE 1	265,193	107-19	OPTIMIZACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y OBRAS COMPLEMENTARIAS EN DIFERENTES ZONAS DEL MUNICIPIO DE PEREIRA FASE I "GRUPO B "
LOAIZA MONCADA FREDY HUMBERTO	19,186	164-19	OBRAS DE ESTABILIZACIÓN Y MANEJO DE AGUAS DE ESCORRENTÍA, INCLUYE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS PARA MITIGACIÓN DE RIESGO SOBRE EL SISTEMA DE ALCANTARILLADO, BARRIO LA IDALIA II, INCLUYE SECTORES CONEXOS DEL MUNICIPIO DE P
CONSORCIO MT	2,421,467	134-19	OBRAS CIVILES Y COMPLEMENTARIAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA CANALIZACIÓN DE LA QUEBRADA EGOYÁ CARRERA 12 ENTRE CALLES 16 A 22 Y CALLE 22 ENTRE CARRERAS 11 YA 12 Y SECTORES CONEXOS DE MUNICIPIO DE PEREIRA . GRUPO II
BANCOLOMBIA	109,810		CAPITALIZACION INTERESES DEUDA
BBVA	11,876		CAPITALIZACION INTERESES DEUDA
OSORIO RESTREPO GERMAN	110,180	182-19	OPTIMIZACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y OBRAS COMPLEMENTARIAS DE LAS CALLES 37A , 37B Y 38 ENTRE CARRERAS 16 Y 17 Y CARRERA 17 ENTRE CALLES 37A Y 38, BARRIO JARDÍN I, INCLUYE SECTORES CONEXOS DEL MUNICIP
CONSORCIO PUERTO CALDAS	434,117	168-19	OPTIMIZACIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO Y OBRAS COMPLEMENTARIAS, ADEMÁS, LA CONSTRUCCIÓN DEL DESCOLE N° 1 HACIA EL RÍO LA VIEJA, INCLUYE SECTORES CONEXOS, PARA EL CORREGIMIENTO DE PUERTO CALDAS DEL MUNICIPIO DE PEREIRA
CONSORCIO LAURELES 2019	168,551	186-19	OPTIMIZACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y OBRAS COMPLEMENTARIAS DE LA CARRERA 26 A ENTRE CALLE 77 Y CARRERA 26 DEL BARRIO LAURELES II, INCLUYE SECTORES CONEXOS EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA
GIRALDO BEDOYA JEYSON STEVE	62,839	195-19	OPTIMIZACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y OBRAS COMPLEMENTARIAS PARA LA CALLE 7 ENTRE CARRERAS 11 Y 11 BIS DE LOS BARRIOS COROCITO - BERLÍN , INCLUYE SECTORES CONEXOS, EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA
LUGO AGUDELO JUAN CARLOS	34,088	287-12	INTERVENTORIA Y ASESORIA TECNICA, ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA PARA LA ELABORACION DE LOS ESTUDIOS Y DISEÑOS TECNICOS DEL SISTEMA DE BOMBEO DE AGUA CRUDA EN EL RIO OTUN
LUGO AGUDELO JUAN CARLOS	53,631	105-14	INTERVENTORIA DE OBRAS DE SANEAMIENTO, ACUEDUCTO, ESTRUCTURALES, ELECTRICAS, ARQUITECTÓNICAS Y URBANISMO EN DIFERENES SECTORES DE LA CIUDAD Y DISEÑOS, ESTUDIOS Y ASESORIA TÉCNICA, ADMINISTRATIVA, AMBIENTAL Y FINANCIERA
CONSORCIO INTERVENTORIA DISEÑOS 2015	164,295	136-15	INTERVENTORÍA A LOS ESTUDIOS Y DISEÑOS EN PLANTA DE TRATAMIENTO EN LOS SISTEMAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN DIFERENTES PUNTOS DE LA CIUDAD

GEKOA INGENIERIA S.A.S	148,063	173-15	INTERVENTORIA TECNICA, ADMINISTRATIVA, LEGAL, AMBIENTAL SOCIAL Y FINANCIERA AL ESTUDIO DE EVALUACION DE LA ESTABILIDAD GEOTECNICA
CONSORCIO 2A LIBARE	71,337	180-16	INTERVENTORIA TECNICA ADMINISTRATIVA LEGAL AMBIENTAL SOCIAL Y FINANCIERA A LA CONSULTORIA PARA REALIZAR ESTUDIO GEOTECNICO EN UN PUNTO DEL CANAL NUEVO LIBARE
CONSORCIO TUNEL CONSOTA	450,386	207-18	ASESORIA E INTERVENTORIA TECNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, JURIDICA Y AMBIENTAL AL SUMINISTRO E INSTALACION DE TUBERIA Y ACCESORIOS TUNEL CONSOTÁ - OTÚN CONDUCCIÓN HASTA PRETRATAMIENTO Y ENTREGA PROVISIONAL AL RIO O
IDOM CONSULTING,ENGINEERING,ARCHITECTURE S.A.U	170,603	282-17	INTERVENTORÍA Y ASESORÍA TÉCNICA, JURÍDICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y AMBIENTAL, PARA LOS SERVICIOS DE CONSULTORÍA PARA EL ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS, ESTUDIO DE FACTIBILIDAD, DISEÑOS DEFINITIVOS
CONSORCIO INTERVENTORIA ACUASERVICIOS	386,755	165-19	ASESORÍA E INTERVENTORÍA TÉCNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, JURÍDICA Y AMBIENTAL DE LA CONSTRUCCIÓN DE DIFERENTES OBRAS CIVILES Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS PARA LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS EGOYÁ GRUPO II, CARBONERO FASE
CONSORCIO TALUDES 2018	12,448	203-18	OBRAS DE ESTABILIZACIÓN DE TALUDES EN EL KM 1+124 PARA PROTECCIÓN DEL CANAL NUEVO LIBARÉ, PARA LA MITIGACIÓN DE RIESGO A CORTO Y MEDIANO PLAZO
CONSORCIO MARULANDA Y OTRO	442,971	150-18	OBRAS PARA LA CONFORMACION DEL CUENCO DISIPADOR DE LA BOCATOMA NUEVO LIBARÉ EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA
VHZ INGENIERIA SAS SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA	200,768	189-19	BRAS CIVILES COMPLEMENTARIAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DEL CORREGIMIENTO DE CAIMALITO MEDIANTE LA GENERACIÓN DE CLORO IN-SUTU EN TANQUE CAIMALITO, ADEMÁS, LA OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA CONTRA INCENDIOS
DCA INGENIERIA SAS	167,075	181-19	AUTOMATIZACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS TANQUES Y SISTEMAS DE BOMBEO CALARCA I Y II EL REMANSO - LA PAZ DEL SISTEMA DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE DEL MUNICIPIO DE PEREIRA, EN CUMPLIMIENTO DEL PLAN EST
LOPEZ HERRERA CARLOS ALBERTO	379,783	135-15	CONSULTORIA PARA LOS ESTUDIOS DETALLADOS DE RENOVACIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN DISTINTAS ZONAS DE LA CIUDAD ANALISIS DE TRANSIENTES EN REDES EXPRESAS MATRICES Y PRIMARIAS DE DIAMETRO MAYOR O IGUAL A 10" DIMENS
LOPEZ POSADA HEBERT DANNY	215,000	129-15	CONSULTORIA 129/2015 CONSULTORIA PARA LA ELABORACION DE ESTUDIOS Y DISEÑOS INTEGRALES DEL SISTEMA DE BOMBEO DE AGUAS RESIDUALES Y OBRAS COMPLEMENTARIAS EN LA ZONA DE EXPANSION OCCIDENTAL CERRIOS
GEOTECNIA INGENIERIA S.A.S	341,597	152-15	ESTUDIOS Y DISEÑOS DE PLAN MAESTRO DE PLANTAS, DISEÑOS INTEGRALES A FASE III DEL SISTEMA DE TRATAMIENTO DE LOS LODOS EFLUENTES DE LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO, DISEÑO DEL SISTEMA DE BODEGAJE CENTRAL DE INSUMOS QUIMICOS. VER DETALLE DE EJECUCION DE CONTRATOS
CONSORCIO HAZEN - FICHTNER - CONHYDRA	3,167,691	129-18	SERVICIOS DE CONSULTORIA PARA EL ANALISIS DE ALTERNATIVAS, ESTUDIO DE FACTIBILIDAD, DISEÑOS DEFINITIVOS Y PREPARACIÓN DE LAS BASES DE LICITACION DE LAS OBRAS PARA EL PROYECTO DE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL
BBVA	3,211		CAPITALIZACION INTERESES DEUDA
BBVA	47,777		VIABILIZACIÓN DEL PROYECTO
CARDER	3,061		TRÁMITE DE PERMISOS AMBIENTALES - LICENCIA DE IMPACTO AMBIENTAL PTAR.- FACT DE VENTA 3835
CONSORCIO CUSA-HIDRO	402,757	286-12	CONSULTORIA PARA LA ELABORACION DE LOS ESTUDIOS Y DISEÑOS TECNICOS DEL SITEMA DE BOMBEO DE AGUA CRUDA DESDE EL RIO OTUN HASTA EL SISTEMA CONDUCCION A LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE
HERNANDEZ DAVILA ELBER DE JESUS	288,735	230-13	CONSULTORÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DISEÑOS EN LOS SISTEMAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN DISTINTOS PUNTOS DE LA CIUDAD
CONSORCIO DF	249,097	297-12	CONSULTORIA PARA ELABORACION DE DISEÑOS DE LAS REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO COMPLEMENTARIOS DE ALGUNOS SITIOS DE LA CIUDAD

CONSORCIO ACUASERVICIOS S.A.S PEREIRA	61,837	153-14	CONSULTORIA PARA LA ELABORACIÓN DE ESTUDIOS Y DISEÑOS VARIOS INTEGRALES EN LOS SISTEMAS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y EN LAS CANALIZACIONES DE LAS QUEBRADAS EGOYA Y LA DULCERA
UNION TEMPORAL SECTORIZAR	392,850	161-15	CONSULTORÍA PARA LOS DISEÑOS, PRESUPUESTO Y ESPECIFICACIONES DETALLADAS DE LAS OBRAS REQUERIDAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE VARIOS SECTORES HIDRÁULICOS; EVALUACIÓN HIDRÁULICA, DIMENSIONAMIENTO Y PRESUPUESTO DE LAS SOLUCIONES
GIA CONSULTORES LTDA	508,895	191-15	REALIZAR EL ESTUDIO PARA LA EVALUACIÓN DE LA ESTABILIDAD GEOTÉCNICA, DE AMENAZA, LA ZONIFICACIÓN DE ALTERNATIVAS DE MITIGACIÓN, INCLUYENDO EL DISEÑO DE OBRAS, PRESUPUESTO Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE CONSTRUCCIÓN, EN EL TALUD EL CARBONERO
TERRALAB S.A.S	594,815	165-16	CONSULTORIA PARA REALIZAR GEOTECNICO EN UN PUNTO DEL CANAL NUEVO LIBRE UN PUNTO EN LA CONDUCCION DESDE LA CAMARA DE CARGA HASTA LA PLANTA DE TRATAMIENTO LA CONTRATACION SE ESTIMA PARA EL AÑO 2018 AL 2020 SEGÚN INFORME DE INTERVENTORIA
CONSORCIO LR	517,123	198-16	CONSULTORIA PARA LA ELABORACION DE DISEÑOS DE OBRAS DE OPTIMIZACION DE LA INFRAESTRUCTURA DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO EN DISTINTOS PUNTOS DE LA CIUDAD DE PEREIRA (VIGENCIA FUTURA \$ 438.422.917)
RIOS ARANGO DIEGO ALBERTO	40,000	168-18	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO ESPECIALISTA EN GEOTECNIA EN LA SUBGERENCIA TECNICA EN EL DIAGNOSTICO Y DISEÑO DE SOLUCIONES A PROBLEMAS DE ESTABILIDAD DE SUELOS QUE AFECTEN LA INFRAESTRUCTURA DE LA EMPRESA
ALZATE OSPINA DIEGO LEON	113,699	185-19	PLANEACIÓN, ELABORACIÓN, Y APROBACIÓN DEL PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS - PSMV, INCLUYE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS, PARA EL SISTEMA DE ALCANTARILLADO DEL CORREGIMIENTO DE PUERTO CALDAS, MUNICIPIO DE PEREIRA
CARDONA TORO YEISON FELIPE	16,500	108-19	REALIZACIÓN DE AJUSTES Y COMPLEMENTOS A DISEÑOS HIDRÁULICOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO Y OBRAS COMPLEMENTARIAS EN EL CORREGIMIENTO DE PUERTO CALDAS DEL MUNICIPIO DE PEREIRA FASE 1
TOTAL	22,317,992		

El tratamiento contable bajo estándares internacionales para los "Estudios y Proyectos" que podrán formar parte de los componentes del costo de los activos, deberán cumplir la totalidad de los siguientes criterios:

- Que estén claramente asociados como costos atribuibles a la ubicación de un activo en el lugar y en las condiciones necesarias para que pueda operar de la forma prevista por la Empresa.
- Que generen beneficios económicos futuros representados en entradas de dinero o reducción de gastos.
- Que sea seguro que los activos asociados a esos estudios se vayan a construir.
- Que se puedan medir de forma fiable y que puedan estar sustentados.

Con las disposiciones normativas sobre el tema, se realizaron las depuraciones de los estudios y proyectos que, de acuerdo a los informes de expertos, fueron atribuibles a las obras civiles en curso y las proyectadas en el plan de inversiones futuro; teniendo en cuenta lo anterior, los estudios y diseños de la PTAR – Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, se capitalizarán teniendo en cuenta las políticas contables establecidas.

De otro lado, como particularidad sobre los costos asociados a los activos, "No son Capitalizables" los estudios de factibilidad, los cuales se registrarán en los resultados del periodo, es así como, lo correspondiente al contrato 136 de 2001 firmado con el CONSORCIO K&M ENGINEERING AND CONSULTING CORPORATION, para la Consultoría integral para los estudios de factibilidad técnica, económica, ambiental, financiera, institucional

y legal, diseños preliminares del sistema de tratamiento de las aguas residuales de la ciudad de Pereira y de su construcción y operación con la participación del sector privado, fue reconocido por un valor de \$7,812 millones en los resultados.

Los desembolsos de algunos estudios que no fue posible asignarle la individualización de un activo o que no se capitalizarán al cien por ciento al proyecto, o los que no se van a ejecutar, se reconocieron en los resultados del periodo (Ver nota 25).

NOTA DE INCERTIDUMBRE SOBRE LA ESTIMACION EN EL RECONOCIMIENTO DE LOS ESTUDIOS Y PROYECTOS DE LOS ACTIVOS EN CURSO

Como parte del saldo de construcciones en curso, se encuentran reconocidos los estudios y proyectos por valor de \$7.293 millones, como pre-inversión asociada a la infraestructura propia de los servicios de acueducto y alcantarillado, estos son registrados como activos, bajo el entendido que los estudios y diseños tienen una asociación directa con los activos de la entidad y que la medición de los beneficios futuros, se basa en el análisis bajo ópticas técnicas y tarifarias.

Esta situación genera una incertidumbre relacionada con la capacidad de la entidad de asociar estos montos a activos específicos, que sea seguro que se van a construir y la proporción con relación a la generación de beneficios económicos futuros; en caso de no ser posible el cumplimiento de la totalidad de los criterios para su reconocimiento como activos, este valor será registrado en los resultados, considerando lo correspondiente al tratamiento de errores o cambio de estimaciones.

Para la protección de los bienes y demás activos, la Empresa tiene contratadas diferentes pólizas entre las cuales se tienen:

- Seguro de sustracción con violencia
- Seguro de Corriente débil (Instalaciones eléctricas)
- Seguro de responsabilidad civil
- Seguro de Manejo global
- Seguro de todo riesgo
- Seguro de infidelidad y riesgos financieros
- Seguro de directores
- Seguro daños materiales combinados (incendio, terremoto)
- Seguro transporte tradicional automática de mercancía
- Seguro transporte tradicional automática todo riesgo de valores
- Seguro responsabilidad para directores y administradores
- Seguro de vida grupo normal
- Seguro de fidelidad
- Seguro de automóviles

11. Activos Biológicos en Conservación

La Empresa posee activos ambientales que, si bien generan beneficios económicos futuros, no se puede medir su valor con fiabilidad, hacen parte integral de la operación de la entidad. Teniendo en cuenta lo anterior, los activos ambientales son aquellos territorios o áreas que contienen un elemento de conservación y que ofrece bienes y servicios ecosistémicos, con el objeto de ser utilizado de forma duradera en la actividad de la Empresa.

Es importante resaltar que dichos activos ambientales tienen un área protegida la cual es un territorio de manejo especial para la administración y conservación del ambiente y los recursos naturales renovables. Son espacios en los que, además, se articulan esfuerzos que garanticen la vida en condiciones de bienestar; es decir, la conservación de la diversidad biológica y el mantenimiento de los procesos ecológicos necesarios para el desarrollo del ecosistema. Adicionalmente, responde a las exigencias sociales en términos de definición de compromisos que respalden la misión conservacionista por parte de la Empresa.

Cabe anotar que los bosques naturales de los activos en conservación son aquellos que presentan gran variedad de árboles, arbustos y vegetación en general, que en unión con otros factores físicos (clima, topografía, suelo, etc.), y biológicos (líquenes, musgos, hongos, insectos, etc.), se interrelacionan constituyendo un conjunto ecológicamente equilibrado.

La Empresa está comprometida con el desarrollo sostenible y conservación de sus activos ambientales ya que de estos depende en gran medida la generación de fuentes hídricas y fuentes abastecedoras; las cuales a su vez generan beneficios ambientales y fiscales, más no económicos por su explotación.

12. Otros Activos

El siguiente es el detalle de otros activos al 31 de diciembre es el siguiente:

a) Encargos Fiduciarios:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Plan de activos para beneficios a los empleados		
Fiduciaria Old Mutual	\$ 9,732,860	8,835,723
Recursos Entregados en Administración (nota 28)	27,304,760	35,077,836
	<u>\$ 37,037,620</u>	<u>43,913,559</u>

Al cierre de esta vigencia, se realizó el traslado de recursos al encargo fiduciario para beneficios a empleados por valor de \$500 millones de pesos.

La Contaduría General de la Nación presenta cambios en la estructura del Plan General de Cuentas y en algunos procedimientos de revelación de los hechos económicos, financieros, sociales y ambientales; dentro de estos procedimientos, presenta el procedimiento contable para el reconocimiento y revelación del pasivo pensional, de la reserva financiera que lo sustenta y de los gastos relacionados, en cumplimiento a estas disposiciones el efectivo de la cuenta Fiduciaria Old Mutual corresponde a la reserva financiera actuarial, patrimonio autónomo donde se provisionan los recursos para atender los compromisos pensionales.

b) Propiedades de Inversión:

El detalle de las propiedades de inversión a 31 de diciembre es el siguiente:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Terrenos para Inversión	\$ 1,089,038	\$ 1,089,038
Edificaciones para Inversión	808,211	808,211
Depreciación Acumulada Propiedades de Inversión	<u>(92,323)</u>	<u>(73,879)</u>
	<u>1,804,926</u>	<u>1,823,370</u>

Las propiedades de inversión, se deprecian en línea recta, con vidas útiles de 50 años para las edificaciones, al corte del informe no han presentado indicios de deterioro.

c) Activos Intangibles:

El detalle de los intangibles al 31 de diciembre es el siguiente:

	<u>2019</u>	<u>Costo</u>	<u>Amortización</u>	<u>Valor Neto</u>
Licencias	\$	694,534	(427,341)	267,193
Software (1)		1,030,468	(629,783)	400,685
Servidumbres		<u>1,486,948</u>	<u>(172,804)</u>	<u>1,314,144</u>
	\$	<u>3,211,950</u>	<u>(1,229,928)</u>	<u>1,982,022</u>

	<u>2018</u>	<u>Costo</u>	<u>Amortización</u>	<u>Valor Neto</u>
Licencias		532,151	(339,957)	192,194
Software		943,123	(452,851)	490,272
Servidumbres		<u>1,471,376</u>	<u>(136,336)</u>	<u>1,335,040</u>
	\$	<u>2,946,650</u>	<u>(929,144)</u>	<u>2,017,506</u>

A continuación se muestran las variaciones de estos activos por el año informado:

	Saldo Inicial	Adquisiciones	Amortizaciones	Saldo Final
Licencias	192,194	162,383	(87,384)	267,193
Software	490,272	87,345	(176,933)	400,685
Servidumbres	<u>1,335,040</u>	<u>15,572</u>	<u>(36,468)</u>	<u>1,314,144</u>
	2,017,506	265,300	(300,784)	1,982,022

(*) Al corte del presente informe se realizaron adquisiciones de Licencias para usuarios remotos por \$23.027, licencias servidor \$15.458, Software vertimientos \$86.450; Software Oracle Estándar por \$35.214; Licencia software para Cognos \$52.906 y Software servidor 10 usuarios por \$36.673; Servidumbre de acueducto aducción Finca Alegrías Vereda San José por \$15.572.

d) **Activos por Impuesto Diferido:**

Corresponde al registro del impuesto diferido de Renta, el cual es originado por las diferencias temporales deducibles, existentes entre las bases contables y las bases fiscales.

Las diferencias temporales generadas por las vidas útiles fiscales versus contables, se revertirán cuando se consuma todo el beneficio económico del activo; la revelación de las fechas de reversión no se detalla, dado el volumen de los activos fijos y sus adquisiciones en diferentes periodos.

Impuesto Diferido	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Cuentas por Cobrar	488,286	429,355
Beneficios a Empleados	2,338,527	1,483,831
	<u>\$ 2,826,813</u>	<u>\$ 1,913,186</u>

e) **Activos Diferidos:**

Se reconoce en esta cuenta el beneficio obtenido en la tasa de interés que se paga de la deuda pública, debido a que esta es menor a la tasa del mercado.

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Préstamos condicionados con tasas de interés menor	1,737,155	2,021,040

f) **Otros Activos Corrientes:**

En esta partida se clasifican los bienes y servicios pagados por anticipado y cuya amortización se aplica hasta el momento de generar beneficios futuros.

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Seguros	\$ 665,422	504,052
Avances y Anticipos Entregados	4,669,147	2,738,420
Anticipos o Saldos a Favor por Impuestos y Contribuciones	4,813,548	5,114,510
	<u>10,148,117</u>	<u>8,356,982</u>

13. **Préstamos por pagar**

El siguiente es un detalle de las operaciones de crédito público al 31 de diciembre:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Deuda pública externa, intereses pagaderos semestral vencido a tasa nominal 4.36% E.A. - Libor (1) (nota, 6)	\$ 21,677,518	25,133,166
Deuda pública interna, intereses pagaderos trimestral vencido a tasa nominal		

entre DTF (-2.05) y + 1.90	65,409,835	57,830,238
	87,087,353	82,963,404
Menos porción corriente	12,200,438	11,626,668
Total no corriente	\$ 74,886,915	71,336,736

Año	Valor
2021	11,883,210
2022	13,188,862
2023	13,188,862
2024	12,720,112
2025 y siguientes	23,905,869
	\$ 74,886,915

En enero de 2019, se registró el tercer desembolso por valor de \$5.220 millones, del crédito contratado con Bancolombia con un cupo de \$17.000 millones, para las obras de optimización, canalización Quebrada Egoyá; plazo 120 meses con 24 meses de gracia y una tasa al DTF -0.5% Trimestre Anticipado; (Abril de 2018 se realizó el segundo desembolso, por un valor de \$6.000 millones de pesos).

En el mes de agosto de la presente vigencia, se realizó la sustitución de deuda con interés DTF+2.65% para un capital de \$3.797 millones y la deuda con interés de DTF+2% para un capital de \$10.628 millones, pasara a una tasa de interés de DTF+1.90% para un valor total sustituido de \$14.425 millones con Bancolombia.

En el mes de diciembre, se realizaron los desembolsos correspondientes al crédito con el BBVA, con plazo 120 meses con 24 meses de gracia y una tasa al DTF+0.15% Trimestre Anticipado, por \$4.534 millones con destinación a las obras de optimización y canalización de la Quebrada Egoyá y un segundo desembolso de \$4.637 millones con destino a la financiación del diseño para la construcción de la PTAR.

14. Cuentas por pagar

El saldo de las cuentas por pagar comprende:

	2019	2018
Impuestos, Contribuciones y Tasas por pagar:		
Tasas de Uso y Retributiva	\$ 2,081,767	1,750,057
Industria y Comercio	221,932	209,793
Impuesto de Renta (1)	8,234,524	5,472,398
Cuotas de Fiscalización y Auditaje	39,703	39,911
Impuesto al Valor Agregado IVA	74,241	6,244
Proyectos de Inversión (2)	2,520,532	2,185,565
Servicios y Honorarios (3)	2,105,728	2,388,711
Retención en la Fuente	1,110,743	868,848
Descuentos de Nomina	572,909	526,394
Recursos a favor de Terceros (4)	1,035,539	465,004
Proyectos de Infraestructura - Regalías	-	79,384
Esquemas de Pago - Otros Negocios (5)	3,525,203	3,090,848
Recursos Recibidos en Administración (6)	27,304,760	35,077,836
Créditos Judiciales (7)	450,231	450,231
Adquisición de Bienes y Servicios Nacionales (8)	635,659	1,387,096

Avances y Anticipos Recibidos (9)	4,449,424	713,448
Dividendos y Participaciones	200	-
Otras Cuentas por Pagar (10)	292,078	227,489
Servicios Públicos	115,791	116,128
Arrendamiento Operativo	255,807	210,308
	<u>55,026,771</u>	<u>55,265,693</u>
Menos porción corriente	<u>27,722,011</u>	<u>20,187,857</u>
	<u>\$ 27,304,760</u>	<u>35,077,836</u>

(1) Impuesto de Renta y complementarios y autorretención especial renta:

- i) El siguiente es un detalle del gasto por impuesto de renta por los periodos que terminaron el 31 de Diciembre:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Renta:		
Corriente	\$ 8,176,199	4,909,328
Sobretasa Especial Parafiscales Renta	-	563,070
Diferido	-	279,874
	<u>8,176,199</u>	<u>5,752,272</u>
Impuesto Diferido por Convergencia	419,294	106,882
Total impuesto de renta y Sobretasa	<u>\$ 8,595,493</u>	<u>\$ 5,859,154</u>

- ii) La siguiente es la conciliación entre la utilidad (pérdida) antes de impuesto de renta y la renta líquida gravable:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
	<u>RENTA</u>	<u>RENTA</u>
Excedente (Déficit) antes de impuesto de renta	18,919,062	15,615,257
Más gastos no deducibles:		
Pérdida en venta de inmuebles y baja de activos	(391,312)	(473,847)
Gastos de otras vigencias y extraordinarios	9,312,775	3,985,349
Sentencias		
Recuperación gravada por cálculo actuarial		
Provisiones no deducibles que constituyen		
diferencia permanente	(991,719)	3,561,617
Provisiones deducibles que constituyen		
diferencia temporal	325,068	(22,916)
Multas y sanciones en el pago de impuestos	-	-
Impuestos no deducibles	127,910	314,365
Gravamen a los movimientos financieros	226,862	215,820
Amortización Intereses Deuda Tasas Condicionadas	283,885	683,049
Menos:		
Ingresos no constitutivos de renta ni ganancia ocasional	459,727	199,742
Ingresos no fiscales Subvenciones		5,935,685
Diferencia en Cambio	93,049	-

Exceso de depreciación y amortización	(880,319)	223,897
Amortización de pensiones de jubilación	3,319,479	2,603,639
Deducción especial por personal discapacitado	44,234	38,979

Renta gravable	24,776,361	14,876,752
-----------------------	-------------------	-------------------

Renta	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Renta líquida gravable	24,776,361	14,876,752
Impuesto a la tasa nominal 33%	8,176,199	4,909,328
<i>Sobretasa Especial Parafiscales Renta</i>	-	563,070
Total impuesto de Renta	<u>8,176,199</u>	<u>5,472,398</u>

iii) La siguiente es la conciliación entre el patrimonio contable y fiscal por el periodo terminado el 31 de diciembre:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Patrimonio contable	\$ 405,895,643	\$ 403,257,076
Más partidas que aumentan el patrimonio fiscal:		
Deterioro de activos	109,322,544	109,322,544
Impuesto diferido por pagar	116,150,894	116,058,835
Pasivos estimados y provisiones	3,932,861	5,954,754
Ajustes por inflación fiscales a diciembre 31 de 2006	46,751,587	46,776,351
Menos partidas que disminuyen el patrimonio fiscal:		
Valorización de activos	436,208,851	436,208,851
Cálculo actuarial	(7,086,447)	(4,496,458)
Excesos cálculo depreciación fiscal acumulada e intangibles	68,406,615	69,203,932
Diferencias permanentes en la adopción de NIIF	3,890,795	2,495,235
Patrimonio fiscal	<u>\$ 180,633,715</u>	<u>\$ 177,958,000</u>

iv) El movimiento de las siguientes partidas, origina el gasto del impuesto diferido de Renta, por los periodos terminados el 31 de diciembre:

<u>Impuesto Diferido Débito</u>	<u>2019</u>	<u>2018</u>
	<u>RENTA</u>	<u>RENTA</u>
Provisiones:		
Otros deudores		22,917
Industria y comercio		194,540
Impuesto diferido 33%		<u>\$ 71,761</u>
<u>Impuesto Diferido Crédito</u>		
Exceso de la amortización fiscal sobre la contable		<u>630,648</u>
		630,648

Impuesto diferido 33%		208,114
		<u>\$ 208,114</u>
Impuesto diferido 33%		<u>\$ 279,875</u>
<u>Impuesto Diferido Ingreso</u>	<u>RENTA 2019</u>	<u>RENTA 2018</u>
Cuentas por Cobrar	178,579	301,864
Propiedades, Planta y Equipo	991,621	13,043,855
Beneficios a Empleados	-	514,373
	<u>1,170,200</u>	<u>13,860,091</u>
Impuesto diferido 33%	<u>\$ 386,166</u>	<u>\$ 4,573,830</u>

- v) Las declaraciones de renta de los años 2009 y 2010 están en la vía contenciosa administrativa, las rentas de los años 2015, 2016, 2017 y 2018 están sujetas a revisión y aceptación por parte de las autoridades fiscales; no se prevén impuestos adicionales con ocasión de una inspección.
- vi) El Congreso de la República promulgó la Ley 1943 del 28 de diciembre de 2018, que introdujo importantes reformas al sistema tributario colombiano, aplicable a partir del 1 de enero del año 2019 principalmente en las siguientes:
- El artículo 80 reduce gradualmente la tarifa general de las personas jurídicas para el impuesto de renta y complementarios, fijándola en el 33% para el año 2019, 2020 (32%), 2021 (31%), 2022 en adelante (30%).
 - Artículo 76, modificó el artículo 115 del ET. Dedución de impuestos pagados y otros. Incluye como descuento tributario en el impuesto sobre la renta, el 50% del impuesto de industria y comercio, avisos y tableros.
 - Artículo 10, mantiene la exclusión del IVA para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.
 - Se adicionó el Artículo 126-5. Dedución por donaciones efectuadas para el apadrinamiento de parques naturales y conservación de bosques naturales. Los contribuyentes que hagan donaciones por este concepto, tendrán derecho a deducir del impuesto de renta el 30% del valor donado en el año gravable.
 - Se adiciona el artículo 122. Conceptos de la DIAN. Se deroga el artículo 265 de la Ley 223 de 1995 que permitía a los contribuyentes soportar sus actuaciones en los conceptos escritos emitidos por la DIAN.

Se mantienen los siguientes artículos de la Reforma tributaria Ley 1819 de 2016:

- El artículo 82, modificó el 137 E.T. Limitación a la deducción por depreciación, el cual fijó las vidas útiles de los activos depreciables en tasas que oscilan entre 2.22% y el 33%.
- Los artículos 103 y 104 aumentan el descuento al 25%, por las inversiones realizadas en control, conservación y mejoramiento del medio ambiente; así como las realizadas en investigación, desarrollo tecnológico o innovación.

- El artículo 107-1, acepta como deducciones fiscales, las atenciones a clientes, proveedores y empleados, también los pagos salariales y prestaciones provenientes de litigios laborales; siempre y cuando estén a paz y salvo con los aportes a la seguridad social y parafiscales.
- Derogó el artículo 130 del ET, que obligaba a constituir la reserva del 70% del mayor valor solicitado, cuando la depreciación fiscal excedía la contable.

vii) A partir del año gravable 2015, los contribuyentes del impuesto sobre la renta que tengan activos en el exterior, estarán obligados a presentar una declaración anual de activos la cual deberá incluir la discriminación, el valor patrimonial y la jurisdicción donde estén localizados estos activos.

(2) Los Proyectos de Inversión por pagar, corresponden a la ejecución del plan de inversiones por los conceptos de diseños, estudios, proyectos y obras de infraestructura; de los cuales los más representativos a este corte son las causaciones de Marulanda Fernández Armando, Muñoz Jaramillo Javier, VHZ Ingeniería S.A.S., Consorcio Pavimentos Puntuales, Idom Consulting Engineering, Architecture S.A. y Consorcio Hazen Fithtner – Conhydra.

(3) Los Servicios y Honorarios, revelan las cuentas por pagar principalmente de la revisoría fiscal, auditores externos, asesoría tributaria, soporte informático, abogados externos, servicios por Outsourcing, entre otros.

(4) En las cuentas denominadas Recursos a Favor de Terceros, se reconocen los recaudos realizados por la Empresa, por concepto de retención de la Contribución especial a favor de Municipio de Pereira, las estampillas vigentes y los contratos de facturación conjunta con las Empresas aliadas como el Diario del Otún, Atesa de Occidente, Aseo Plus Pereira, Hidromed, entre otras.

(5) Los saldos contenidos en Esquemas de Pago, refleja el manejo de unidad de caja que se realiza para la financiación del Programa Todos por el Pacífico.

(6) Los Recursos Recibidos en Administración, corresponden al desarrollo del Contrato Interadministrativo 186 de Agosto 6 de 2010, celebrado con el Ministerio del Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, con el fin de desarrollar el proyecto “Todos por el Pacífico”, programa que tiene como finalidad incrementar la cobertura de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, saneamiento e higiene, favoreciendo la sostenibilidad en la gestión de los servicios a largo plazo; el valor establecido inicialmente en el contrato es de \$8.825 millones, con un plazo de ejecución de cincuenta y nueve (59) meses; se realizó una adición por valor de \$3.541 millones y una prórroga hasta el 29 de enero de 2019. Con el Otro sí número 6 de fecha 29 de abril de 2019, se adicionó el contrato en \$5.500 millones y se prorroga hasta el 29 de abril de 2021. La Empresa como Unidad Ejecutora realiza la Gerencia Integral para desarrollar la ejecución del proyecto, la gerencia comprende los aspectos técnicos, administrativos, legales, ambientales y financieros, con el fin de integrar los componentes de inversión y aseguramiento de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en los trece municipios del componente Chocó.

(7) Los Créditos Judiciales, revelan el pasivo real de las sentencias judiciales falladas en contra de la Empresa. A continuación se detalla lo pagado por este concepto:

RADICACIÓN / FECHA	RESUMEN DEL HECHO GENERADOR	VALOR PAGADO
670-3 FEB-19	CONTRATO REALIDAD DIRECTIVA 87-18	3,750
670-2 FEB-19	CONTRATO REALIDAD DIRECTIVA 87-18	7,300
feb-19	CONCILIACION MINISTERIO 017	9,918
2016-449	CONTRATO REALIDAD	20,000
2017-276	CONTRATO REALIDAD	33,000

2017-208	SOLIDARIDAD PATRONAL	8,000
2017-158	SOLIDARIDAD PATRONAL	21,300
2017-203	SOLIDARIDAD PATRONAL	8,000
2017-207	SOLIDARIDAD PATRONAL	6,000
2016-253	CONTRATO REALIDAD	38,915
2016-437	CONTRATO REALIDAD	9,868
2016-790	CONTRATO REALIDAD	101,261
2017-207	SOLIDARIDAD PATRONAL	6,080
2017-202	CONTRATO REALIDAD	9,738
2011-545	ACCIDENTE POR HUECO	258,248
sep-19	CONCILIACIÓN DE APORTES	1,691
oct-19	CONCILIACIÓN DE APORTES	86,647
oct-19	CONTRATO REALIDAD	780
2016-442	CONTRATO REALIDAD	21,915
2017-382	CONTRATO REALIDAD	13,789
2017-464	CONTRATO REALIDAD	19,731
2018-275	ORDINARIO LABORAL	9,543
2017-116	SOLIDARIDAD PATRONAL	52,016
2013-358	CONTRATO REALIDAD	76,649
2018-065	INTERMEDIACIÓN ILEGAL - CONTRATO REALIDAD	53,580
2017-399	CONTRATO REALIDAD	6,279
2014-454	ACCIDENTE SISTEMA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	18,310
SAIA 6108 SEP-19	RECLAMACIÓN - CONTRATO DE TRANSACCIÓN	1,000
SAIA 8495 DIC-19	CONCILIACIÓN LABORAL	3,000
		906,308

- (8) Los valores causados por la Adquisición de Bienes y Servicios, corresponde en su mayoría a las compras de elementos de consumo para la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- (9) El saldo de la cuenta Avances y Anticipos Recibidos, refleja los saldos de la ejecución de las Obras por Convenios bajo el concepto de Ley 715 firmados con el Municipio de Pereira, detallados en la Nota 20 Compromisos.
- (10) En las otras cuentas por pagar se encuentra el valor de \$253,486, adeudado a los usuarios de servicios públicos, por concepto de pagos por anticipado como el realizado por el Batallón San Mateo.

15. Beneficios a los empleados

Los beneficios a los empleados están conformados por:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Nomina por Pagar	\$ 61,166	50,558
Cesantías Consolidadas (*)	3,243,474	3,097,773
Intereses sobre Cesantías	378,712	365,878
Vacaciones	417,158	338,733
Prima de Vacaciones (*)	569,398	568,589

Prima de Antigüedad (*)	505,930	449,589
Aporte Riesgos Profesionales	35,268	27,629
Capacitación, Bienestar Social y Estímulos	447,329	242,835
Calculo Actuarial de Pensiones Actuales	44,284,729	41,338,566
Pensiones de Jubilación Patronales	414	3,501
	<u>49,943,578</u>	<u>46,483,651</u>
Menos porción corriente	8,823,995	8,920,645
	<u>\$ 41,119,583</u>	<u>37,563,006</u>

(*) La composición de las cesantías está dada por las cesantías "retroactivas" sobre las cuales se realizan pagos parciales a los empleados beneficiarios de este régimen y las causadas por cada año, para ser trasladadas a los Fondos Privados, en cumplimiento de la Ley 50 de 1990.

Al cierre de la vigencia 2017 y durante el año 2018, a través de la socialización de la Directiva de Gerencia 445 del 14 de diciembre, se realizó el ofrecimiento a los 80 trabajadores que tienen Régimen de Liquidación de Cesantías por Retroactividad, una bonificación para el cambio de régimen de cesantías a Ley 50 de 1990. La priorización del ofrecimiento se hizo bajo los parámetros de: i) Personas interesadas en el cambio de régimen, ii) Personas cuyo saldo de cesantías sea menor al valor de la bonificación y iii) Personas que les falte más tiempo para pensionarse.

(*) La prima de antigüedad, es un beneficio establecido en la Convención Colectiva de trabajo, la cual se aplica así: 21 días de salario para 5 a 8 años de trabajo continuo o discontinuo y 40 días de salario para los de más de 8 años.

Este beneficio para empleados que ingresaron a partir del año 2005 y los que ingresen con posterioridad a esta fecha, se les reconocerá y pagará una bonificación que no será factor salarial, como prima de antigüedad de 10 días de salario cada dos años y a partir de su quinto año de antigüedad.

(*) La prima de vacaciones, se liquida anualmente y corresponde a 44 días de salario. Para los trabajadores que ingresen a partir del 01 de enero del año 2005, recibirán una bonificación consistente en quince (15) días de salario, a partir del segundo año de su ingreso, esta bonificación no constituye factor salarial.

(*) La Capacitación, Bienestar Social y Estímulos, está reglamentada en la Convención Colectiva de Trabajo, a partir de marzo de 2018 el Acta de acuerdo Final de la Convención en el numeral 15°, incluye el auxilio a profesionales de la Empresa, consistente en pagar a cinco (5) trabajadores el cincuenta por ciento (50%) del valor de la matrícula en la maestría o especialización; también incluye el Fondo para compra de vivienda por primera y única vez, el cual asciende a la suma de 302.159 al cierre de esta vigencia.

El total de las remuneraciones del personal clave de la dirección de la Empresa, para lo corrido del año 2019 es de:

Cargo Asesor	317,184
Cargo Directivo	887,129
Directivo Todos por el Pacífico	62,218
Total Dirección	\$ 1,266,531

- **Beneficios posempleo:**

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Cálculo actuarial	\$ 44,284,729	41,338,566
Pensiones de Jubilación Patronales	414	3,501
	<u>44,285,143</u>	<u>41,342,067</u>
Menos porción corriente	3,200,414	3,797,055
	<u>\$ 41,084,729</u>	<u>37,545,012</u>

Con base en un estudio actuarial efectuado por la Empresa *Valor actuarial Henao & Henao S.A.S*, la Entidad actualiza anualmente el valor de su obligación con el personal jubilado, retirado voluntariamente, retirado sin justa causa, con rentas post mórtem vitalicias y con rentas temporales.

Los beneficios cubiertos por las reservas son: la pensión mensual de jubilación, la renta vitalicia mensual, mesada adicional vitalicia que se paga en diciembre y en junio para el personal al que le aplica el Acto Legislativo 1 de 2005 y un auxilio funerario de una mesada pensional, para los jubilados totalmente a cargo de la Empresa.

Los siguientes fueron los principales factores utilizados en el cálculo actuarial preparado al 31 de diciembre:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Número de personas	265	266
Tasa de reajuste pensional y salarial	3.20%	3.20%
Tasa de descuento	6.32%	6.86%
IPC	3.80%	3.18%

Comentarios del Actuario: *"De acuerdo con la legislación colombiana que regula este beneficio, las pensiones crecen anualmente de acuerdo con el incremento del IPC del año inmediatamente anterior.*

La tasa de descuento y el incremento anual de las pensiones tienen un impacto significativo en la determinación del valor actual del beneficio y por lo tanto en el monto de las ganancias o pérdidas actuariales del pasivo. Estas dos variables se interrelacionan en lo que se denomina la tasa de interés técnico real. A menor tasa de interés técnico real, mayor es el valor actual del pasivo."

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Cálculo Actuarial saldo al inicio del año	\$ 41,338,566	44,770,046
Aumento (recuperación) por efectos de nuevo cálculo	5,685,001	3,415,654
Saldo	<u>47,023,567</u>	<u>48,185,700</u>
Menos: Pagos del año	2,738,838	6,847,134
Pasivo por Pensiones de Jubilación, neto	<u>\$ 44,284,729</u>	<u>41,338,566</u>

Para los años 2005 al 2019, se tuvo en cuenta el Acto Legislativo número 1 de julio de 2005 generando incidencia particularmente en los que causen la pensión a partir del presente Acto Legislativo no podrán recibir más de trece (13) mesadas pensionales al año, la terminación de los regímenes especiales y no podrán causarse pensiones superiores a veinticinco (25) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

El estudio de las jubilaciones con corte diciembre 31 de 2019 y 2018, se realizó bajo *estándares internacionales*.

Se tiene constituida la fiducia en Old Mutual, para soportar los pasivos pensionales y beneficios posempleo.

16. Provisiones

El detalle de las provisiones es el siguiente:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Litigios y Demandas (1)	\$ 2,230,809	4,136,945
Provisiones Diversas (2):		
Impuesto de Industria y Comercio	56,988	56,988
	<u>\$ 2,287,797</u>	<u>\$ 4,193,933</u>

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
(1) Litigios y Demandas		
Saldo al comienzo del periodo	\$ 4,136,945	2,532,806
Más Provisiones nuevas	893,696	2,238,904
Menos Provisiones utilizadas	(734,888)	(883,165)
Incremento (disminución) por ajustes	(2,064,944)	248,400
	<u>\$ 2,230,809</u>	<u>\$ 4,136,945</u>

(1) La información generada por la Secretaria General para el reconocimiento y revelación de las contingencias por litigios y demandas, debe contener la cuantificación de todos los procesos que se adelantan en contra de la Empresa, los que se adelantan en contra de terceros y los depósitos judiciales, según los lineamientos establecidos en la política contable, basada en la Resolución CGN 414 de 2014.

Las revelaciones en lo que respecta a pagos, conciliaciones, acuerdos, que contengan nombres propios, como los créditos judiciales, pasivos contingentes, beneficios a empleados; no deberán referir nombres propios, lo anterior en cumplimiento al numeral 3 del artículo 24 de la Ley 1755 de 2015.

A continuación se presenta el detalle de los valores incluidos como provisión por litigios y demandas:

RADICACIÓN / FECHA	RESUMEN DEL HECHO GENERADOR	CALIFICACION RIESGO DIC 31 - 2018	CALIFICACION RIESGO DIC 31-2019	PROVISIÓN DICIEMBRE 2018	PROVISIÓN DICIEMBRE 2019	VARIACIONES POR AJUSTES	UTILIZACION PROVISIÓN	NUEVA PROVISIÓN
2013-496	PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES	PROBABLE	PROBABLE	10,000	10,000	-	-	-
2013-358	CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	PROBABLE	100,000	80,000	56,649	76,649	-
2013-645	CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	PROBABLE	100,000	100,000	-	-	-
2014-017	ACCIDENTE DE TRABAJO	PROBABLE	PROBABLE					

				122,704	160,000	37,296	-	-
2016-253	CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	PROBABLE	218,000	91,825	87,260	38,915	-
2017-252	CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	PROBABLE	2,807	3,000	193	-	-
2016-378	CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	PROBABLE	150,000	30,000	120,000	-	-
2016-437	CONTRATO REALIDAD	POSIBLE	PROBABLE	48,246	90,132	51,754	9,868	-
2016-172	CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	PROBABLE	50,000	50,000	-	-	-
2016-449	CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	PROBABLE	75,000	-	55,000	20,000	-
2016-790	CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	PROBABLE	121,655	-	20,394	101,261	-
2017-208	SOLIDARIDAD PATRONAL	PROBABLE	PROBABLE	9,869	-	1,869	8,000	-
2016-442	CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	PROBABLE	35,965	-	965	35,000	-
2017-203	SOLIDARIDAD PATRONAL	PROBABLE	PROBABLE	6,000	-	-	6,000	-
2017-207	SOLIDARIDAD PATRONAL	PROBABLE	PROBABLE	3,275	-	-	3,275	-
2017-207A	SOLIDARIDAD PATRONAL	PROBABLE	PROBABLE	7,112	-	7,112	-	-
2017-116	SOLIDARIDAD PATRONAL	PROBABLE	PROBABLE	140,371	-	91,694	48,677	-
2017-158	SOLIDARIDAD PATRONAL	PROBABLE	PROBABLE	40,000	-	18,700	21,300	-
2017-202	CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	PROBABLE	12,000	-	12,000	-	-
2017-276	CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	PROBABLE	70,000	-	37,000	33,000	-
2017-273	CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	PROBABLE	60,000	14,389	45,611	-	-
2017-382	CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	PROBABLE	40,000	-	26,211	13,789	-
2018-065	INTERMEDIACIÓN ILEGAL - CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	PROBABLE	233,951	-	183,811	50,140	-
2018-059	INTERMEDIACIÓN ILEGAL - CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	PROBABLE	280,741	800	279,941	-	-
2017-399	CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	PROBABLE	73,000	16,042	56,958	-	-
2017-464	CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	PROBABLE	65,506	-	45,775	19,731	-
2018-275	ORDINARIO LABORAL	PROBABLE	PROBABLE	72,057	-	62,514	9,543	-
2018-273	ORDINARIO LABORAL	PROBABLE	PROBABLE	63,541	5,520	58,021	-	-
2019-273	ORDINARIO LABORAL		PROBABLE		153,744	-	-	153,744
2018	CONTRATO REALIDAD DIRECTIVA 87-18	PROBABLE	PROBABLE	148,553	137,503	-	11,050	-
2019-441	CONTRATO REALIDAD		PROBABLE	-	146,372	-	-	146,372
SUBTOTAL LABORALES				\$ 2,360,353	\$ 1,089,327	\$ (1,064,944)	\$ 506,198	\$ 300,116
2010-136	MUERTE DE OBRERO EN OBRA POR DERRUMBE	PROBABLE	PROBABLE	467,902	467,902	-	-	-
2010-003	CONVENIO ENTRE MEGA BUS Y AGUAS RECLAMO POR LIQUIDACION DE CONVENIO	PROBABLE	PROBABLE	1,000,000	-	1,000,000	-	-

2011-545	ACCIDENTE POR HUECO	PROBABLE	PROBABLE	212,197	-	-	212,197	-
2008-047	INUNDACION POR ROTURA DE UN TUBO	PROBABLE	PROBABLE	80,000	80,000	-	-	-
2014-454	ACCIDENTE SISTEMA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	PROBABLE	PROBABLE	16,493	-	-	16,493	-
2012-120	IMPOSICION DE SANCION POR INFRACCION DE NORMAS AMBIENTALES		PROBABLE		500,000	-	-	500,000
2019-141	REPARACIÓN DIRECTA		PROBABLE		93,580	-	-	93,580
SUBTOTAL ADMINISTRATIVOS				\$ 1,776,592	\$ 1,141,482	\$ (1,000,000)	\$ 228,690	\$ 593,580
TOTAL				4,136,945	2,230,809	- 2,064,944	734,888	893,696

Tipo de Acción	2019		2018	
	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor
Laborales				
Accidente de Trabajo	1	160,000	1	122,704
Contrato Realidad Ordinario Laboral	12	760,063	20	1,884,459
Pensión Sobrevivientes	2	159,264	2	135,598
Solidaridad Patronal	1	10,000	1	10,000
	6	207,592	6	207,592
	16	1,089,327	30	2,360,353
Administrativos				
Muerte accidental	1	467,902	3	696,592
Reclamo liquidación Convenio			1	1,000,000
Imposición de sanción por infracción	1	500,000		
Reparación directa	1	93,580		
Inundación por rotura de tubería	1	80,000	1	80,000
	4	1,141,482	5	1,776,592
	20	2,230,809	35	4,136,945

NOTA DE LAS ESTIMACIONES E INCERTIDUMBRE EN EL CALCULO DE LA PROVISION SOBRE LITIGIOS Y DEMANDAS

El valor incluido como provisión por litigios y demandas ha sido determinado considerando la información suministrada por los abogados internos que apoyan la gestión de la gerencia, teniendo en cuenta el desenlace probable y el plazo en el cual se espera realizar los desembolsos, se describe a continuación los criterios relevantes al momento del reconocimiento, debidamente analizados por la Gerencia de la Compañía:

1. Las demandas sobre asuntos laborales, se considera que tendrán un desenlace probable de conciliación, acordando un pago del 50% de los valores incluidos como pretensiones monetarias.
2. Se estima que los casos serán resueltos en un plazo no inferior a 5 años.
3. Las demandas sobre asuntos administrativos, se estima un desenlace entre 1 y 3 años con emisión de sentencia.

Considerando la información suministrada por los abogados de la entidad, existe un grado de incertidumbre en relación con el desenlace probable, no obstante, esto no impide poder realizar un cálculo en cuanto a la estimación del monto a registrar, considerando que en conjunto, las variaciones se encuentran dentro de un margen tolerable.

El riesgo asociado a la falta de pago de los aportes de la seguridad social en los procesos de litigios laborales, genera gran incertidumbre, toda vez que no se tiene conocimiento de los periodos, bases de liquidación, ni estimación de las cuantías que se adeudan a las respectivas entidades.

Pasivos contingentes

Los procesos con calificación posible se revelan a continuación:

LABORALES:

2015-079	SOLIDARIDAD PATRONAL - CONTRATO REALIDAD	POSIBLE
2018-129	INDEMNIZACION POR ACCIDENTE DE TRABAJO	POSIBLE
2018-148	ORDINARIO LABORAL	POSIBLE
2019-161	ORDINARIO LABORAL	POSIBLE
2019-396	ORDINARIO LABORAL	POSIBLE

ADMINISTRATIVOS;

2012-011	PROBLEMAS DE INUNDACION ESCENARIO DEPORTIVO CIUDADELA CUBA	POSIBLE
2014-474	SOLICITA EJECUCION DE OBRAS DE ALCANTARILLADO EN EL BARRIO GILBERTO PELAEZ	POSIBLE
2015-143	SOLICITA EJECUCION DE OBRA EN BARRIO ROCIO BAJO	POSIBLE
2015-254	PRESUNTO USO DE ESTUDIOS Y DISEÑOS PARA CONSTRUCCION DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO EN TADO	POSIBLE
2015-292	PRESUNTA CONTAMINACIÓN AMBIENTAL - QUEBRADA LA DULCERA SECTOR MARAYA	POSIBLE
2016-266	SUSPENSIÓN OBRA TÚNEL TRASVASE	POSIBLE
2016-381	NEGLIGENCIA EN EL SERVICIO	POSIBLE
2017-030	RECLAMACION POR ALCANTARILLA SIN TAPA	POSIBLE
2017-404	DECLARACION DE NULIDAD DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y LIQUIDACION DE CONTRATO DE OBRA	POSIBLE
2017-427	QUE SE PROCEDA A LIQUIDAR EL CONTRATO Y SE INDEMNICEN LOS PERJUICIOS	POSIBLE
2017-922	PROCE.SANCIÓN POR DENUNCIA INTERMEDIACIÓN ILEGAL	POSIBLE
2018-015	PLAN DE SANEAMIENTO Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES QUE CAIGAN AL RIO CONSOTA	POSIBLE
2018-254	CONTRACTUAL	POSIBLE
2018-256	REPARACIÓN DIRECTA	POSIBLE
2018-377	ACCIÓN POPULAR	POSIBLE
2019-193	ACCIÓN POPULAR	POSIBLE
2018-435	REPARACIÓN DIRECTA	POSIBLE

2019-038	CONTROVERSIA CONTRACTUAL	POSIBLE
2019-301	ACCIÓN POPULAR	POSIBLE
2019-165	REPARACIÓN DIRECTA	POSIBLE
2019-103	REPARACIÓN DIRECTA	POSIBLE

(2) Se reconocen las provisiones del impuesto de industria y comercio, correspondiente al programa Todos por el Pacífico.

Provisión de Inversiones por no ejecución del POIR

De acuerdo con lo establecido en el artículo 109 de la Resolución CRA 688 de 2014 (modificado por el artículo 38 de la Res. CRA 735 de 2015), las empresas deben realizar el balance de inversiones y calcular una Provisión de inversiones no ejecutadas, así:

“ARTÍCULO 109. Provisión de inversiones por no ejecución del POIR. Las personas prestadoras deberán realizar una provisión de recursos no ejecutados al cierre de cada año tarifario, que se determinará con base en la siguiente fórmula:

$$PI_i = (VPI_i^P - VPI_i^E) * (1 + r)^i$$

Dónde:

- PI_i : Provisión de inversiones al año i .
- VPI_i^P : Valor presente del costo de inversiones planeadas al año i (pesos de diciembre del año base).
- VPI_i^E : Valor presente del costo de inversiones ejecutadas al año i (pesos de diciembre del año base).
- r : Tasa de descuento según lo establecido en el ARTÍCULO 20 de la presente resolución.

Parágrafo. A partir del cuarto año de vigencia de la formula tarifaria definida en la presente resolución, las personas prestadoras deberán constituir un encargo fiduciario y trasladar al mismo, el saldo de la provisión constituida con el fin de continuar ejecutando las inversiones del POIR pendientes o en mora. Los costos relacionados con la apertura y administración del encargo fiduciario deberán ser asumidos por la personaprestadora.”

El artículo 3 de la Resolución CRA 735 de 2015, define el año tarifario como el período comprendido entre el primero (1) de julio y el treinta (30) de junio del año siguiente.

Dado que el primer año tarifario inició el 1 de julio de 2016, a continuación, se presenta el cálculo de la provisión de inversiones para cada servicio, correspondiente a los años tarifarios 1 (julio/2016 – junio/2017) ,2 (julio/2017 – junio/2018),3 (julio/2018 – junio/2019) y el cálculo al primer semestre del 4 año tarifario (julio/2019 – diciembre/2019)

Teniendo en cuenta que el cálculo de la provisión de inversiones se debe realizar a precios del año base, es decir a diciembre de 2014, es necesario indexar los valores de los activos “activados” a precios de este periodo, para que de esta forma sean comparables con los activos planeados activar incluidos en el POIR, los cuales se proyectaron a precios de diciembre de 2014. Por lo tanto, el ajuste de precios se realizó así:

- Para los años tarifarios 1, 2 y 3 el factor de ajuste, indexa de \$ de diciembre 2014 a \$ de junio de cada año tarifario (Año 1: \$ Jun 2017; Año 2: \$ Jun 2018 y Año 3: \$ Jun 2019).
- Para el 1 semestre del año 4, el factor de ajuste, indexa de \$ de diciembre 2014 a \$ de diciembre 2019.

Los resultados de la provisión por servicio son los siguientes:

Provisión Acueducto:

PROVISIÓN	Año 1	Año 2	Año 3	1er. Semestre Año 4
F. de ajuste a \$ del año i	1,1669	1,2042	1,2454	1,2586
Valor a \$dic 2014	- 212.166.367	- 1.437.341.573	- 3.084.092.730	- 3.296.290.159
Valor a \$ del año i	- 247.576.934	-1.730.846.723	-3.840.929.086	- 4.148.710.794

Provisión Alcantarillado:

PROVISIÓN	Año 1	Año 2	Año 3	1er. Semestre Año 4
F. de ajuste a \$ del año i	1,1669	1,2042	1,2454	1,2586
Valor a \$dic 2014	- 161.556.598	- 1.506.956.804	- 4.626.376.690	- 7.004.193.149
Valor a \$ del año i	- 188.520.395	- 1.814.677.384	- 5.761.689.530	- 8.815.477.498

Los resultados de provisión negativos, significan un saldo a favor de la empresa en materia de costos de inversión (depreciación + rentabilidad), que a diciembre 2019 (fin del 1er semestre del año tarifario 4) y a precios de este mismo mes, son los siguientes: un nivel de provisión de inversiones a favor de la empresa de \$4.148,7 millones para acueducto y de \$8.815,5 millones para alcantarillado.

Nota: El cálculo de provisión presentado se encuentra en términos acumulados, por lo cual, no se deben sumar los resultados de cada periodo.

17. Activos y Pasivos Contingentes (diferentes a procesos)

Como Activos Contingentes se tienen los cobros de cuotas partes jubilados, de aquellos jubilados que trabajaron en otras entidades como: el Municipio de Pereira, La Gobernación de Risaralda, Municipio de Risaralda, Hospital Universitario San Jorge, Departamento de Caldas e InfiManizales. Esta información se reconoce en cuentas de orden deudoras y se actualiza cada fin del periodo contable.

A continuación se detallan los procesos donde la Empresa es demandante:

RADICACIÓN / FECHA	TIPO DE ACCIÓN JUDICIAL	RESUMEN DEL HECHO GENERADOR	CUANTÍA
2014-035	CIVIL DIVISORIO	DIVISIÓN MATERIAL DE COMUNIDAD - EDIFICIO CLINICA RISARALDA	N.A
2015-151	ACCIÓN DE REPETICIÓN	SOLIDARIDAD PATRONAL POR NO PAGO DE PRESTACIONES SOCIALES A LOS TRABAJADORES	\$ 10,072
2012-306	ACCIÓN DE REPETICIÓN	SOLIDARIDAD PATRONAL POR MUERTE DE TRABAJADOR EN OBRA	\$ 188,000
2013-102	ACCIÓN DE REPETICIÓN	SOLIDARIDAD PATRONAL POR NO PAGO DE PRESTACIONES SOCIALES A LOS TRABAJADORES	\$ 54,000
2013-475	ACCIÓN DE REPETICIÓN	SOLIDARIDAD PATRONAL POR NO PAGO DE PRESTACIONES SOCIALES A LOS TRABAJADORES	\$ 26,161
2013-132	ACCIÓN DE REPETICIÓN	SOLIDARIDAD PATRONAL POR NO PAGO DE PRESTACIONES SOCIALES A LOS TRABAJADORES	\$ 53,043
2009-740	EJECUTIVO CIVIL	COBRO DE CRÉDITO PAGARÉ	\$ 3,570
2013-318	EJECUTIVO CIVIL	SOLIDARIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE SENTENCIA	\$ 506,845
2012-120	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	IMPOSICIÓN DE SANCIÓN POR INFRACCIÓN DE NORMAS AMBIENTALES	\$ 542,000
2014-352	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	DESCONOCIMIENTO DE ACTIVOS FIJOS REALES PRODUCTIVOS DECLARACIÓN DE RENTA 2009	\$ 700,000
2018-258	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	DESCONOCIMIENTO DE ACTIVOS FIJOS REALES PRODUCTIVOS DECLARACIÓN DE RENTA 2010	\$ 2,861,000
2019-023	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	LIQUIDACIÓN OFICIAL 2018, RAD. SSPD 20185340029936 POR SERVICIOS DE ACUEDUCTO	\$ 302,190
2019-109	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	LIQUIDACIÓN OFICIAL 2018 RAD. SSPD 20185340029946 POR SERVICIOS DE ALCANTARILLADO	\$ 131,075

2019-108	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	COBRO DE CONTRIBUCIÓN ESPECIAL-VIGENCIA 2018.	\$ 34,630
2008-1347	EJECUTIVO LABORAL	COBRO DE COSTAS A FAVOR DE LA EMPRESA	\$ 5,909
2018-751	ORDINARIO LABORAL	DEVOLUCIÓN DE RETROACTIVO PENSIONAL	\$ 25,987
2018-598	ORDINARIO LABORAL	DEVOLUCIÓN DE RETROACTIVO PENSIONAL	\$ 16,073
2018-720	ORDINARIO LABORAL	DEVOLUCIÓN DE RETROACTIVO PENSIONAL	N.A

Los Pasivos Contingentes de los que se tiene conocimiento a la fecha de este informe, es el proceso Impuesto de Renta 2009, radicado ante el Tribunal Contencioso Administrativo desde el 9 de abril de 2014, sobre el cual se discute el beneficio de los activos reales productivos, sobre el mismo tema ya se radicó el proceso para el impuesto de renta 2010.

Por segunda ocasión la Empresa implementó la estrategia de realizar cobros judiciales de los saldos que tiene a su favor respecto de ciertos usuarios de clase de uso comercial, oficial, industrial y del sector residencial estratos 4, 5 y 6 que venían con un comportamiento moroso, y que habían presentado incumplimiento en acuerdos de pago o en los pagos; de allí que se hayan presentado alrededor de 16 demandas ejecutivas en las que la compañía tiene la calidad de acreedor, se espera tener la normalización de estos usuarios en los primeros tres meses del 2020.

En cuanto a las apelaciones, este es un trámite que se surte ante la SSPD para que las decisiones empresariales sean revisadas por el organismo de control y éste determine si le asiste la razón a la Empresa respecto de su decisión, o si de la modifica, revoca a favor del suscriptor y/o usuario; las estadísticas demuestran que un 65% de las apelaciones son falladas a favor de la Empresa, y el 35% restante son objeto de modificaciones.

18. Otros Pasivos

El siguiente es el detalle de otros pasivos:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Otros Ingresos Recibidos por Anticipado	\$ 306,345	
Pasivos por Impuestos Diferidos:		
En Propiedades, Planta y Equipo	114,872,498	115,199,733
En Activos Intangibles	705,134	402,188
Operaciones de Instituciones Financieras	573,261	456,914
	<u>\$ 116,457,238</u>	<u>\$ 116,058,835</u>

(*) El detalle del reconocimiento de los otros ingresos, está soportado en el hallazgo de la Contraloría General de la República, respecto de la aplicación de subsidios para los años 2016 y 2017 a unos usuarios con diferencias en la estratificación. Al cierre del mes de marzo de 2019 se evidenció por parte de la Subgerencia Comercial que debía efectuarse un ajuste en los valores aplicados en los subsidios para los años 2016 al 2019 y que han sido efectivamente facturados a los 248 usuarios que presentaron dicha particularidad. Estos recursos ya empezaron a ser recaudados.

El impuesto diferido se origina de las diferencias temporales entre las partidas de activos fijos reconocidos por estándares internacionales versus los fiscales, la depreciación contable y la fiscal, por la utilización de vidas útiles diferentes. La actualización del valor del cálculo actuarial bajo NIIF versus Normas Locales; la provisión de cartera contable frente a la fiscal y las diferencias en los beneficios por el endeudamiento por tasas

compensadas. Estas diferencias deberán ser amortizadas en los periodos en los cuales se reviertan las diferencias temporales que las originaron.

19. Patrimonio

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Capital Suscrito y Pagado (i)	\$ 9,643,321	9,643,321
Reservas (ii)	66,943,681	59,187,681
Excedentes de Ejercicios Anteriores (iii)	343,128,664	5,882,771
Excedentes del Ejercicio	10,323,569	9,756,103
Impactos por la Transición al Nuevo Marco de Regulación NIIF (iv)	-	337,245,791
Ganancias o Pérdidas actuariales por planes de beneficios posempleo (v)	<u>(24,143,592)</u>	<u>(18,458,591)</u>
	<u>\$ 405,895,643</u>	<u>403,257,076</u>

(i) Capital Social

El capital autorizado, al cierre 2019 y 2018, está conformado por 964.332.128 acciones con valor nominal de \$10 pesos; cada una, las cuales están suscritas y pagadas a esas fechas.

La Empresa en el mes de diciembre de 2017 cambió el contrato societario de Sociedad Anónima a Sociedad Anónima Simple.

(ii) Reservas

El detalle de las reservas al corte de este informe es el siguiente:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Reservas:		
Legal	\$ 4,821,661	4,821,661
Para inversión (vii)	2,056,000	-
Disposiciones fiscales (iv)	44,276,641	44,276,641
Pasivo pensional	1,604,469	1,104,469
Otros (iii)	<u>14,184,910</u>	<u>8,984,910</u>
	<u>\$ 66,943,681</u>	<u>59,187,681</u>

(1) Reserva Legal

La Empresa está obligada a apropiarse el 10% de sus ganancias netas anuales hasta que el saldo de la reserva sea equivalente al 50% del capital suscrito. La reserva no es distributable antes de la liquidación de la Empresa, pero debe utilizarse para absorber o reducir pérdidas, de acuerdo a lo aprobado por la Asamblea General de Accionistas.

(2) Reserva para Rehabilitación, Expansión y Reposición de los Sistemas

De acuerdo con disposiciones legales vigentes la Empresa estaba obligada, hasta el 31 de diciembre de 2002, a apropiarse una reserva para rehabilitación, extensión y reposición de los sistemas con el propósito de tener derecho a la exención temporal de las rentas provenientes de la prestación de servicios públicos de acueducto y alcantarillado y sus actividades complementarias. Ya cumplidas las normas tributarias, la Asamblea aprobó en marzo de 2014, reclasificar parte del saldo de esta reserva para la reserva del artículo 130 del E.T.

(3) Reserva por Disposiciones Fiscales

Por el uso de las vidas útiles fiscales en la depreciación fiscal, se hace una provisión correspondiente al 70% del mayor costo fiscal de acuerdo con lo estipulado en el artículo 130 del Estatuto Tributario. Esta reserva no es distributable hasta que no se amortice la diferencia del exceso del costo fiscal por concepto de depreciación. Esta norma fue derogada por la Ley 1819 de diciembre de 2016 Reforma Tributaria.

(iii) Distribución de Utilidades

El 29 de Marzo de 2019, mediante Acta No. 002 de la Asamblea General de Accionistas, se decretó el reparto de utilidades por \$2.000.000, a razón de \$2,07 por acción.

Para el año 2018, mediante Acta No. 001 de la Asamblea General de Accionistas, se decretó el reparto de utilidades por \$2.000.000, a razón de \$2,07 por acción.

(iv) Impactos por la Transición al Nuevo Marco de Regulación NIIF

Representa el valor de todos los impactos generados por la transición al nuevo marco de regulación, por efecto de: incorporación o retiro de bienes, derechos y obligaciones, ajustes al valor de los activos y pasivos, entre otros.

Según las disposiciones de la Resolución 586 del 7 de diciembre de 2018, emitida por la Contaduría General de la Nación, en su artículo 6° solicita la reclasificación del saldo registrado en esta cuenta al 31 de diciembre de 2018, para ser reconocido como resultados de ejercicios anteriores.

Impactos por la transición al nuevo marco de regulación:

Inversiones Instrumentos Derivados	(12.188)
Cuentas por Cobrar	(318.098)
Préstamos por Cobrar	(99.553)
Propiedad, Planta y Equipo <i>(Cifra Reexpresada)</i>	337.554.782
Propiedades de Inversión	292.056
Otros Activos	(258.544)
Operaciones de Banca Central	3.942.007
Cuentas por Pagar	(1.009.265)
Beneficios a Empleados	(10.376.447)

Provisiones	(379.000)
Otros Pasivos	(95.243.242)
Otros Impactos por la Transición	103.153.283

El Estado Financiero de Apertura - ESFA bajo los Marcos Normativos de las NIIF, no tiene efecto tributario, según lo contenido en el artículo 289 del Estatuto Tributario:

1. En los Estados Financieros elaborados de acuerdo con los Marcos Técnicos Normativos, de acuerdo a las NIIF, no se incluyeron activos omitidos en declaraciones de renta previas.
2. Los Estados Financieros NIIF no incluyen faltantes de activos ni de pasivos. Los faltantes se reconocieron en el Estado de Resultados del periodo de Diagnóstico, de Transición o de Aplicación de las NIIF, como gastos no deducibles o como gastos deducibles cuando se cumplieran las normas fiscales para ello (por ejemplo el artículo 129 E.T. señala que se pueden deducir Propiedades, Planta y Equipo obsoletos) o fueron debidamente normalizados fiscalmente.
3. En la declaración de Renta no se incluyeron activos y pasivos por el valor determinado en los Estados Financieros NIIF, por ejemplo no se declararon por los avalúos comerciales.
4. Los ajustes por estimaciones NIIF se presentaron debidamente en el formato 2516, y fiscalmente todo sigue al costo según los artículos 289 E.T. numerales 1 y 3.
5. No se generan Rentas por Comparación Patrimonial, puesto que el patrimonio fiscal y todas las cifras fiscales permanecen inmodificables (artículo 165 de la Ley 1607 de 2012, compilado en el artículo 289 numeral es 1 y 3 E.T.).
6. No existen ajustes contables que impliquen hacer correcciones de errores de períodos anteriores en las declaraciones de renta y por ello no se aplicó ni el artículo 588 ni el 589 de este Estatuto.
7. No se están deduciendo nuevos gastos por depreciación por la valoración de bienes por adopción por primera vez de los nuevos marcos técnicos normativos.

(v) Ganancias o Pérdidas actuariales por planes de beneficios posempleo

Representa el valor acumulado de las variaciones, tanto positivas como negativas, de las obligaciones por beneficios a empleados a largo plazo y de posempleo que se originan en las ganancias y pérdidas actuariales.

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Aumento por efectos de nuevo cálculo	6,539,698	83,145

20. Compromisos

- i) Contrato de préstamo No. 1199/ OC-CO suscrito con el Banco Interamericano de Desarrollo BID, el 3 de enero de 2000 y cuyo objeto es la ejecución de un programa de agua potable y saneamiento de Pereira por US\$ 25.1 millones hasta el 2025.
- ii) Convenio Interadministrativo 1428 del 17 de septiembre de 2009, celebrado con el Municipio de Pereira, con el objeto de aportar recursos para la ejecución del proyecto Saneamiento y vertimiento Pereira fase II, por \$2.450 millones.

- iii) Contrato Interadministrativo 186 de Agosto 6 de 2010, celebrado con el Ministerio del Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, con el fin de desarrollar el proyecto "Todos por el Pacífico", programa que tiene como finalidad incrementar la cobertura de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, saneamiento e higiene, favoreciendo la sostenibilidad en la gestión de los servicios a largo plazo; el valor establecido inicialmente en el contrato es de \$8.825 millones, con un plazo de ejecución de cincuenta y nueve (59) meses; se realizó una adición por valor de \$3.541 millones y una prórroga hasta el 29 de enero de 2019. Con el Otro sí número 6 de fecha 29 de abril de 2019, se adicionó el contrato en \$5.500 millones y se prorroga hasta el 29 de abril de 2021. La Empresa como Unidad Ejecutora realiza la Gerencia Integral para desarrollar la ejecución del proyecto, la gerencia comprende los aspectos técnicos, administrativos, legales, ambientales y financieros, con el fin de integrar los componentes de inversión y aseguramiento de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en los trece municipios del componente Chocó.
- iv) Contrato de Empréstito Interno y pignoración de rentas celebrado con el Banco BBVA Colombia S.A., por valor de \$10.210 millones, con un plazo de diez (10) años incluidos dos de gracia, con cargo a la línea de crédito Findeter, tasa compensada; con el objeto de financiar proyectos Obras de Optimización Canalización Quebrada Egoyá y Estudios (\$4.534 millones) y Diseños de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (\$5.676 millones).
- v) Contrato de Empréstito Interno y pignoración de rentas celebrado con el Bancolombia S.A., por valor de \$17.000 millones, con un plazo de diez (10) años incluidos dos de gracia, con cargo a la línea de crédito Findeter, tasa compensada; con el objeto de financiar proyectos Obras de Optimización Canalización Quebrada Egoyá, mediante las cuales se aumente la capacidad hidráulica del sistema de 10 a 18 m³/s, se mitigue el riesgo de colapso de la infraestructura existente para la canalización de la quebrada Egoyá.
- vi) Convenio Interadministrativo 3576 de 2017, celebrado con el Municipio de Pereira por valor de \$9.666 millones; que tiene por objeto aunar esfuerzos técnicos y administrativos para ejecutar la construcción de redes de acueducto y alcantarillado del centro poblado de Caimalito, en el municipio de Pereira.
- vii) Contrato de aporte financiero entre KfW, Frankfurt am Main y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP- Beneficiario, por valor de EUR 1.200.000 no reembolsable; para servicios de expertos a ser prestados al Beneficiario en el marco del programa de protección ambiental municipal del área de saneamiento, financiados con cargo a un fondo especial N.11340 puesto a disposición del Gobierno Alemán.
- viii) Contrato Interadministrativo 1704 del 29 de noviembre 2018, con el Departamento de Risaralda, por valor de \$418.605.824, cuyo objeto es evaluación de los proyectos del sector de agua potable y saneamiento básico, que serán presentados al mecanismo departamental para la evaluación y viabilización de proyectos del sector de agua potable y saneamiento básico del Departamento de Risaralda, en el marco del Decreto 1077 de 2015.
- ix) Convenio Interadministrativo No. 3403 del 26 de junio de 2019, para ejecutar obras de emergencia, reducción y mitigación de riesgo en la infraestructura de acueducto, alcantarillado y pluviales en diferentes sitios del Municipio de Pereira, por valor de \$2.295.000, donde el Municipio aporta \$1.800.000 y la Empresa \$495.000.

21. Ingresos de Actividades Ordinarias

Los ingresos por actividades ordinarias al 31 de diciembre comprendían:

	<u>2019</u>		<u>2018</u>
Servicio de Acueducto	\$ 58,706,574	\$	58,410,584
Servicio de Alcantarillado	48,601,173		44,185,801

Venta de Agua en Bloque Potable y Cruda

	<u>1,562,137</u>	<u>1,355,731</u>
	<u>\$ 108,869,884</u>	<u>\$ 103,952,116</u>

Al corte del informe, se observa un crecimiento en la ejecución de ingresos operacionales con respecto al año 2018 del 5%; los conceptos que generan las variaciones corresponden al cargo fijo de ambos servicios, el consumo, el vertimiento y las ventas de agua bloque, tanto cruda como potable, e instrumentos de medición.

El comportamiento en el 2019 de las principales variables fue el siguiente:

- Crecimiento de los suscriptores de acueducto a razón del 2.5% y los de alcantarillado en un 2.7%.
- La proyección de la contracción en el consumo para el año 2019 se estimó en 0.30 m3, esto en consideración de la condición histórica; sin embargo, es importante resaltar que la contracción real fue del 0.0.8 m3, esto debido a la continuidad en el programa de reposición de instrumentos de medida y a que se está llegando a una tendencia estable de la contracción para ciudades con pisos térmicos como el de Pereira.
- En cuanto a las tarifas, en el mes de mayo se efectuó un único ajuste, que incrementó la factura media en el 1,25%; producto de la actualización de los costos unitarios particulares de energía eléctrica e insumos químicos, del CMT, de las contribuciones a CRA y SSPD, y del IPC.
- La venta en bloque de agua potable se incrementó por una mayor demanda en m3 del 41%.

Es esencial indicar que para el año 2019 la Empresa buscando mejorar condiciones de eficiencia operativa y optimización de recursos para inversiones en infraestructura de acueducto y alcantarillado, cambio la modalidad de adquisición de medidores, este modelo permite una venta directa, y la Empresa solo efectúa la intermediación para facturación y cobro; es por ello que los ingresos por este concepto fueron de \$170 millones de pesos en el 2019, y los recursos no utilizados en la adquisición, fueron destinados para inversiones en acueducto y alcantarillado.

Al cierre 2018, en cuanto a la aplicación tarifaria se dieron tres ajustes así:

En marzo y agosto se realizó el cuarto y quinto ajuste a la factura media, producto de la implementación de la nueva estructura tarifaria, cada uno del 2.84%. En el mes abril se realizó una actualización por IPC del 3,37%.

22. Costos de Operación

El detalle de los costos de operación es el siguiente:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Servicios Personales (1)	\$ 18,105,301	18,130,119
Bonificaciones cambio régimen de cesantías	81,999	71,386
Depreciaciones	18,709,473	19,223,531
Estudios y Proyectos (2)	1,486,169	1,256,001
Contratos de Prestación de Servicios	1,586,725	1,795,518
Costos por Conexión (3)	2,428,505	3,435,956
Operaciones Comerciales (4)	3,822,544	4,372,761
Operación y Mantenimiento Sistemas de Distribución y Recolección (5)	3,599,943	3,832,380

Contribuciones por Tasa de Uso y Retributiva	1,414,519	1,521,630
Consumo Insumos Directos Productos Químicos, Energía Bombeo	1,785,871	1,997,781
Mantenimiento y Reparación de Infraestructura y Equipos (6)	3,315,876	3,683,701
Transporte, Fletes y Acarreos	1,045,092	894,651
Vigilancia	1,648,630	1,521,010
Generales (7)	1,559,543	1,284,100
Amortizaciones	186,114	169,796
Honorarios	877,029	383,967
Seguros	533,374	542,027
Servicios Públicos	472,381	421,757
Impuestos (Predial, Vehículos, Contribución Energía)	228,876	230,277
Arrendamientos (8)	1,526,730	1,398,418
Detección de Fugas programa de agua no contabilizada	249,854	-
	<u>\$ 64,677,798</u>	<u>66,166,767</u>

- (1) Los Servicios Personales para el primer trimestre del año, reflejaron los incrementos salariales por 5,18% correspondiente al IPC más dos puntos, (2018: 4,09% -IPC más 2 puntos), de acuerdo con lo contenido en la Convención Colectiva, para cada tipo de empleado.

Al cierre del periodo se ven reflejados unos incrementos, con relación a diciembre de 2018, en las horas extras por \$199,678, justificado en la atención de las emergencias por la ola invernal y deslizamientos en el Parque Industrial, Portal de la Villa, Villa Santana, Armenia y Cartago; así mismo, el programa de plan de choque de acometidas nuevas y pavimentos; así mismo, por concepto de ajuste de sueldo por encargo el valor pagado para lo corrido del año es de \$48.387 así:

Administración Macroproceso Comercial	5,676
Administración Macroprocesos Misionales	813
Control De La Calidad Del Agua	416
Control De Pérdidas No Técnicas	2,843
Cartera y Recaudo	299
Distribución De Agua Potable	7,083
Gestión Ambiental	6,303
Mantenimiento Electromecánico	5,225
Planeación Técnica	5,407
Proyectos De Inversión	5,747
Recol. Y Trans. De Aguas Residu. Y Pluvi	153
Facturación	1,480
Servicio Al Cliente	5,876
Tratamiento De Agua	1,066
	48,387

Para este cierre se pagaron varios días compensatorios a personal de la Subgerencia de Operaciones, Departamento de Producción por valor de \$36.682.

Así mismo, se pagó por compensación de vacaciones \$2,276.

(*) Al Acta de Acuerdo Final de la Convención Colectiva de Trabajo, en el artículo 29 *Campo de Aplicación* - Parágrafo 5°, estableció como contraprestación para los Jefes de Departamento excluidos de ser beneficiarios de esta Convención Colectiva de Trabajo, un pago de una bonificación que no tendrá el carácter de salario en la suma de (\$1.500.000) mensuales, pagaderos a partir del 1° de enero de 2018. Al corte de este informe se han cancelado por este concepto \$95.950 para los Jefes adscritos al proceso misional.

- (2) En la cuenta Estudios y Proyectos se reconocen los estudios de aseguramiento hídrico para el Municipio de Pereira con la Pontificia Universidad Javeriana contrato 217-18 por \$231.739; la actualización del balance hídrico de los municipios de Pereira, Dosquebradas, Cartago, la Virginia y Santa Rosa de Cabal, contrato 177-18 con Servicios Hidrogeológicos Integrales SAS por \$195.521; Investigaciones hidroclimáticas y limnológicas realizados por la Universidad Tecnológica de Pereira por valor de \$192.500; los costos aportados por la Empresa en el Proyecto "Mínimo Vital" que lidera la Alcaldía de Pereira por valor de \$99.333; así como el proyecto adelantado por el Municipio de Pereira con \$136.431 para la financiación de la estratificación en el municipio de Pereira, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 de la ley 505 de 1999; Omega & Asociados Ltda por un valor de \$35.000 por la prestación de servicios profesionales especializados para realizar estudio complementario, solicitado por la Carder para la renovación de la concesión de agua para el sistema Puerto Caldas.
- (3) Los Costos por Conexión comprenden las actividades de instalaciones domiciliarias, los materiales utilizados en ellas, así como el corte la reconexión y sus materiales.
- (4) Las Operaciones Comerciales incluyen la tercerización de los procesos de toma de lectura, entrega de facturas, facturación, recaudos, centros de servicio CIS, Investigación previa a la facturación, servicio de Call Center, entre otros.
- (5) La Operación y Mantenimiento de los Sistemas, reconoce los costos relacionados con los mantenimientos y las reparaciones de las redes de acueducto y alcantarillado, la limpieza de quebradas y descoles, reposición de registros y la intervención de las vías.
- (6) El Mantenimiento y la Reparación de Infraestructura y Equipos, revela los costos por mano de obra y materiales para la reparación de los vehículos, la maquinaria y equipos, así como los materiales empleados en el laboratorio y los combustibles y lubricantes utilizados en la operación de los equipos.
- (7) Los Generales más representativos son: Costos por Comunicaciones \$197.661, Seguridad Industrial \$305.659, Aportes Obras por Convenios Universidad Católica de Pereira \$110.000, World Wildlife Fun.Inc \$109.667, Municipio de Pereira \$48.000 y Universidad Tecnológica caracterización, delimitación y validación de metodologías de erradicación de especies invasoras en Lisbran - cuenca alta del río \$12.500; Administración Edificios \$93.978, Gastos Legales por \$99.210 los cuales incluyen el pago a Fonam por \$50.455 para servicios de la evaluación de la documentación de exclusión de iva por la contratación de las obras de suministro e instalación tubería y accesos túnel Consota-Otún, conducción

hasta pretratamiento y entrega provisional al río Otún; Imagen Corporativa \$93.839 Tiquetes \$56.123, elementos de cafetería \$23.981, Correo y portes \$67.767, Servicios \$89.973, servicio de restaurante \$31.372, Equipos menores \$22.288, Impresos y Publicaciones \$14.105, Fotocopias y útiles de escritorio \$35.992, Costos Plan Departamental de Agua \$1.263, entre otros.

- (8) Los Arrendamientos incluyen Local 3-09 Torre Central Subgerencia Comercial \$318.930, Mesa de Servicios como soporte informático y de infraestructura \$85.538 y Mantenimiento, soporte y actualización del software comercial \$1.113.463.

23. Gastos de Administración

Los gastos de administración se detallan a continuación:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Sueldos y Salarios (1)	\$ 3,762,486	3,407,420
Bonificaciones especiales *	18,000	163,632
Contribuciones Imputadas (Incapacidades e Indemnizaciones)	56,083	69,952
Prestaciones Sociales	2,042,037	1,976,195
Gastos de Personal Diversos (Capacitación y Bienestar Social)	492,882	544,569
Generales:		
Comisiones, Honorarios y Servicios (2)	3,311,506	2,631,996
Mantenimiento (3)	619,513	668,438
Estudios y Proyectos	223,900	373,104
Seguros Generales	250,530	167,093
Comunicaciones y Transporte	444,686	426,609
Servicios Públicos	165,829	150,859
Arrendamiento Operativo	352,133	164,929
Imagen Corporativa	528,255	451,492
Otros Generales (4)	646,470	643,696
Impuestos y Contribuciones (5)	2,905,433	2,970,232
Contribuciones Efectivas	1,053,977	1,015,456
Aportes sobre Nómina	71,347	68,778
	<u>\$ 16,945,068</u>	<u>15,894,450</u>

- (1) Los Servicios Personales para el primer trimestre del año, reflejaron los incrementos salariales por 5,18% correspondiente al IPC más dos puntos, (2018: 4,09% -IPC más 2 puntos), de acuerdo con lo contenido en la Convención Colectiva, para cada tipo de empleado.

(*) El valor de la bonificación para los Jefes de Departamento excluidos de ser beneficiarios de la Convención Colectiva de Trabajo, al corte de este informe asciende a la suma de \$18.000, para los Jefes adscritos al proceso administrativo.

Para el cierre de este periodo, se pagó por compensación de vacaciones el valor de \$7.967 concentrados en su mayoría en la Secretaria General y Subgerencia Financiera y Administrativa, para el año 2018 - \$15.121.

Los sueldos comparados con el periodo octubre 2018, se incrementaron en \$790.314, de los cuales parte del aumento radica en lo pagado a la Unidad Ejecutora del proyecto "Todos por el Pacífico" a través de contratos laborales a término fijo por \$449.557 y ajustes de sueldos por encargos por valor de \$203,011, así:

Gestión Tecnologías De La Información	68,232
Gestión De Compras	29,106
Gestión Jurídica	37,570
Sistema De Gestión De Calidad	21,455
Planeación Y Análisis Financiero	9,735
Gestión De Tesorería	9,354
Dirección De Control Interno	5,964
Dirección De Planificación	5,572
Gestión De Presupuesto	5,537
Gestión De Bienes	5,526
Dirección Gerencial	1,578
Gestión Humana	1,580
Gestión De Servicios Generales	1,316
Gestión De Almacenamiento	486
	203,011

- (2) Los Gastos por Honorarios y Servicios, están representados por los servicios profesionales de la Revisoría fiscal, auditoría externa, asesoría tributaria, abogados externos, estudio actuarial, consultoría apoyo NIFF, auditores de calidad y en general los profesionales de apoyo a las diferentes áreas administrativas en desarrollo de proyectos.
- (3) El Mantenimiento se concentró en el Actualizaciones y mantenimiento del Software financiero, administrativo, comercial, entre otros por \$483.737; así como el mantenimiento de los equipos de cómputo y comunicaciones por \$125.074.
- (4) Los Generales más representativos son: Imagen corporativa \$528.255; Arrendamientos de oficinas \$21.467; Arrendamientos equipos de cómputo \$56.374, Arrendamientos de sistemas de información comercial \$274.292; Comunicaciones \$352.106; Impresos y publicaciones \$92.580, servicio de cafetería y restaurante \$71.882, Administración Edificios \$127.864, Gastos Legales \$10.605, útiles y papelería \$28.158, Elementos de Aseo y cafetería \$31.504, Adecuaciones locativas \$49.378, Correo y portes \$20.171, gastos Plan Departamental de Agua \$1.560, entre otros.
- (5) Los Impuestos y Contribuciones están compuestos por: Cuota de fiscalización y auditaje \$476.439, Industria y Comercio \$1.111.006, Impuesto predial \$45.065, Gravamen a los movimientos financieros \$531.440, Contribución Superservicios \$233.924, Contribución CRA \$221.393, Contribución energía \$26.904 y otros como sobretasa Bomberil, Avisos y Tableros, alumbrado público y estampillas por \$255.756.

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Depreciación	\$ 454,863	427,283
Amortización	209,859	231,342
Deterioro:		
Deudores	335,192	671,217
Inventarios	24,015	11,106
Provisiones:		
Contingencias (6)	1,039,588	3,501,377
	<u>\$ 2,063,517</u>	<u>4,842,325</u>

- (6) Se reconocieron contingencias con el cálculo a valor presente como lo exige la política, como se detalla a continuación:

RADICACIÓN / FECHA	RESUMEN DEL HECHO GENERADOR	GASTO PROVISIÓN
2014-017	ACCIDENTE DE TRABAJO	37,296
2017-252	CONTRATO REALIDAD	193
2016-437	CONTRATO REALIDAD	51,754
2013-358	CONTRATO REALIDAD	56,649
2019-273	ORDINARIO LABORAL	153,744
2012-120	IMPOSICION DE SANCION POR INFRACCION DE NORMAS AMBIENTALES	500,000
2019-141	REPARACIÓN DIRECTA	93,580
2019-441	CONTRATO REALIDAD	146,372
TOTAL		\$ 1,039,588

24. Otros Ingresos

El detalle de otros ingresos a 31 de diciembre es el siguiente:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Financieros (1) - Nota 26	\$ 1,183,922	1,095,322
Diferencia en Cambio	5,159,332	2,690,374
Otros Ingresos Ordinarios (2)	1,210,666	1,148,931
Servicio Facturación Conjunta	152,543	166,199
<i>Subvención por Donaciones (nota 25)</i>	3,170,713	-
Ganancias por la Aplicación de Participación Patrimonial en Inversiones de Asociadas	24,764	92,854
Recuperación de provisión litigios (3)	2,280,008	1,268,985
Reversión de Pérdidas por Deterioro en:		
Cuentas por Cobrar	445	-
	<u>\$ 13,182,393</u>	<u>6,462,665</u>

Los ingresos por Subvenciones, corresponden al contrato de aporte financiero, firmado con KFW Frankfurt am Main y la Empresa, como beneficiaria de EUR 1.200.000, cuyo objetivo es "Servicios expertos" en el marco del programa de protección ambiental municipal en el área de saneamiento, financiados con cargo a un fondo especial de estudios y consultorías N.11340 puesto a disposición por el Gobierno Alemán.

- (1) La partida más representativa de los ingresos financieros, es el reconocimiento de los dividendos decretados por Quinsa S.A por valor de \$128.775 y los del Hotel Movich por \$1.681.
- (2) Los otros ingresos ordinarios reflejan las indemnizaciones compañías de seguros \$329.272, con ocasión al deslizamiento y taponamiento de la canalización de la Quebrada el Calvario, afectando las redes hidrosanitarias e infraestructura vial del Municipio; las recuperaciones en costos por devolución de una compra de contenedores \$9.248; devolución de la Carder por saldo no ejecutado en el convenio 289-2016 por valor de \$32.509, Venta de elementos de inventario material insertible \$15.905, de chatarra \$10.374 Recuperación pensiones de jubilación \$9.750, arrendamientos de inmuebles \$10.963, entre otros.
- (3) La reversión del deterioro de los litigios, se reconoció por el cambio en la liquidación del valor de "probable conciliación" en razón a liquidación presentada en el Comité de Conciliación de los procesos laborales, según el informe entregado por la Secretaría General para este cierre, el siguiente cuadro muestra el neto restando los ingresos por el mismo concepto así:

RADICACIÓN / FECHA	RESUMEN DEL HECHO GENERADOR	CALIFICACION RIESGO DIC 31 - 2019	VARIACIONES POR AJUSTES
2014-017	ACCIDENTE DE TRABAJO	PROBABLE	- 37,296
2013-358	CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	- 56,649
2016-253	CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	87,260
2016-378	CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	120,000
2016-437	CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	- 51,754
2016-442	CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	965
2016-449	CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	55,000
2016-790	CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	20,394
2017-116	SOLIDARIDAD PATRONAL	PROBABLE	91,694
2017-158	SOLIDARIDAD PATRONAL	PROBABLE	18,700
2017-202	CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	12,000
2017-207A	SOLIDARIDAD PATRONAL	PROBABLE	7,112
2017-208	SOLIDARIDAD PATRONAL	PROBABLE	1,869
2017-252	CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	- 193
2017-273	CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	45,611
2017-276	CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	37,000
2017-382	CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	26,211
2017-399	CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	56,958
2017-464	CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	45,775
2018-059	INTERMEDIACIÓN ILEGAL - CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	279,941

2018-065	INTERMEDIACIÓN ILEGAL - CONTRATO REALIDAD	PROBABLE	183,811
2018-273	ORDINARIO LABORAL	PROBABLE	58,021
2018-275	ORDINARIO LABORAL	PROBABLE	62,514
2010-003	CONVENIO ENTRE MEGA BUS Y AGUAS RECLAMO POR LIQUIDACION DE CONVENIO	PROBABLE	1,000,000
TOTAL			\$ 2,064,944

Como hecho relevante se presenta la recuperación de la provisión de litigios, por la demanda que ganó a Empresa contra Megabús.

25. Otros Gastos

Los otros gastos al corte 31 de diciembre comprendían:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Financieros (1) - Nota 27	\$ 3,285,348	3,913,224
Comisiones	18,733	17,813
Diferencia en Cambio	5,066,284	5,183,403
Intereses de Mora	38,642	-
Sentencias	12,289	124,804
Subvención por Donaciones	3,170,713	-
Otros Gastos Diversos (2)	399,567	770,298
Gastos no Deducibles Fiscalmente (3)	8,304,717	2,460,270
	<u>\$ 20,296,293</u>	<u>12,469,812</u>

Los gastos reconocidos como Subvenciones, corresponden a las actas causadas del contrato 129 de 2019, celebrado con el Consorcio Hazen-Fichtner-Conhydra, para la consultoría y los análisis de alternativas, estudios de factibilidad, diseños definitivos y preparación de las bases de licitación para las obras de la construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales PTAR.

(2) Los Gastos Diversos están representados principalmente por el reconocimiento de las bajas de los activos por valor de \$391.312 y el valor de las conciliaciones laborales del personal activo por un valor de \$5.045.

(3) Los Gastos no Deducibles Fiscalmente, se refieren principalmente al trámite extemporáneo de contratos como: acta uno del contrato 197 de 2018, cuyo objeto fue "Servicio preventivo y correctivo de plantas eléctricas de emergencia para la ejecución de los procesos misionales en la subgerencia de Operaciones" por valor de \$22.761; el Contrato 219 de 2018, bajo el cual se realizó la consultoría fase inicial proceso de consolidación de entidades prestadoras de servicios públicos, por valor de \$66.591; contrato 155/2018 contratación de los servicios profesionales para la ejecución del plan de auditoría de control interno vigencia 2018, a 25 subprocesos por \$41.990 y contrato de transacción suscrito con la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia- ANDI, por cuota de sostenimiento de la organización gremial 2018 por \$35.000; el contrato 136 de 2001 firmado con el CONSORCIO K&M ENGINEERING AND CONSULTING CORPORATION por 7.812 millones, por cambios en la estimación y aplicación de la política de propiedad, planta y equipo; entre otros.

26. Ingresos Financieros

El detalle de los ingresos financieros al 31 de diciembre es el siguiente:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
(1) Ingresos Financieros		
Sobre Depósitos en Instituciones Financieras	361,977	314,763
En Fondos de Uso Restringido	550,918	481,263
En Inversiones en CDT	130,456	174,212
Recargos por Mora "Servicios Públicos"	65,272	54,613
Financiaciones Deudores Aguas Claras	4,128	7,074
En Financiaciones e Instalaciones Domiciliarias	71,171	63,397
	<u>\$ 1,183,922</u>	<u>1,095,322</u>

27. Gastos Financieros

Los gastos financieros al 31 de diciembre están conformados por:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Costo Efectivo de Préstamos por Pagar - Financiamiento Interno de Corto Plazo	59,424	62,615
Costo Efectivo de Préstamos por Pagar - Financiamiento Interno de Largo Plazo	1,757,135	2,195,220
Costo Efectivo de Préstamos por Pagar - Financiamiento Externo de Corto Plazo	994,527	860,050
Administración de Fiducia	124,040	112,129
Pérdida en Derechos de Fideicomiso	1,902	-
Amortización Intereses Deuda Pública con Tasas Condicionadas Menores	283,885	683,049
Viabilidad Técnica de Proyectos	118	-
Pérdida por Compraventa de Divisas	64,150	-
Otros - Chequeras	167	161
	<u>\$ 3,285,348</u>	<u>3,913,224</u>

28. Segmentos de Operación

Es un componente de la Empresa sobre el cual se dispone de información financiera diferenciada; por la cual se genera ingresos y se incurre en gastos y costos, cuyos resultados de operación son revisados de forma regular, es así como el Programa "Todos por el Pacífico", se revela y se reconoce de manera independiente a las cifras de la operación de la Empresa.

La siguiente información corresponde a los resultados obtenidos al corte de este informe:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Ingresos - Administración de proyectos	\$ 2,222,119	2,810,024
Rendimientos financieros	170	2,481
Gastos:		
Gerencia del programa	1,025,160	1,217,531
Modernización empresarial	297,987	737,008
Componente social	435,847	857,966
	<u>1,758,994</u>	<u>2,812,505</u>
	<u>\$ 463,295</u>	<u>\$ -</u>

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Activos y Pasivos relacionados:		
Recursos entregados en administración - Encargo Fiduciario BBVA (nota 8)	\$ 27,304,760	35,077,836
Recursos recibidos en administración - Encargo Fiduciario BBVA (nota 14)	(27,304,760)	(35,077,836)

Se tiene incertidumbre con relación al recaudo de lo pactado en el Otrosí número 6, en relación con la objeción de la Cooperación Española, con la forma de pago. Lo anterior, ha generado que la Unidad Ejecutora, no lograra hacer los cobros correspondientes por lo corrido del año 2019.