



INFORME DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD 2020



CONOCE NUESTRO
INFORME DE GESTIÓN
Y SOSTENIBILIDAD
2020



Escanea este código QR
para descargar el informe

DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD



Declaración “De Conformidad” con la Guía

Informe de Gestión y Sostenibilidad 2020
Aguas & Aguas de Pereira

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la empresa **Aguas & Aguas de Pereira**.

Se ha realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Gestión y Sostenibilidad 2020 de la empresa Aguas & Aguas de Pereira de acuerdo con lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative – GRI Standards y el procedimiento para la verificación de informes de sostenibilidad elaborada por **Icontec**.

La preparación, el contenido y la declaración de opción “De conformidad” esencial del Informe verificado, es responsabilidad de la dirección de la empresa Aguas & Aguas de Pereira; así como definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y el control interno de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión limitada, la cual se planeó y se llevó a cabo de acuerdo con el protocolo para el Servicio de Verificación de Reportes de Sostenibilidad de **Icontec**, basado en las directrices del GRI.

El alcance del compromiso de aseguramiento se desarrolló según lo acordado con **Icontec**. Incluyó la verificación de una muestra de las actividades descritas en el reporte y, una revisión de la aplicación de los principios y los contenidos básicos generales y específicos que presentan el desempeño en sostenibilidad del periodo 2020-01-01 y 2020-12-31.

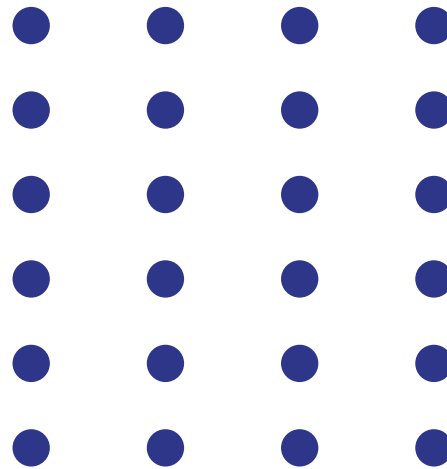
Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión y verificación de la información presentada en el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2020, que nos permite emitir una conclusión sobre la naturaleza y alcance del cumplimiento de los principios de transparencia por parte de la organización y una conclusión sobre la fiabilidad de sus estándares generales.

El trabajo de revisión ha consistido en la recopilación de evidencias, e incluyó entrevistas confirmatorias en los diversos procesos de la empresa, responsables de la determinación de materialidad y del enfoque de gestión que han participado en la elaboración del Informe de sostenibilidad. El énfasis recayó en la fiabilidad de la información.

La verificación externa fue conducida por el equipo de **Icontec** entre el 2021-03-09 al 2021-03-12 de forma remota a causa de la situación de emergencia sanitaria por Covid-19. A continuación, se describen los procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo, que se aplicaron para alcanzar nuestras conclusiones:

- Lectura y revisión previa del Informe de Gestión y Sostenibilidad 2020 terminado; para la revisión de las actividades realizadas por Aguas & Aguas de Pereira con relación y consideración de sus partes interesadas, así como la cobertura, relevancia e integridad de la información en función del entendimiento de la empresa de los requerimientos de sus grupos de interés.

F-PS-472
Versión 00



DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD



- Elaboración del plan de verificación, enviado a la empresa el 2021-03-05. No se hicieron ajustes al plan.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe a los criterios “de conformidad” con la Guía Para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad” del *Global Reporting Initiative* – GRI Standards.
- Reuniones con el personal responsable de los diferentes contenidos que integran el Informe, para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la verificación externa. Se desarrollaron 9 entrevistas con cada uno de los procesos responsables de las actividades, seleccionados en nuestro ejercicio de verificación los días 2021-03-10 al 2021-03-12
- Análisis del proceso de diseño del Informe de Gestión y de los procesos para recopilar y validar los datos, así como revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a los contenidos reportados, realizado el 2021-03-10 al 2021-03-12.
- Comprobación, mediante la selección de una muestra de la información cuantitativa y cualitativa de los contenidos básicos incluidos en el Informe, y comprobación de que los que corresponden con los criterios establecidos en la Guía. Dicha comprobación incluyó:
 - Principios de Contenido
 - Principios de Calidad
 - GRI 102: Contenidos Generales
 - GRI 103: Enfoque de Gestión
 - Indicadores de Desempeño Económico: 201-1, 201-2, 203-1, 203-2, 205-1, 205-2
 - Ambientales: 303-1, 305-1, 306-5
 - Sociales: 401-1, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 404-1, 404-3
- Contraste de que el contenido del Informe no contradice ninguna información relevante suministrada por la empresa en la documentación analizada.
- No se realizaron verificaciones con grupos de interés

Conclusión:

Como resultado de nuestra revisión limitada se concluye que el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2020 de la empresa Aguas & Aguas de Pereira ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la “Guía Para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad” del *Global Reporting Initiative* –GRI Standards, cumple con los principios para su elaboración, y es fiable de acuerdo con los procedimientos realizados. No existe información que nos haga creer que los aspectos revisados descritos contienen errores significativos.

El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior a una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2020.

Se le ha entregado a la organización un informe detallado de los aspectos por mejorar para la realización del informe, encontrados en nuestro ejercicio de verificación. (si aplica)

DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD



Independencia:

Condujimos el trabajo de acuerdo con los lineamientos establecidos en nuestro código de ética, el cual requiere, entre otros requisitos, que los miembros del equipo de verificación, como la firma de aseguramiento, sea independiente del cliente asegurado incluyendo los que no han sido involucrados en el reporte escrito. El código también incluye requisitos detallados para asegurar el comportamiento, integridad, objetividad, competencia profesional, debido cuidado profesional, confidencialidad y comportamiento profesional de los verificadores. Icontec Internacional tiene sistemas y procesos implementados para monitorear el cumplimiento con el código y para prevenir conflictos relacionados con la independencia.

Restricciones de uso y distribución:

El presente informe ha sido preparado exclusivamente para efectos de **dar aseguramiento** sobre el contenido del Informe de Gestión y Sostenibilidad 2020 de la empresa Aguas & Aguas de Pereira, para el ejercicio anual terminado 2020-12-31; de acuerdo con lo señalado en el procedimiento para la verificación de informes de sostenibilidad elaborado por Icontec Internacional y no puede ser destinado para ningún otro propósito.

Nuestro informe se realiza única y exclusivamente para su presentación ante las partes interesadas lectores del Informe de Gestión y Sostenibilidad 2020 y no debe ser distribuido o utilizado por otras partes.

ICONTEC Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación

ADRIANA MARÍA ALONSO ROZO
Directora Regional
Fecha: 2021-03-19

TABLA DE CONTENIDO

1	CARTA DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA	5
2	CARTA DEL GERENTE DE LA EMPRESA	8
3	SOBRE AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA 3.1. Nuestro Perfil 3.2. Gobierno Corporativo	11
4	ACERCA DE NUESTRO INFORME 4.1. Grupos de Interés 4.2. Materialidad	32
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 integral de riesgos 5.2.4. Sistema de gestión de la I+D+i (Investigación, desarrollo e innovación)	41

TABLA DE CONTENIDO

5.3.	Clientes y servicios
5.3.1.	Cobertura y asequibilidad
5.3.2.	Optimización de 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

6	INDICE DE CONTENIDOS GRI	198
----------	---------------------------------	------------

7	OPERACIÓN CON VINCULADOS ECONÓMICOS	206
----------	--	------------

8	CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR	208
----------	---	------------

9	ESTADOS FINANCIEROS	210
----------	----------------------------	------------

CARTA DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA

1. CARTA DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA



Las decisiones de carácter técnico, el pulcro manejo de los recursos y la acertada visión de quienes orientan los destinos de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP. son unos activos que permanecen firmes, gracias al compromiso, experiencia y responsabilidad de nuestra junta directiva, y por supuesto, al norte que le traza la gerencia, para que la empresa aporte al desarrollo social, ambiental y económico de la ciudad.

Como alcalde de Pereira y como presidente de la junta directiva nos hemos puesto metas ambiciosas y difíciles, que gracias al compromiso de todo el equipo de trabajo de la Empresa y del Gobierno de la Ciudad las estamos sacando adelante, para beneficio de todos los ciudadanos.

Precisamente quiero enumerar algunos de los aspectos más relevantes de la gestión que hemos realizado desde la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP. en el Gobierno de la Ciudad:

1. **Fortalecimiento del Gobierno Corporativo de la Empresa.** Nuestra Junta Directiva está conformada por cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes; del total de miembros, el 60% son independientes.

2. La consolidación de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, PTAR, con la que vamos a limpiar el río Otún. Esta es una apuesta por el saneamiento hídrico de nuestros dos principales afluentes, incluyendo el río Consota.

3. Por tercer año consecutivo seguimos siendo calificados como una empresa AAA, lo que abre las puertas al mercado de capitales y ratifica la buena salud financiera de la Empresa.

4. Con los dividendos de la Empresa, generados a partir del excelente comportamiento financiero de 2019, el Gobierno de la Ciudad les pagó los servicios públicos a 90.739 hogares de los estratos 1, 2 y 3, durante los meses de abril y mayo de 2020, en plena pandemia y su consecuente confinamiento. La Empresa invirtió 6.385 millones de pesos en este plan de alivios llamado 3, 2, 1, 0.

5. Hemos continuado con el programa mínimo vital, que beneficia a 16.807 usuarios de los estratos 1 y 2, con 6 metros cúbicos de acueducto y alcantarillado más los cargos fijos por ambos servicios.

prácticas orientadas al futuro sostenible y al cuidado de las fuentes de abastecimiento hídrico - especialmente en las cuenca alta y media del río Otún - sin dejar de trabajar en la ampliación de la cobertura y el mantenimiento de la calidad del servicio, en momentos en que nuestra ciudad se expande en todas las direcciones.

Agradecimientos a todo el equipo de trabajo de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP, que nos permite seguir avanzando en la consolidación de una Pereira Moderna, Inteligente y para la Gente.

CARLOS ALBERTO MAYA LÓPEZ
Alcalde Metropolitano de Pereira
2020 - 2023

CARTA DEL GERENTE DE LA EMPRESA

2. CARTA DEL GERENTE DE LA EMPRESA



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA, una empresa querida por los pereiranos, financieramente sólida y comprometida con el desarrollo de la ciudad

Hablar de Aguas y Aguas de Pereira, es hablar de un patrimonio de ciudad, que presta un servicio vital para los pobladores de la zona urbana y los centros poblados de Caimalito, Puerto Caldas y Cerritos, una la Empresa que, a lo largo de sus 23 años de vida jurídico administrativa, ha logrado posicionarse como referente no solo local, sino nacional, gracias a la implementación de las mejores prácticas empresariales en términos financieros, sociales, ambientales y comerciales.

Sin duda, el 2020 quedará registrado como un año de grandes desafíos en la historia mundial y donde se puso a prueba la capacidad de adaptación, resiliencia e innovación del ser humano y de las Organizaciones; en Aguas y Aguas de Pereira, nos exigió además de altos estándares de excelencia en cuanto a la continuidad, calidad y confiabilidad en la prestación del servicio y un manejo riguroso de las finanzas corporativas, avanzar hacia el fortalecimiento del Gobierno Digital, a través de nuevos canales y estrategias empresariales que nos permitieran estar más cerca de nuestros usuarios y responder a sus necesidades y expectativas.

Así entonces, durante esa atípica vigencia y, en línea con nuestra misión de garantizar siempre un excelente servicio en términos de calidad y continuidad, reconectamos el servicio a 1.317 predios residenciales que presentaban cortes, por el no pago de la factura; aplicamos el congelamiento para la tarifa en los servicios de acueducto y alcantarillado; suspendimos los cortes del servicio a usuarios en mora; sumado a ello, implementamos mecanismos tecnológicos para pagos parciales y diferidos del valor de la factura para usuarios residenciales y comerciales, y fortalecimos los servicios ofrecidos desde la oficina virtual, los canales para el pago en línea e implementamos

líneas WhatsApp para la atención más fácil, ágil y desde cualquier lugar, con el único propósito de salvaguardar la vida de nuestros usuarios y facilitar su estadía en casa.

En paralelo, centramos nuestro accionar en la eficiencia de la gestión y la creación de valor económico sostenible, factores claves que dieron como resultado: I. Un EBITDA histórico, que pasó de \$46.143 millones en 2019 a \$51.169 millones en 2020, permitiéndonos apalancar el Plan de Inversiones, en mayor proporción con recursos propios; II. Una reducción de los Costos de Operación en 5 puntos porcentuales, pasando de 57.62% en 2019 a 53.46% en 2020; III. Mejora en el perfil de la deuda, por el cambio a tasa fija en dólares del crédito BID, generando un ahorro aproximado de \$600 millones de pesos y IV. La reafirmación de la calificación financiera 'AAA(col)' de largo plazo con perspectiva Estable y 'F1+(col)' de corto plazo, por parte de la firma Fitch Ratings.

Durante el periodo 2020, aún con sus externalidades, ejecutamos el 98.6% del Plan de Inversiones definido para la vigencia, siendo su foco la mitigación de los riesgos estratégicos; lo que nos permitió pasar de 10 riesgos -7 altos y 3 extremos- en 2019 a 9 -6 altos y 3 extremos- en 2020; aspecto en el que además destacamos la ejecución de la fase I de la rehabilitación del Talud Carbonero, con una inversión de \$ 3.664 millones, para mitigar una amenaza extrema en la continuidad del servicio y la estructuración del proyecto para gestionar, ante el Gobierno Nacional, recursos que nos permitan realizar las fases II y III de este importante obra.

El cumplimiento del 95% del plan estratégico 2017-2020, con una ejecución de \$143.000 millones, de los cuales \$132.653 millones fueron invertidos en la mitigación de los riesgos altos y extremos en nuestra cadena de valor, es otro hecho destacable; así como, la formulación de la nueva hoja de ruta empresarial, con un horizonte a 10 años, en la que incluimos proyectos por el orden de \$480.000 millones para seguir avanzado por la senda del desarrollo sostenible.

Así mismo, le apostamos a la innovación, a través del proyecto "Innovación Más País", junto con otras 19 empresas referentes del Departamento de Risaralda; Implementamos procesos de innovación con optimización de costos de productos químicos que redundan en menores tarifas del servicio de acueducto; y tuvimos un manejo de la emergencia COVID-19, con impactos leves en el recaudo pasando del 99% en 2019 al 97.88% en el 2020, sin afectar la sostenibilidad de la Empresa.

Estoy convencido que estos logros y los demás registrados en la vigencia 2020, se dan gracias a que contamos con un equipo de trabajo operativo, administrativo y directivo, comprometido, muy calificado y con alto sentido de pertenencia por la Empresa y, por la labor que desempeña en el día a día, una fortaleza clave, que se convalida, con los resultados de la medición de Pereira Cómo Vamos, al ser reconocidos por los usuarios como el servicio que más satisfacción les entregó durante la época cuarentena con un 78%, calificación que se ubica incluso por encima de los 61.8% de la media nacional.

En línea con el espíritu de servicio de nuestros colaboradores, destaco de igual forma, el apoyo recibido por la Junta Directiva de la Empresa, presidida por el Señor Alcalde, cuyos integrantes, de manera juiciosa y decidida, han discutido y apalancado las decisiones estratégicas de esta Administración, focalizando apuestas de futuro, orientadas al fortalecimiento de Aguas y Aguas de Pereira.

LEANDRO JARAMILLO RIVERA
Gerente de Aguas y Aguas de Pereira

3 SOBRE AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

- 3.1. Nuestro perfil
- 3.2. Gobierno Corporativo

3. SOBRE AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

3.1. NUESTRO PERFIL

GRI 102-1, GRI 102-2

Somos la Empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado del municipio de Pereira; trabajamos para garantizarle la calidad, continuidad y confiabilidad en el servicio que ofrecemos a nuestros usuarios.

Actuamos de manera eficiente para satisfacer a nuestros actuales y nuevos clientes, bajo la responsabilidad compartida de un compromiso social y ambiental, que asegure la conservación del recurso hídrico en toda la extensión de nuestra hermosa Cuenca del Río Otún.

Prestamos nuestros servicios de acueducto y alcantarillado de manera autónoma desde 1997 y somos considerados de economía mixta, según la Ley 142 de 1994. Desarrollamos actividades de distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición y las actividades complementarias tales como: captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte, así como, la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos, además de las actividades complementarias de transporte y disposición final; nuestro accionar se ubica en la zona

urbana de Pereira, los centros poblados de Puerto Caldas, Caimalito y Cerritos, así como para 1.250 usuarios del municipio de Dosquebradas.

Así mismo, realizamos otras actividades, tales como el control de la calidad del agua, en nuestro laboratorio, el cual tiene reconocimiento de acreditación bajo la norma ISO/IEC 17025:2005 desde 2008 y actualmente, está acreditado 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. De igual manera, cuenta con acreditación por la Resolución 1329/2018 del IDEAM para los parámetros Sólidos Suspendidos Totales, Sólidos Totales, DBO5, DQO, en matriz de carácter ambiental.



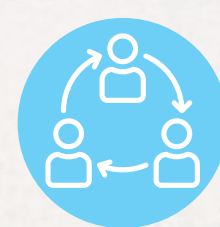
Misión:

Gestionamos el recurso hídrico como bien social, con calidad, 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:

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.

Respeto: 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.

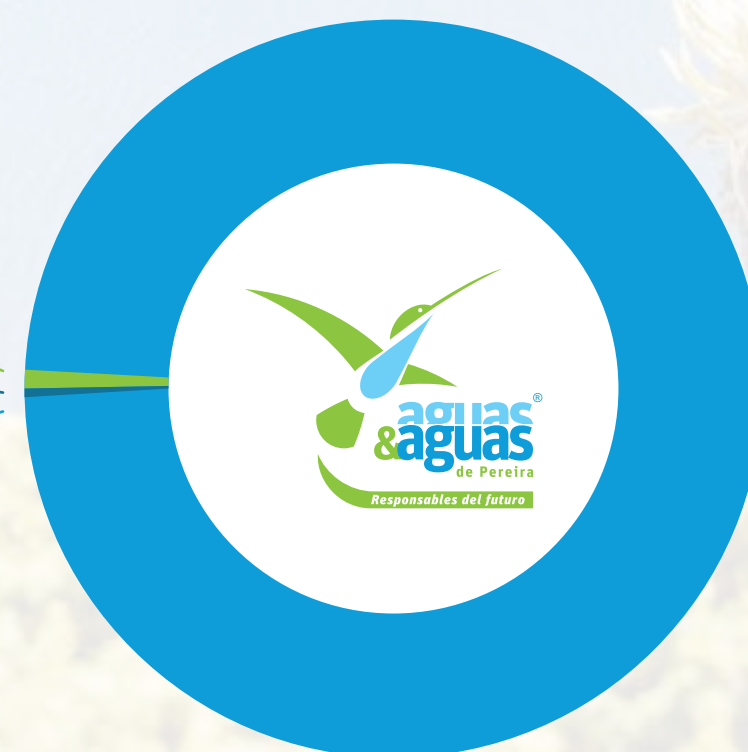
COMPOSICIÓN ACCIONARIA

GRI 102-5, GRI 102-10

1,25% •
Instituto de Movilidad de Pereira

0,01% •
Empresa de Energía de Pereira

98,74% •
Municipio de Pereira



NUESTRAS OPERACIONES

GRI 102-3, GRI 102-4, GRI 102-6

En Aguas y Aguas de Pereira contamos con una sede administrativa ubicada en el centro de la ciudad y otra operativa en el sector conocido como Alta Vista en Cuba; nuestra “fábrica de agua” es decir, las plantas de tratamiento de agua potable, el laboratorio de calidad de agua y el Departamento de Gestión Ambiental, se encuentran ubicados en el sector de Canceles y adicionalmente, tenemos bajo nuestra administración 6.509 hectáreas en la Cuenca Alta del Río Otún.

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: residencial, comercial, industrial, oficial y especial. Así mismo, contamos con el servicio de venta de agua cruda y agua potable en bloque.

Al cierre de la vigencia 2020, nuestros suscriptores en ambos servicios, se desglosan por uso o estrato así:

Uso/Estrato	Acueducto	Alcantarillado
AGUA EN BLOQUE	5	
AGUA CRUDA	4	
COMERCIAL	12,803	12,493
ESPECIAL	58	48
INDUSTRIAL	273	251
OFICIAL	461	431
PILA PUBLICA	10	
RESID-EST 1	24,860	21,895
RESID-EST 2	40,766	38,363
RESID-EST 3	27,275	27,146
RESID-EST 4	26,021	25,862
RESID-EST 5	16,175	15,878
RESID-EST 6	11,303	10,035
TOTAL	160,014	152,402

GRI 102-9

En cuanto al servicio de acueducto, asumimos la conservación y protección de los ecosistemas estratégicos de las cuencas abastecedoras, la captación del recurso hídrico, su potabilización y distribución hasta los clientes finales, incluido el control de las pérdidas no técnicas. Dentro

de los otros servicios de acueducto, realizamos el control de calidad del agua para consumo humano, llevado a cabo en nuestro Laboratorio de Calidad de Agua.

Por su parte, en el servicio de saneamiento hídrico, comenzamos la gestión del agua residual con la recolección de aguas servidas en los inmuebles, siguiendo con su transporte, tratamiento y descarga final en las fuentes de agua.

Ambos servicios, cuentan con el sistema de comercialización que incluye el control de pérdidas no técnicas, servicio al cliente, facturación y cartera y el recaudo.

SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

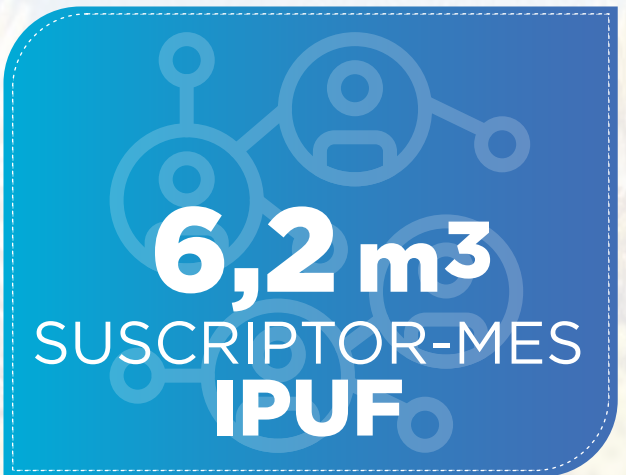
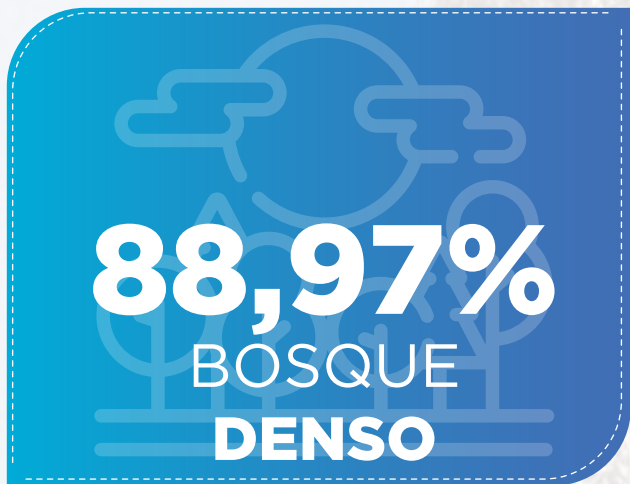


Adicional a los procesos misionales que hacen parte de nuestra cadena de valor, contamos con procesos estratégicos que nos permiten establecer la plataforma y la gestión integral de la Organización, procesos de apoyo que le dan soporte a los procesos misionales y procesos de evaluación y control que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

GRI 102-7

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA EN CIFRAS 2020

GRI 102-7



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.

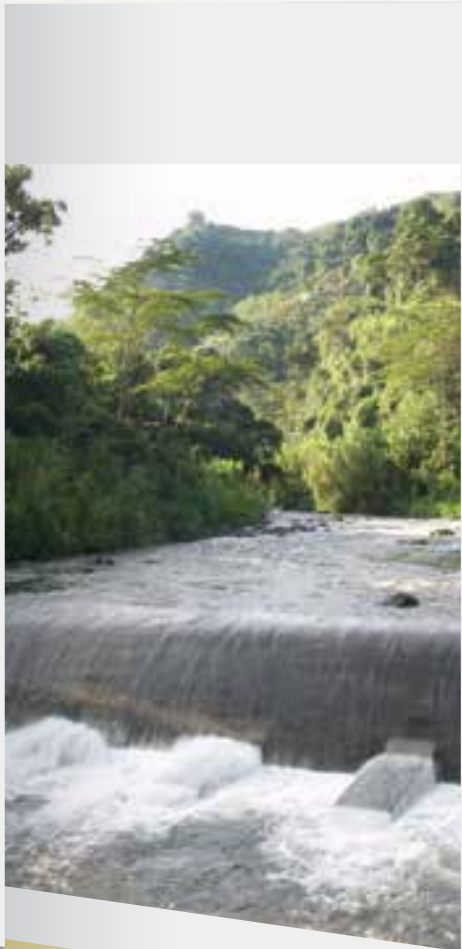
Contamos con 6.509 hectáreas en la Cuenca Alta, correspondientes al 1,35% del área total de la Cuenca, de los cuales, el 88,3% son bosque denso y el 1,25% son humedales, según el último inventario de predios y caracterización de la vegetación realizado en 2017, cifra que más allá de lo cuantitativo, 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.



POTABILIZACIÓN DEL AGUA

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



ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN

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



DISTRIBUCIÓN AGUA POTABLE

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 839.40 km



RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE Y TRATAMIENTO DE AGUAS

Recolección, conducción y disposición final de las aguas lluvias y residuales, el sistema está compuesto por 761.70 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

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, la ventanilla única y Línea de whatsapp

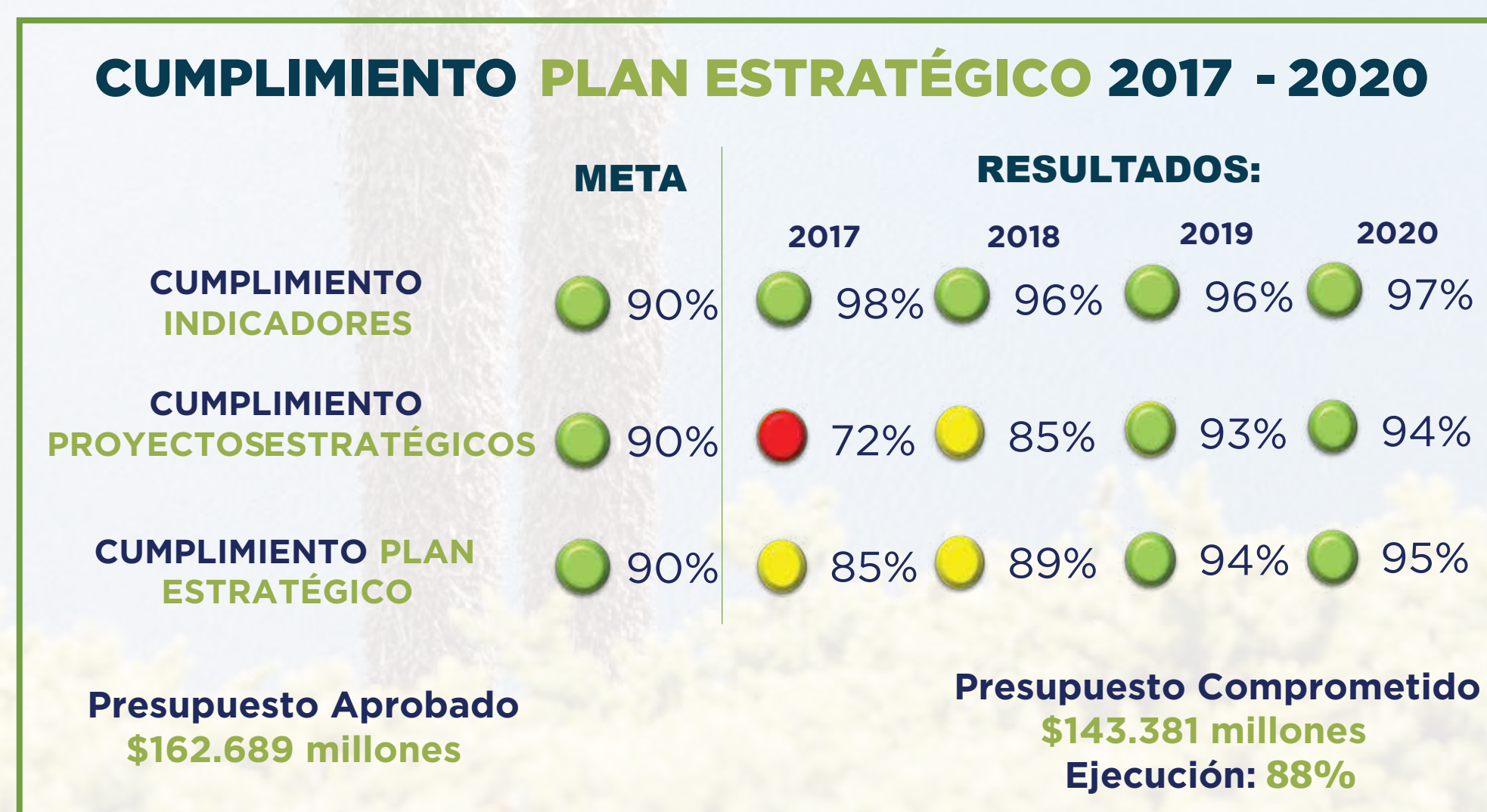


PLAN ESTRATÉGICO 20217-2020

“TRABAJAMOS POR UN FUTURO SOSTENIBLE”

Al finalizar el año 2020, logramos una ejecución del 95% del plan estratégico “Trabajamos por un Futuro Sostenible”, superando la meta que nos habíamos propuesto de ejecución del 90% para el cuatrienio 2017-2020, mediante el cual, teníamos el compromiso de alcanzar un cumplimiento tanto de metas como de proyectos estratégicos.

Es así como, pese a las dificultades generadas en el marco de la Emergencia por COVID-19, en el año 2020 culminamos con éxito y logramos cerrar nuestro Plan, obteniendo excelentes resultados para la empresa y nuestros grupos de interés, a continuación, presentamos el cumplimiento obtenido y su estado final:



El cumplimiento del Plan Estratégico, nos ha permitido asegurar la sostenibilidad financiera de la Empresa, a través de indicadores que reflejan el resultado empresarial, es así como se ha logrado un crecimiento significativo del EBITDA, superior a las metas establecidas, una disminución de los costos de operación, un crecimiento en el margen neto y un cumplimiento del Plan de Obras e Inversiones POIR con corte al cuarto año tarifario; así mismo, hemos logrado mejorar y mantener los indicadores comerciales, técnicos, operativos y de gestión, los cuales nos han permitido tener, por tercer año consecutivo, una calificación de AAA+ con perspectiva estable en el largo plazo, acercándonos a ser reconocidos como una de las mejores empresas del sector a nivel nacional.

Durante los años 2019 y 2020, iniciamos con la formulación del nuevo Plan Estratégico, que tiene como Visión: **En el 2030 Aguas y Aguas de Pereira, será referente a nivel nacional, por lograr su equilibrio sostenible y asegurar generación de valor a todos los grupos de interés.**

Para el desarrollo del Plan, se adelantaron mesas técnicas con actores internos y externos que contribuyeron a complementar y fortalecer el ejercicio, además se incorporaron los siguientes insumos: Plan Tarifario Vigente 2016-2026; Plan de Desarrollo Municipal 2020-2023; Acuerdo de Gobernanza – Acción Sectorial; Consultorías en el Marco del Programa COMPASS; Indicador Único Sectorial - Resolución 906 de 2019; Medición Buenas Prácticas de AquaRating;

Calificación de Riesgo Crediticio; Medición en Responsabilidad Social Empresarial; Sistemas de Administración de Riesgos e Integrados de Gestión y el Plan Maestro de Seguridad Hídrica. De esta manera, construimos el Plan Estratégico 2021-2030 **“Trabajamos por un Futuro Sostenible”**, conservando la denominación del plan estratégico anterior, en atención a que éste incorpora como premisa la “Sostenibilidad” y el nuevo plan tiene como fin asegurar valor para todos los grupos de interés garantizando la Sostenibilidad de la Empresa en el largo plazo; este plan se constituye en la herramienta que encaminará la ruta de la Empresa, en un horizonte de 10 años.

Del ejercicio realizado, obtuvimos como resultado la construcción de la misión, visión, la actualización del mapa estratégico, donde se establecieron nuevas dimensiones que comprenden los 19 objetivos estratégicos determinados, cada objetivo con indicadores asociados para hacer seguimiento y control, para un total de 43 indicadores estratégicos y 13 proyectos enmarcados en los 3 macroproyectos corporativos, con una proyección de inversiones a 10 años y un valor total estimado para el plan de \$480.112 millones.

COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA “AGUAS NO PARA”

Como respuesta a los cambios generados, en marzo de 2020, por la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional, a causa del

COVID-19, nos dimos a la tarea de consolidar una estrategia de marca a través de la cual, pudiéramos evidenciar que, si bien, por el cuidado y preservación de la salud era obligatorio estar en aislamiento, nuestros trabajadores seguían realizando sus labores de forma continua, con el único propósito de garantizar el agua a los usuarios, así entonces, surgió la estrategia “Aguas No Para”.



Una estrategia comunicacional con la que, logramos permear y potenciar, no solo el sentido de pertenencia de nuestros colaboradores, quienes sabían la gran responsabilidad que tenían en cuanto a la prestación del servicio, hecho que los movilizó a cumplir su trabajo de la mejor manera, sino también por nuestros usuarios, quienes reconocieron el gran aporte de la Empresa en la

gestión del agua, en una época donde este recurso se tornó aún más indispensable para salvaguardar nuestra vida.

De igual manera, para promover el uso eficiente del agua y a su vez garantizar el óptimo funcionamiento del sistema, diseñamos y promovimos la campaña “Si la usamos bien alcanza para todos, hoy más que nunca todos la necesitamos”, a través de ella, compartimos con los usuarios tips de cuidado del agua.



En línea con nuestra estrategia de comunicación, en alianza con las Empresas de servicios públicos de la región, nos sumamos a las iniciativas propuestas por Andesco, en la que destacamos la importante labor de los trabajadores de las Empresas de SSPP, con personajes como el caricaturista Matador, Jugadores del Deportivo Pereira, Cantantes, deportistas entre otros.

“Tú te cuidas, Aguas te cuida”, fue otra campaña implementada en 2020, en el objetivo de promover el autocuidado, ésta fue socializada no solo a nivel externo, sino también con nuestros colaboradores.



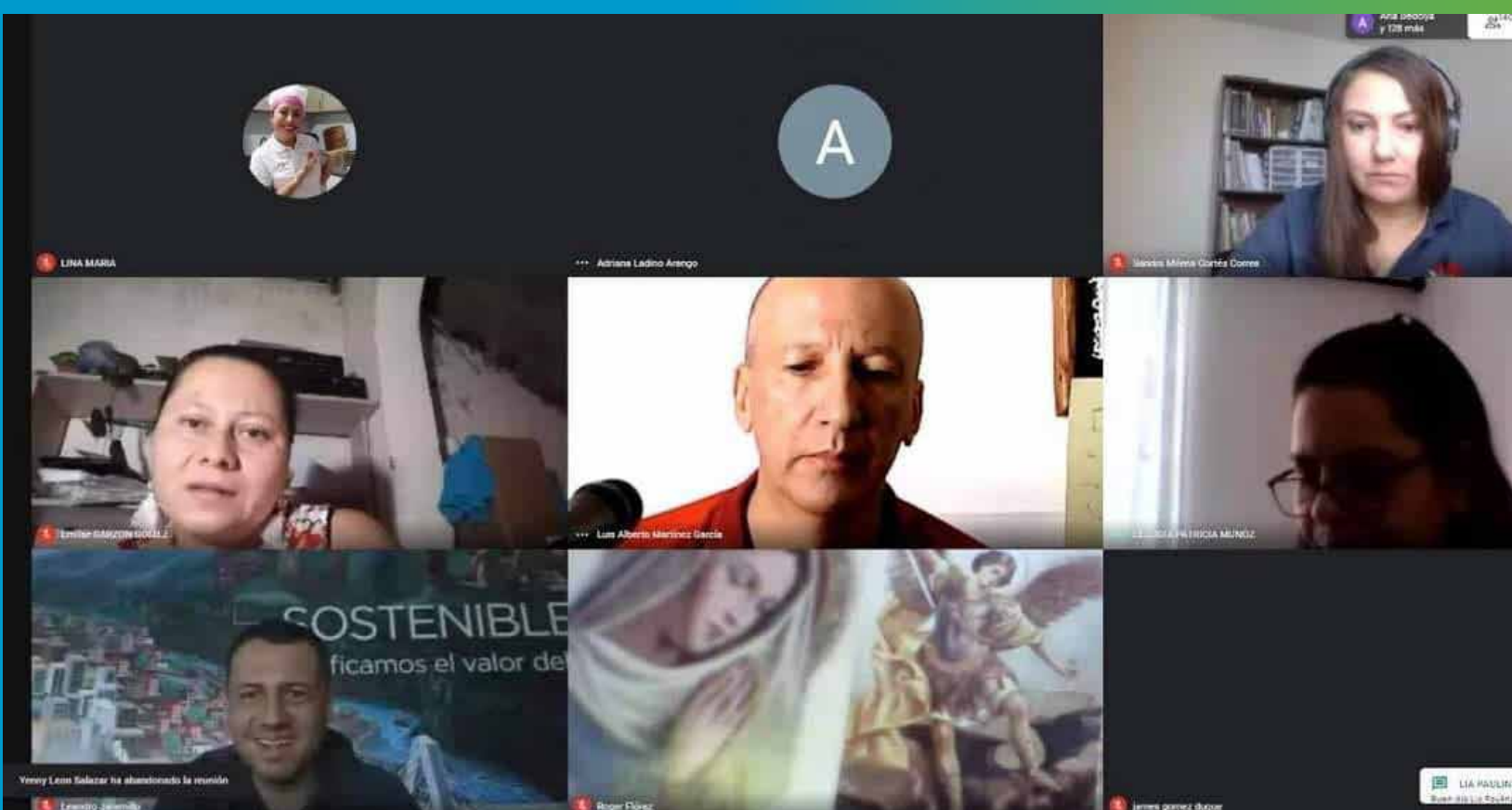
Atendiendo las restricciones en cuanto a reuniones presenciales con participación masiva, en el 2020, nos dimos a la tarea de socializar nuestros proyectos, en especial la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales -PTAR, apoyados de las nuevas tecnologías, fue así como, realizamos transmisiones en vivo por las redes sociales de la Empresa, participamos en foros masivos y dadas las condiciones, asistimos a Juntas Directivas de los principales gremios de la ciudad. En total realizamos 14 encuentros.



Junta Directiva Cámara de Comercio



Socialización PTAR con los integrantes de la RAP Eje Cafetero



Socialización PTAR en foro con más de 200 docentes de Dosquebradas



Facebook Live – uso eficiente del agua

Seguimos posicionando nuestra factura como principal canal para socializar a los usuarios los hechos empresariales más relevantes; durante el 2020, publicamos 40 piezas informativas en este formato, recibido por la totalidad de suscriptores con los que contamos, lo cual tiene alto impacto comunicacional. Al tiempo que diseñamos y socializamos una campaña orientada a que los usuarios conocieran y comprendieran cuáles son los componentes de nuestra factura.



Así mismo, en 2020 diseñamos 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.

Igualmente, desarrollamos otras campañas comunicacionales para la difusión de proyectos internos y externos, tales como: canales de atención al usuario; medidas y protocolos de bioseguridad; beneficio 3, 2, 1, 0; estadística interna sobre casos de COVID-19; suspensiones programadas del servicio.

PQR's Y RECURSOS

Radica o consulta tus **PQR's** y **RECURSOS** sin salir de casa:

SI VAS A RADICAR:

- Selecciona el tema relacionado a la **PQR's** o **RECURSO**.
- Su **PQRS** a radicar tiene que ver con:
 - En el consumo de agua
 - Infraestructura comercial
 - Instalaciones domiciliarias
 - Ata de agua
 - Otros
- Diligencia el formulario.
- Recuerda autorizar la notificación vía correo electrónico.
- No olvides el número de radicado para que hagas el seguimiento a tu solicitud.

PARA CONOCER EL ESTADO DE TU PQR's O RECURSO

- Selecciona la opción
- Click aquí para consultar el estado de sus Peticiones, Quejas o Reclamos Registrados
- Elige el tipo de radicación
- Ingresar el número de radicación
- Digita el número de cuenta (**Matrícula**)

Ingresa a www.aguasyaguas.com.co y haz clic en el **BOTÓN PQR's**

REPORTE No. 15 (Del 3 al 9 de diciembre)
EVOLUCIÓN CASOS DE COVID-19 EN LA EMPRESA

CASOS HISTÓRICOS	ACTIVOS	RECUPERADOS	ESTADO
21	4	17	Los compañeros se encuentran en sus hogares y reportan buenas condiciones de salud.

Fuente: Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo A&A

RECUERDA

- La medida de trabajo en casa continua vigente
- Hacer el registro diario de los signos vitales a través del aplicativo que se encuentra en la intranet y la web.
- Si, por necesidad del servicio, debes desplazarte a las oficinas, ten en cuenta cumplir con el protocolo de bioseguridad, aplicando:
 - Distanciamiento social
 - Uso obligatorio de tapabocas
 - Lavado frecuente de manos

#TúTeCuidas #AguasTeCuida #AguasNoPara





APOYO A INICIATIVAS EXTERNAS Y ASOCIACIONES

GRI 102-12, GRI 102-13

En Aguas y Aguas de Pereira, creemos que nuestro compromiso y gestión responsable aporta al desarrollo sostenible. Por esto, 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.

Hacemos parte de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (ANDESCO), ente gremial que representa los intereses comunes de las empresas del sector 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.

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.

Prueba de lo anteriormente descrito, con enorme satisfacción recibimos, en el mes de noviembre los resultados de la medición realizada por Pereira Cómo Vamos, a través de la encuesta “#MiVozMiCiudad”, en la cual, los pereiranos encuestados ubicaron al servicio de acueducto, como el que más satisfacción les entregó en la época de pandemia con un 78% seguido por los servicios de energía, gas e internet, incluso por encima de la media nacional fijada en el 61.8%.

Sumado a este resultado, al término de la vigencia 2020, registramos que el indicador de posicionamiento Empresarial, se ubicó en 89% superando la meta propuesta del 80%, así mismo, la percepción de la comunicación externa fue del 89.67% superando la meta fijada del 83%, por su parte, en cuanto a la percepción de la comunicación interna el 89 % de los colaboradores la destacan como excelente y muy buena, allí teníamos una meta del 80%.

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. De esta manera, contribuimos a la conservación de la biodiversidad y servicios ecosistémicos, la producción sostenible y la construcción de tejido social alrededor de estos temas.

De igual forma, nos hemos adherido a la estrategia de gobernanza ambiental del departamento de Risaralda, Risaralda Bosque Modelo conformada por actores y entidades del territorio que trabajan articulados con una visión común de desarrollo sostenible para Risaralda, donde el bosque juega un rol estratégico. Esta iniciativa, 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.

A través del Programa COMPASS, del cual somos beneficiarios, gestionamos una iniciativa de Acción Sectorial de las empresas de acueducto y alcantarillado, convirtiéndose en una apuesta estratégica de transformación para el sector de agua, sin precedentes en Colombia, en pro de la sostenibilidad de las empresas en el largo plazo. Dicho acuerdo encierra 8 compromisos:



Firma acuerdo de acción sectorial

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.



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS



Factores claves de éxito

- ✓ Generación operativa robusta
- ✓ Márgenes de EBITDA cercanos al 40%
- ✓ Impacto moderado en recaudos por la crisis COVID-19
- ✓ Adecuada ejecución de las obras incorporadas en la estructura tarifaria vigente
- ✓ Margen de maniobra sin debilitar el perfil crediticio
- ✓ Exposición a riesgo cambiario moderada
- ✓ Mayores inversiones por usuario
- ✓ Adopción de prácticas de Gobierno Corporativo

Por tercer año consecutivo, fuimos calificados por la firma FITCH RATINGS COLOMBIA SA, como 'AAA(col)*' con perspectiva estable, así mismo, obtuvimos la reafirmación de la calificación de corto plazo en 'F1+(col)**', esta validación se dio luego de una exhaustiva revisión de nuestros procesos financieros y estratégicos.

CERTIFICACIONES

Es de resaltar que, en 2020, atendimos de manera exitosa, las auditorías programadas para la recertificación y acreditación de los sistemas y laboratorio de calidad, bajo la modalidad virtual, debido a la emergencia sanitaria por la pandemia del COVID 19.



ISO/IEC 17025:2017

Gestión de Laboratorio de Ensayo



ACREDITACIÓN
NTC - ISO / IEC - 17025:2005
Resolución No. 1215, 2147, 2828, 1722 / 2016-2019



Sistemas de Gestión de Calidad
ISO 9001:2015



Sistemas de Gestión Medioambiental
ISO 14001:2015

CERTIFICADO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

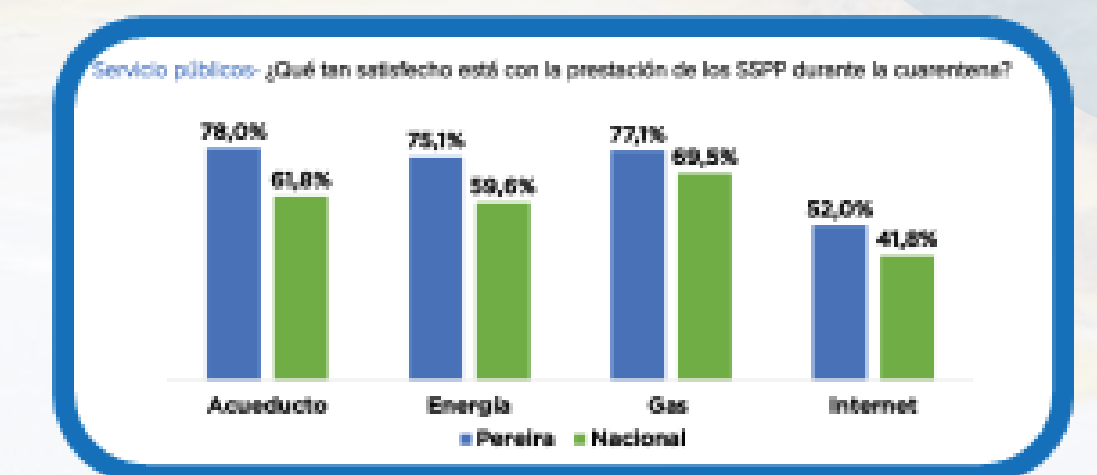
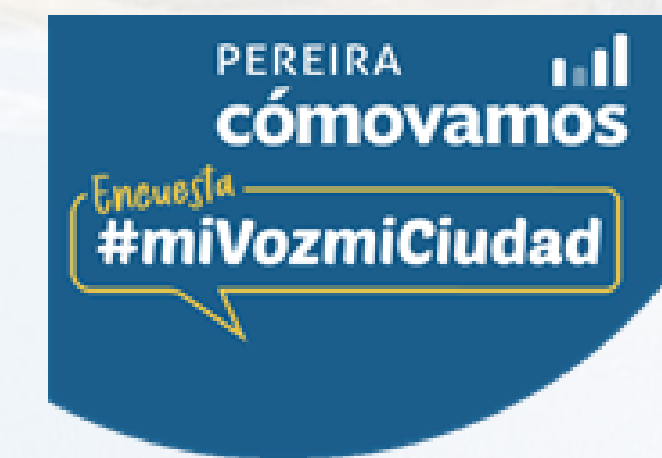
La Corporación Fenalco Solidario Colombia, nos otorgó el Certificado de Responsabilidad Social, en reconocimiento a nuestro compromiso con la sostenibilidad, por el periodo comprendido entre el 2020-09-23 hasta el 2021-09-22.

En el diagnóstico en Responsabilidad Social Empresarial, obtuvimos un porcentaje del 82.26%, ubicándonos en una etapa de SOSTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA, lo que significa que la Empresa implementa estrategias e indicadores que le permiten sostener y crecer sus prácticas en Responsabilidad Social involucrando diversas áreas de interés.



PEREIRA CÓMO VAMOS

Durante la vigencia 2020, a través de la encuesta “Mi voz, mi Ciudad” que realiza “Pereira Cómo Vamos”, los pereiranos indicaron con un 78% que, durante la cuarentena, el servicio de Acueducto, era con el que más estaban satisfechos, esta calificación se ubicó por encima de la media nacional que se ubica en el 61.8%



3.2. GOBIERNO CORPORATIVO



El máximo órgano de Gobierno en Aguas y Aguas de Pereira es la 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; bajo este lineamiento durante la vigencia 2020, se realizaron 14 Juntas Directivas.



Algunos de los integrantes de la Junta Directiva de la Empresa

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 nuestro servicio 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 que hacer institucional.

Así es como 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 interés.

En cuanto al Gobierno Corporativo, hemos venido trabajando en el fortalecimiento del Modelo, como parte de un proceso liderado desde la Junta Directiva y con el apoyo del Gobierno de la Ciudad y la Alta Gerencia.

En igual sentido, hemos hecho un esfuerzo importante por profesionalizar la Junta Directiva y contar con miembros destacados, con perfiles que facilitan y contribuyen al proceso de direccionamiento estratégico.

Vale la pena destacar que, se ha articulado el trabajo de los comités con la labor de la Junta Directiva y se han realizado importantes esfuerzos por facilitar y fortalecer el nivel de información al que accede la Junta Directiva suministrado por parte de la Administración.

Durante la vigencia 2020, continuamos trabajando en el fortalecimiento progresivo del Modelo de Gobierno Corporativo a través del apoyo del Programa COMPASS, en el marco de este proceso se ha logrado la reforma de los estatutos para la formalización, la conformación de la Junta Directiva con mayoría de miembros independientes (conformada por cinco miembros principales, tres de los cuales tienen la calidad de miembros externos independientes), la creación del Comité de Proyectos Estratégicos e Inversiones (creado con el propósito de facilitar la labor de estructuración y seguimiento del plan estratégico de la Empresa y las metas atadas a este, así como, para analizar con enfoque integral la pertinencia, conveniencia y oportunidad de los proyectos e inversiones que se definan como estratégicos por la Junta Directiva).

Adicionalmente, se logró la aprobación, por parte de la Junta Directiva, de la actualización del reglamento de la Junta Directiva y de los Comités y la aprobación del mapa de grupos de interés por parte del Comité de Gerencia, así como, la evaluación a la gestión de la Junta Directiva para el año 2020, que contó con el acompañamiento de una firma asesora externa y que tiene por objeto, contribuir a la construcción de la agenda de la Junta Directiva que se llevará a cabo en el año 2021.

Los resultados de la evaluación identificaron al Gobierno Corporativo en la Empresa como un pilar sólido, que apoya las decisiones técnicas, financieras y operativas, en el marco de un sistema firme entre la propiedad, la Junta Directiva y la Alta Gerencia, que se articula con las prácticas de sostenibilidad en el largo plazo.

Es importante destacar que el Gobierno Corporativo es visible en la Organización, a través del Minisitio <https://gobierno.aguasyaguas.com.co/>, en el cual, permanentemente se hace publicación de los documentos corporativos de acuerdo a la Ley de Transparencia de la Información en el portal web.

GRI 102-18

Para el año 2020, se constituyó una nueva Junta Directiva ante el inicio a una nueva Administración Municipal:

MIEMBROS PRINCIPALES	
NOMBRE	ENTIDAD -CARGO
Carlos Alberto Maya López	Alcalde de Pereira
Juan Carlos Restrepo Restrepo	Secretario de Infraestructura de Pereira
Carlos Humberto Isaza Rodríguez	Representante Gremios
Martha Elena Manrique Romero	Representante Gremios
Germán Calle Zuluaga	Representante Gremios

MIEMBROS SUPLENTE	
NOMBRE	ENTIDAD - CARGO
Mónica Patricia Botero Montoya	Secretaria Privada del municipio de Pereira
Milton Hurtado García	Director Operativo de obras de infraestructura y ordenamiento urbano de Pereira
Juan Diego Cifuentes Arbeláez	Representante Gremios
Jorge Iván Ramírez Cadavid	Presidente Cámara de Comercio de Pereira
Sergio Iza Palacio	Representante Gremios

El proceso de selección y evaluación de la Junta Directiva se describe a continuación:

- ✓ Selección miembros Junta Directiva:**
la Junta Directiva estará conformada por cinco (5) miembros principales, tres de los cuales tendrán la calidad de miembros externos independientes, con sus respectivos suplentes personales elegidos por la Asamblea de Accionistas por periodos de dos (2) años y sin perjuicio de que puedan ser reelegidos indefinidamente y removidos en cualquier tiempo. Los miembros suplentes deberán tener las mismas condiciones exigidas a los principales.

✓ **Evaluación Junta Directiva:**
Esta evaluación se realiza a partir de datos recolectados en encuestas electrónicas diligenciadas por miembros de la Junta Directiva y miembros de la Alta Gerencia de la Empresa. Adicionalmente, a lo largo del reporte se incluyen comentarios textuales de los participantes en la Evaluación de forma anónima.

✓ **La escala de presentación de los resultados es:**
5 - Mejor calificación; 4 - En general funciona bien, aunque hay pequeños ajustes que se podrían introducir; 3 - Hay elementos que se deben repensar; 2 - Se debe mejorar significativamente esta dimensión; y 1 - calificación más baja.

Las temáticas tratadas son:

- Cumplimiento de Responsabilidades
- Dinámica y funcionamiento
- Contribución y operatividad de comités
- Interacción Junta Directiva y Alta Gerencia

GRI 412-2

El Gobierno Corporativo en la Empresa, 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 interés.

DERECHOS HUMANOS

Con la globalización, las Empresas comenzaron a adquirir un papel protagónico en el derecho internacional y por esta razón, desde Aguas y Aguas de Pereira tenemos el deber legal, ético y comercial de respetar los derechos humanos de nuestros grupos de interés y en la estrategia Empresarial de Gobierno Corporativo, gestionamos la construcción de una política de derechos humanos, mediante la Directiva No. 465 del 2017 donde adoptamos como política corporativa, la protección de derechos humanos y establecimos los lineamientos empresariales en la materia, con la finalidad promover conductas tendientes a promoción y a la protección de los derechos humanos.

En el marco del subproceso de Gobierno Corporativo y dando cumplimiento a los retos establecidos en el Informe de Gestión y Sostenibilidad en materia de derechos humanos empresariales, en el año 2020 realizamos 6 jornadas de capacitación virtual y presencial, equivalente a 12 horas y dirigido al 66% de los trabajadores de planta y al 51% de los contratistas de la Empresa, sobre aspectos como: qué son los derechos humanos, la política corporativa para la protección de derechos humanos y los lineamientos empresariales en la materia, con la finalidad promover conductas tendientes a promoción y a la protección de los derechos humanos.



RETOS 2021

Se pretende implementar un conjunto de compromisos alineados al Plan Estratégico 2021-2030 y con buenas prácticas empresariales, que puedan hacer frente a los riesgos de gobernabilidad que atentan contra la sostenibilidad y el interés a largo plazo de las empresas. Entre ellos están:

- ✔ **Fortalece la Gestión de propiedad de la Empresa:** Mediante el diseño, implementación y socialización del mandato de propiedad.
- ✔ **Fortalecimiento de la Junta Directiva:** Establecer y llevar a cabo plan de capacitación para la Junta Directiva y sus respectivos comités.
- ✔ **Fortalecimiento del manejo de información de la Junta Directiva:** Implementación de aplicativo para la gestión integral de los documentos del Gobierno Corporativo, con el fin de garantizar su integridad, confiabilidad, disponibilidad y oportunidad, para una adecuada toma de decisiones.
- ✔ **Fortalecimiento de la Gestión Empresarial:** Implementación de una herramienta para la evaluación de la Gestión de la Alta Dirección, por parte de la Junta Directiva, que permita la implementación de un plan de mejoramiento para la vigencia 2022.

4 ACERCA DE NUESTRO INFORME

4.1. Grupos de Interés

4.2. Materialidad

4.

ACERCA DE NUESTRO INFORME

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

Aguas y Aguas de Pereira se permite presentar el Informe de Gestión y Sostenibilidad, bajo los estándares GRI, que tiene como objetivo presentar el desempeño organizacional obtenido en los diferentes aspectos económicos, sociales, ambientales y de gobierno, correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2020.

GRI 102-54, GRI 102-55

Nuestro informe se ha elaborado de conformidad a los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) en su opción Esencial, por tercer 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.

Este informe, además, recopila la siguiente información:

1. Resultados financieros y operación con vinculados económicos.

2. Cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor.

De igual modo, el presente informe cumple con los requerimientos de la Comunicación de Progreso, para responder al compromiso de Aguas y Aguas de Pereira con el Pacto Global de informar sobre la integración y aplicación de los 10 principios en su estrategia y sus 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

4.1. GRUPOS DE INTERÉS

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

Para la formulación e implementación del Plan Estratégico 2017-2020, identificamos nuestros grupos de interés, mediante varios procesos, entre los que se encuentran:

1. El análisis de la madurez en responsabilidad social frente a la Guía ISO26000, realizado por Icontec en el 2016.
2. La aplicación de la metodología Open Cards utilizada para trabajar con algunos grupos de interés en la revisión de la planeación estratégica de la empresa.
3. Reconocimiento de expectativas e intereses de varios grupos de interés, utilizando grupos focales y entrevistas abiertas para reestructurar la estrategia anticorrupción y de rendición de cuentas.



Presentación de las acciones COVID-19 realizadas por la Empresa a la Superintendente de Servicios Públicos, Dra. Natasha Avedaño García y su equipo de trabajo.

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

GRI 102-44

*Ver tabla en la página siguiente

CANALES DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS			
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; reuniones	Por requerimiento	Sostenibilidad financiera, riesgos crediticios.

En el 2020, a través del Subproceso de Gobierno Corporativo, en conjunto con la firma Governance Consultants, consultoría otorgada por el Programa Compass, iniciamos la identificación de un nuevo mapa de grupos de interés para la Empresa.

En el marco de este ejercicio de identificación de los grupos de interés, la primera actividad realizada fue una encuesta al Representante Legal, para listarlos y paso seguido caracterizarlos.

Al momento de hacer esta caracterización, se desarrolló el instrumento de mapeo de grupos de interés, en esta matriz fueron clasificados de acuerdo a las variables de “poder que poseen” y del “grado de influencia” que demuestran por las estrategias de la Empresa, para de esta manera, ayudar a definir la gestión o relacionamiento específico. Así entonces se determinó que, los grupos de interés que pueden impactar el funcionamiento, la gobernabilidad y la toma de decisiones en Aguas y Aguas de Pereira, deben tener los siguientes atributos en mayor o menor nivel:

- A. Poder:**
Facultad de imponer objetivos propios sobre los de la Empresa en temas legales, societarios o de la práctica.
- B. Influencia:**
Posibilidad de afectar el comportamiento de la Empresa, de sus tomadores de decisión o de los propios actores que ejercen poder sobre ella.

Cada uno de éstos requiere un relacionamiento estratégico para lograr su aporte al fortalecimiento del Gobierno Corporativo. Como resultado del ejercicio, se identificaron doce (12) grupos de interés relevantes que, posteriormente, se priorizaron con el objetivo de generar insumos que nos permitieran enfocar los recursos y esfuerzos disponibles frente a la situación actual. Los resultados se observan a continuación:



Cabe resaltar que la incorporación de la nueva selección de grupos de interés al interior y exterior de la empresa, se dará a la par con la implementación del nuevo Plan Estratégico 2021-2030.

4.2. MATERIALIDAD

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

A finales del 2018 e inicio de 2019, comenzamos nuestro proceso de identificación y definición del primer análisis de materialidad con el apoyo de una consultoría externa, dicho proceso permitió establecer los impactos económicos, sociales y ambientales más significativos para Aguas y Aguas de Pereira y su incidencia en las decisiones y preocupaciones claves de los grupos de interés. Para ello, fueron tomados en cuenta los principios para elaboración de informes relativos a la definición de contenido y calidad de los Estándares GRI.

La definición del análisis de materialidad se desarrolló en 3 fases y los resultados obtenidos fueron claves para determinar tanto la estructura, como el contenido del presente informe.

1. Análisis de contexto

Esta fase tuvo como objetivo comprender nuestra situación empresarial y sectorial, así como, los desafíos de sostenibilidad que enfrentamos. Durante ésta se aplicó el principio GRI de contexto de sostenibilidad y se llevó a cabo una revisión interna del estudio de la estrategia, documentos corporativos y políticas y a nivel externo los estándares de sostenibilidad aplicables al sector y referenciación de compañías del sector de Water and Utilities.

2. Identificación de temas

En esta fase aplicamos el principio GRI de participación de grupos de interés, el cual consistió en compilar los insumos obtenidos en la primera fase para identificar una lista de 27 temas potencialmente relevantes para la Empresa, para someterlos a consulta entre usuarios internos y líderes de los procesos en el que participaron 15 áreas de la Organización.

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 interés internos, sus impactos, riesgos y oportunidades. Así entonces, priorizamos y validamos los temas potencialmente relevantes, obteniendo, como resultado después de aplicar los principios GRI de materialidad y exhaustividad, una lista de 16 temas materiales, los cuales se presentan a continuación.

Cabe resaltar que, para el año 2020, dimos continuidad a la aplicabilidad de los temas de materialidad previamente definidos y que van alineados con los estándares requeridos.

Los temas materiales identificados son:

GRI 102-46; 102-47

Tabla de materialidad				
Tema material	Tema GRI asociado	Contenido GRI	Indicador propio	Cobertura Grupos de Interés
Gestión integral del agua	Agua, Efluentes y residuos	303-3	Captación - Extracción de Agua IANC Acumulado IPUF 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	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	3, 2, 1, 0 el Gobierno de la Ciudad le paga sus servicios públicos 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	201-1 207-1	Plan de Inversiones EBITDA Margen Neto Costo de operación Ingresos Operacionales Nivel de apalancamiento	Interna: Clientes internos, Junta Directiva. Externa: Entidades financieras, Asamblea de Accionista y demás grupos de interés.

Tabla de materialidad				
Tema material	Tema GRI asociado	Contenido GRI	Indicador propio	Cobertura Grupos de Interés
Transparencia en tarifas y precios	N/A	NA	Eficiencia del recaudo	Interna: Clientes internos y Junta Directiva. Externa: Clientes y usuarios, entes de gobierno nacional y entes locales
Gestión Integral de riesgos	N/A	N/A	Ejecución presupuestal para mitigación de riesgos estratégicos altos y extremos Indicador Único Sectorial - IUS	Interna: Clientes internos, Junta Directiva Externa: Entidades financieras, Asamblea de Accionistas.
Sistema de Gestión de la I+D+i	N/A	N/A	Tasa Innovativa	Externa: Instituciones educativas y de investigación, entidades financieras.
Talento humano competitivo	Empleo Formación y enseñanza	401-1 102-8 404-1 404-3	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 interés.
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 Índice de Transparencia	Interno: Transversal a toda la Organización Externa: Asamblea de Accionistas, Comunidad de la Cuenca, clientes y usuarios, entes de gobierno

Tabla de materialidad				
Tema material	Tema GRI asociado	Contenido GRI	Indicador propio	Cobertura Grupos de Interés
Ética y anticorrupción	Anticorrupción	205-3		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. Externo: Usuarios y clientes entidad pública local.
Optimizar la infraestructura de acueducto y Alcantarillado	Impactos económicos indirectos	203-1	Activación inversiones del POIR	Interna: Clientes internos. Externa: clientes y usuarios, Comunidad, entes de gobierno nacional; entidades regionales y locales.
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 integral 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. Optimización de 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. GESTIÓN DE TEMAS MATERIALES

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 de la Organización, 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. Ética y Anticorrupción



10



GRI 103-1

En línea con los objetivos de la Organización y los lineamientos del Gobierno Corporativo, asumidos desde hace algunos años, ha sido trascendental 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, fue implementado un programa para promover el liderazgo ético y apalancar los comportamientos deseados y establecidos por la Empresa en su Código de Ética, aportando así mismo, al proceso de desarrollo y sostenimiento del clima ético y de su Gobierno Corporativo.

GRI 102-17

Contamos con un Buzón Ético y de Buen Gobierno, al cual, los interesados se pueden contactar a través del correo electrónico línea-etica@aguasyaguas.com.co. Este es entonces un canal de participación electrónica, para que nuestros grupos de interés puedan dar a conocer cualquier acción u omisión contraria a los principios de Buen Gobierno es, además, una herramienta que refuerza la integridad en la gestión pública, proporcionando aplicabilidad de iniciativas en el ámbito de la transparencia y las buenas prácticas.

GRI 103-2

Bajo este contexto, la Empresa ha divulgado 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 Interés, frente a la promoción de estas importantes iniciativas.



En el mismo sentido, para la vigencia del 2020, de acuerdo con sus compromisos anuales y lo establecido en la Ley 1474 de 2011, construimos el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 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 propuestas por las diferentes áreas de la Empresa, siempre enfocadas a fortalecer la atención al ciudadano.

✓ La Dirección de Control Interno realizó seguimiento cuatrimestral al cumplimiento de las acciones planteadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Los avances fueron publicados en botón de transparencia y en el link <https://gobierno.aguasyaguas.com.co/index.php/component/content/article?id=59> del portal web de la Empresa, para que la comunidad en general, tuviera acceso a esta información.

Es importante resaltar que en 2020 mejoramos los canales de gestión comercial, permitiendo un mayor acercamiento con los usuarios, brindando un servicio más ágil y oportuno a la comunidad.

INDICADOR

GRI 205-3

Proceso de manejo de actos de corrupción

La Empresa cuenta un procedimiento llamado correo ético cuyo objeto es poner a disposición de los diferentes grupos de interés un canal de comunicación que permita recepcionar las quejas y denuncias relacionadas con conductas o actos considerados no éticos, fraudulentos o cualquier comportamiento que viole las disposiciones dispuestas en los Códigos de Ética y Buen Gobierno.

Este procedimiento puede involucrar a todos los subprocesos de la organización, ya que permite recepcionar las denuncias relacionadas con el comportamiento de los trabajadores al interior de la Empresa y en las relaciones con los grupos de interés, se inicia con la recepción de un correo mediante el correo ético dispuesto en el mini sitio de Gobierno Corporativo, dando cumplimiento a lo establecido en el Código de Ética, posteriormente se da trámite a la solicitud; en caso de recibir denuncias que ameriten una investigación disciplinaria se realizará por medio del subproceso de Procesos disciplinarios y finalmente se realiza un seguimiento y medición de las decisiones tomadas.

Para la vigencia 2020 no se presentó materialización de riesgos de corrupción



RETOS 2021

- ✓ Continuar con la socialización y apropiación 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.

5.1.2. Transparencia en la información y rendición de cuentas



1



10



GRI 103-1

La transparencia de la información es una prioridad para Aguas y Aguas de Pereira y, por ello en 2020, nos enfocamos en el fortalecimiento del Gobierno Corporativo, la ética, la lucha contra la corrupción, la comunicación, el servicio al cliente y optimización de los canales de atención.

A través de los diferentes canales oficiales de comunicación y, en coordinación con las áreas misionales y de apoyo, propiciamos espacios constantes para la rendición de cuentas a nuestros grupos de interés.

GRI 103-2

Para garantizar la transparencia, contamos con instrumentos tales como: el Plan Estratégico, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con dos ejes asociados a este tema (rendición de cuentas / transparencia y acceso a la información), las políticas y estrategias de Gobierno Corporativo, la estrategia de Gobierno en Línea y diferentes mecanismos y canales de comunicación que nos permiten estar en contacto con todos los grupos de interés, como un mecanismo de doble vía en el que prima el derecho a la información clara, contundente y precisa.

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 y en el Índice de Transparencia y Acceso a la Información de la Procuraduría General de la Nación – ITA.

INICIATIVAS 2020

Rendición de cuentas:



Rendición de cuentas 2020 desde la Bocatoma Nuevo Libaré

En cuanto a la rendición de cuentas del año 2020, la convocatoria incluyó todos los grupos de interés, fue ampliada la base de datos a universidades y rama judicial; y fueron enviados a través de los diferentes canales que tiene la empresa, anuncios en redes sociales y pautas publicitarias en medios locales en emisoras, prensa escrita, televisiva y digital.

Nuestra audiencia pública de rendición de cuentas, se llevó a cabo el 10 de diciembre de 2020, acatando las disposiciones Nacionales, Departamentales y locales, en cuanto a la realización de eventos masivos, ésta se realizó de manera presencial solo para medios de comunicación y transmisión virtual, por Facebook Live, redes sociales y nuestra página web para el público en general.

Contratación en Aguas y Aguas de Pereira: “publicidad & transparencia”

Contamos en nuestro portal web www.aguasyaguas.com.co con minisitios en los que nuestros grupos de valor pueden conocer no solo los procesos de contratación en general, sino también los de Invitación Pública; garantizando 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

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

Permite conocer todos los procesos contractuales adelantados por la Empresa, con periodicidad mensual.

INDICADORES

Índice de Transparencia y Acceso a la Información de la Procuraduría General de la Nación - ITA

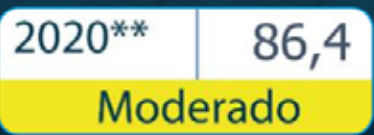
El ITA mide el nivel de cumplimiento de la Empresa con respecto a la Ley 1712 de 2014, específicamente lo que respecta a las publicaciones realizadas, por la Empresa en la sección “Transparencia” del portal web. Es importante destacar que la Procuraduría General de la Nación, auditó la medición del año 2019 y como resultado se obtuvo una mejora significativa en la calificación, al pasar de 52/100 a 66/100 (puntos).

En cuanto al diligenciamiento de la matriz del índice de cumplimiento del Indicador ITA, durante la vigencia 2020 se obtuvo como resultado 93/100 puntos.

Medición de Transparencia Empresarial para Empresas de Servicios Públicos Mte-ESP

Esta es una iniciativa voluntaria por parte de las empresas del sector de Servicios Públicos, liderada por la Corporación Transparencia por Colombia, en la cual, la Empresa ha venido participando, obteniendo en el 2020, una calificación general de 86 puntos, ubicándonos en un nivel de riesgo moderado de corrupción, logrando una mejora significativa con relación al resultado anterior de 73 puntos y un nivel de riesgo medio de corrupción; es importante anotar que esta medición se realiza cada dos años.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	CALIFICACIÓN 2018	CALIFICACIÓN 2020**
Reglas claras	Integridad Corporativa	87.6	99.5
	Programa Anticorrupción	71.8	88.8
Apertura	Información socialmente útil	87.2	89.1
	Transparencia Activa	83.3	91.2
Diálogo	Información socialmente útil	73.2	89.0
	Transparencia Activa	0.0	84.0
Control	Controles Internos	41.7	33.3
	Promoción del Control Social	83.3	83.3



RETOS 2021

- Mejorar la calificación del indicador ITA de la Procuraduría General de la Nación, superando los 55 puntos/100.
- Presentar al Comité de Gerencia 2 informes al año, sobre el nivel de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.
- Certificación de la Dirección de Control Interno con base en el Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría.
- Implementación del Marco Internacional de Referencia COSO.

5.2.

MODELO DEL NEGOCIO Y CREACIÓN DEL VALOR ECONÓMICO

El 2020 fue un año lleno de retos para las empresas de agua y saneamiento. Asegurar la continuidad y calidad en la prestación del servicio en condiciones tan difíciles como las que la Emergencia Sanitaria, Económica y Social derivada del COVID-19, se convirtió en una prioridad para combatir la crisis y evidenció la importancia de nuestras empresas para la vida humana.

El fortalecimiento de las empresas es una tarea que no se puede descuidar, aún en estas circunstancias, es por eso que, desde Aguas y Aguas de Pereira destacamos nuestro rol como actor clave 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 los más altos estándares de prestación del servicio-, el trabajo articulado con aliados estratégicos y la creación de valor para todos los grupos de interés, pilares que nos han movilizado a consolidarnos en el país como una Empresa de servicios públicos sostenible en el tiempo.

manejo adecuado de los recursos, la optimización de costos y gastos, el mejoramiento del perfil de la deuda, entre otros, que, al ser combinados, dan como resultado el crecimiento significativo de los márgenes bruto, operacional y neto; superiores a los de otras empresas del sector.

En Aguas y Aguas de Pereira 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 todos los grupos de interés, se materializó en el Plan Estratégico 2017-2020, a través del cual focalizamos los esfuerzos de todas las áreas de la Empresa, permitiendo trabajar en articulación con aliados estratégicos a nivel local, departamental, regional, nacional e internacional, logrando 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.

5.2.1.

Eficiencia en la gestión



GRI 103-1

La eficiencia en la gestión y la creación de valor económico sostenible, han sido posibles gracias a un

Realizamos una planificación y control financiero global de la Empresa, implementamos estrategias para lograr el equilibrio financiero al gestionar recursos de financiación a tasas competitivas, principalmente compensadas, con líneas de Redescuento Findeter, que apalancan el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR), así mismo, trabajamos en la optimización de costos y gastos y, en el manejo de los activos. Gracias a la eficiente gestión de los recursos y un trabajo en equipo, logramos 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 de corto y largo plazo, las cuales se monitorean de forma permanente.

GRI 103-3

La gestión financiera cuenta con diferentes esquemas de control mediante los sistemas de información financieros y de indicadores, 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 la realización de auditorías internas y externas de forma anual. La Revisoría Fiscal Consultando S.A.S con experiencia en el sector de

servicios públicos, 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, igualmente avala el cumplimiento de la Ley 789 de 2002 en cuanto el pago oportuno de Seguridad Social y Parafiscales, y el cumplimiento del Art. 87 de la Ley 1676 de 2013, sin obstaculizar la libre circulación de facturación. Estos controles, nos 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 2020

Nuestro Plan de Inversiones consta de 3 programas enfocados con agua potable, saneamiento hídrico y mejoramiento institucional. A pesar de la emergencia sanitaria y económica por COVID-19, en donde se tuvieron que suspender las inversiones por varios meses, realizamos el ejercicio de reprogramación y reactivamos la ejecución de las mismas; logrando a diciembre de 2020, cumplir con el 98,7% del total programado, en donde, tanto el programa de Optimización de la Prestación del Servicio de Agua Potable en la Ciudad de Pereira, como la Optimización de la Calidad Ambiental de los ríos Otún y Consota – SAVER, presentaron una alta ejecución, cumpliendo los compromisos del Plan de Obras e Inversiones Regulado.

EVOLUCIÓN PLAN DE INVERSIONES

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

PROGRAMA	2017	2018	2019	2020
Optimización de la Prestación del Servicio de Agua Potable en la Ciudad de Pereira	8,658.5	7,939.2	11,052.9	7,266.3
Optimización de la Calidad Ambiental de los Ríos Otún y Consota - SAVER	17,527.2	26,834.3	31,473.3	7,180.9
Modernización Organizacional e Institucional de la EAAP	8,894.0	8,145.3	4,662.7	4,046.1
TOTAL	35,079.7	42,918.8	47,188.9	18,493.3

RECURSOS DE FINANCIACIÓN

Los proyectos estratégicos son desarrollados mediante financiación proveniente de diferentes fuentes, siendo la principal, con un 91% los recursos propios. Entre las fuentes externas se encuentran el desembolso del saldo final del crédito para terminar la intervención del colector Egoyá, con un 2% y los recursos del municipio en un 7%.

Recursos propios	16,877.4	91%
Crédito	343.0	2%
Municipio	1,273.0	7%
TOTAL	\$18,493.4	100%

Cifra en millones de pesos, correspondiente a valores comprometidos en 2020

EBITDA

Utilidad Operacional antes de depreciación y amortizaciones.

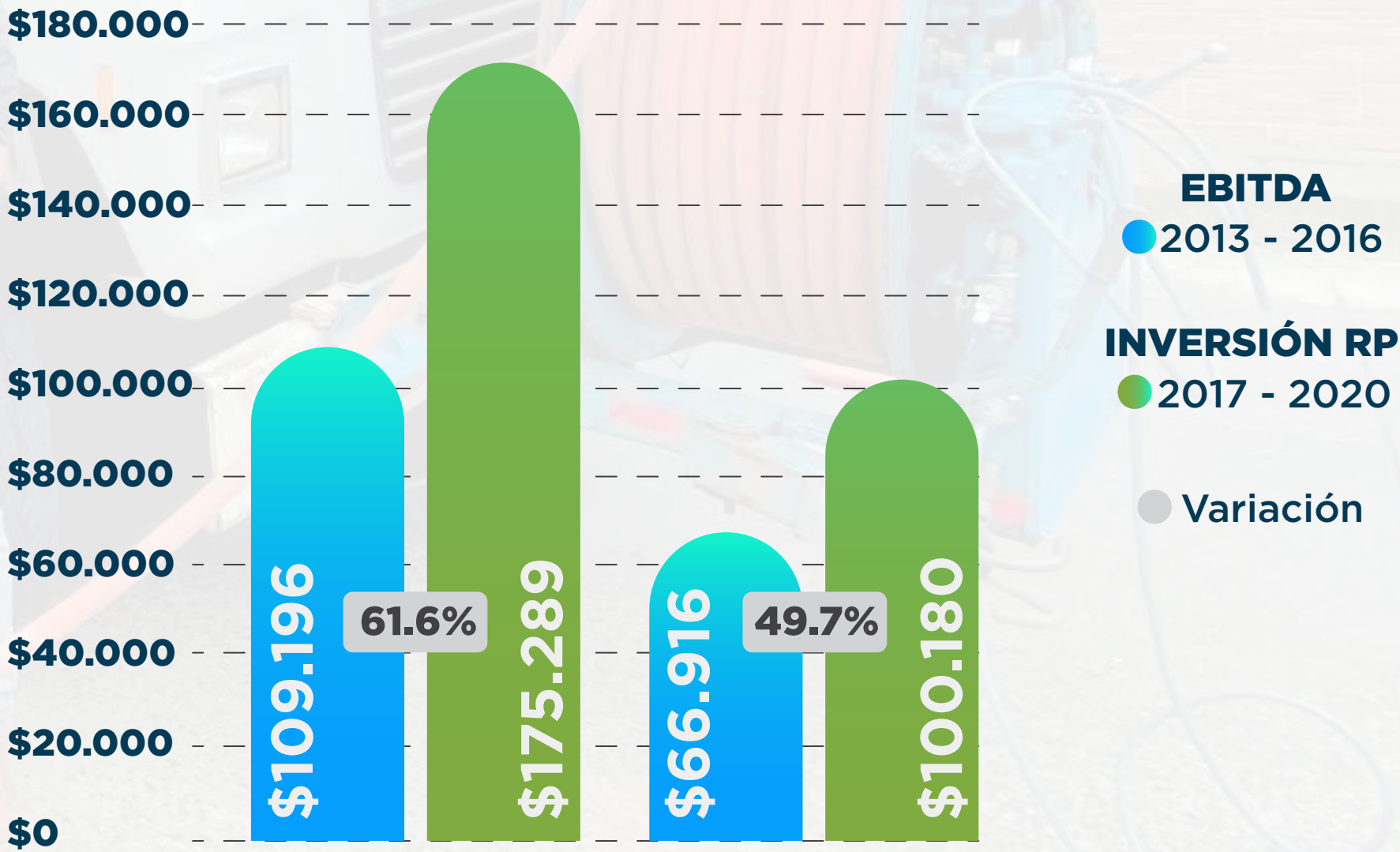


En el año 2020 culminamos el Plan Estratégico 2017-2020, en la perspectiva financiera implementamos estrategias que contribuyeron al cumplimiento de los diferentes indicadores propuestos, siendo uno de los más importantes el EBITDA, el cual, tuvo un crecimiento significativo en el horizonte del Plan; cuya proyección para los cuatro años era de \$148.0 mil millones y se generaron \$175.3 mil millones, es decir por encima en \$27.3 mil millones, un 18.4% adicional a lo proyectado.

Ahora, al comparar el EBITDA generado en la ejecución de los dos últimos planes estratégicos de la Empresa, tenemos

que, en el de la vigencia 2017-2020 “Trabajamos por un Futuro Sostenible”, se registró un EBITDA de \$175.3 mil millones, mientras que, en el denominado “Hacia la Evolución Empresarial” 2013-2016, este indicador se ubicó en \$109.2 mil millones, logrando un crecimiento del 60.5%; en los mismos períodos se ejecutaron inversiones con recursos propios por \$100.2 mil millones y \$66.9 mil millones respectivamente, con un crecimiento del 49.7%; estos incrementos se generaron producto del mejoramiento de los márgenes brutos y operacionales, lo que ha permitido cumplir con los compromisos del Plan de Obras e Inversiones Regulatorio, alcanzar indicadores del servicio óptimos y mantener la máxima calificación de riesgo crediticio por tercer año consecutivo en el largo plazo AAA+ con perspectiva estable.

EBITDA - INVERSIONES ÚLTIMOS DOS PLANES ESTRATÉGICOS



A fin de dar cumplimiento a este indicador, desarrollamos diversas estrategias, dentro de las que podemos destacar: i) El aumento de ingresos operacionales, producto de la implementación gradual del nuevo marco tarifario, que terminó en mayo de 2019 y ii) La reducción de costos y gastos por la aplicación de un control exhaustivo y el desarrollo de programas de austeridad, entre los cuales se encuentran: a). El programa de traslado de 32 funcionarios del régimen de cesantías retroactivas a Ley 50, que redundó en menores costos de personal; b). La aplicación de nuevos métodos de tratamiento de agua, que impactó en menores costos por consumo de químicos; c). La implementación de tecnología sin zanjas en las intervenciones de las redes de alcantarillado, que permitió optimizar el recurso, aumentar la vida útil de las redes existentes y reducir el tiempo de intervención, mitigando los impactos sociales y ambientales y, además, el riesgo por accidentes, teniendo en cuenta que no se deben hacer roturas.



Foto: intervenciones con tecnología sin zanja

Particularmente, el año 2020, arrojó un resultado un EBITDA de \$51,169 millones, que permitirá apalancar el Plan de Inversiones 2021, en mayor proporción con recursos propios y dar cumplimiento a la ejecución, tanto de las inversiones comprometidas en el actual plan tarifario, como de las institucionales; así como, los pagos del servicio de deuda, el impuesto a la renta y los dividendos a los accionistas.

Cabe anotar que la meta establecida para el EBITDA en el año 2020 era de \$40.000 millones, superándose al cierre de la vigencia en \$11,169 millones, equivalente al 27.9% por encima de lo esperado. Es importante aclarar que, por la Emergencia Económica y Social por COVID-19, fue necesario suspender, por espacio de varios meses, actividades de carácter operativo, las cuales se retomaron hacia el final del año; sin embargo, se garantizó la prestación del servicio con el cumplimiento de los indicadores de calidad y continuidad.

INGRESOS OPERACIONALES



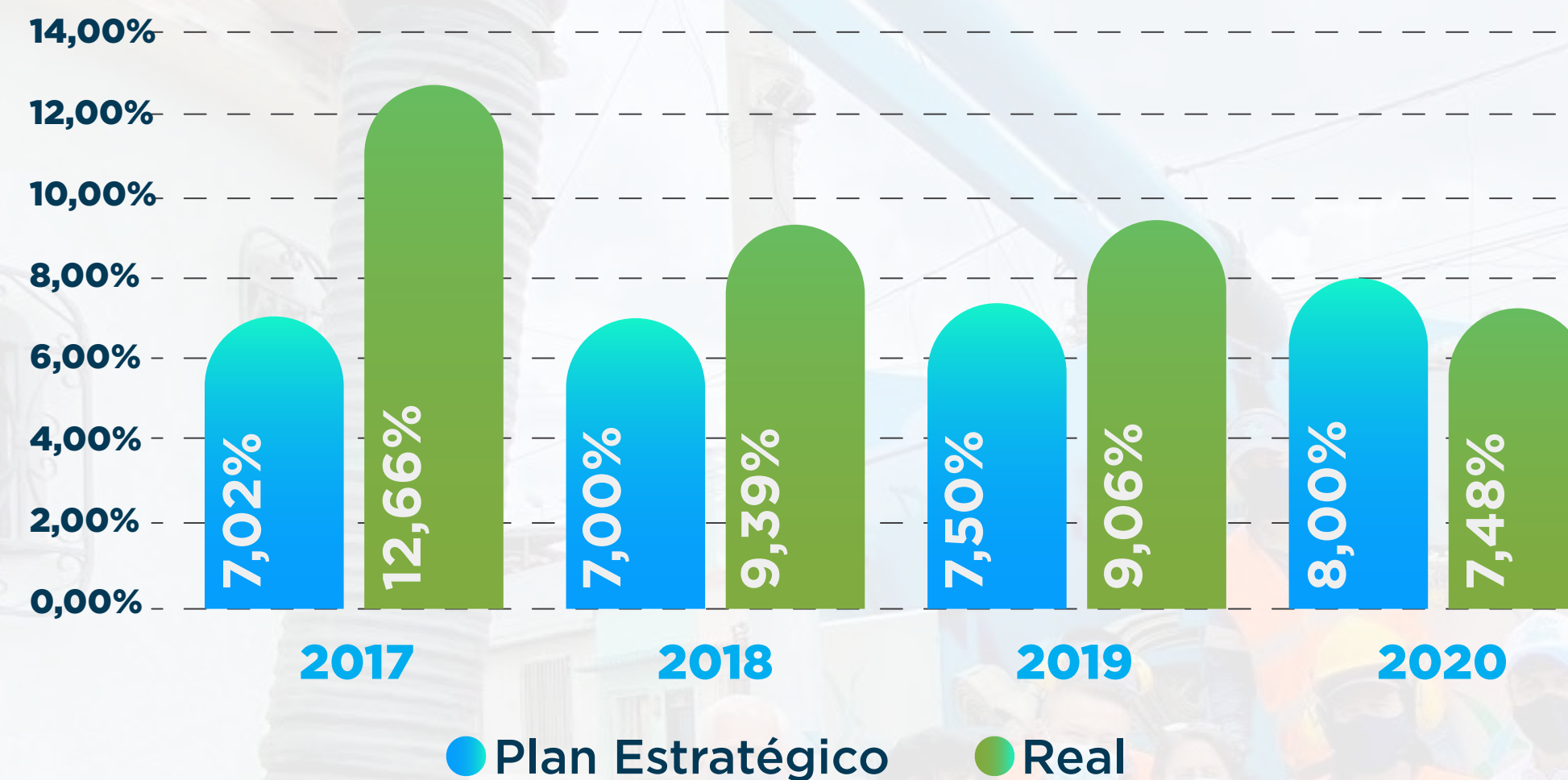
Al cierre del año 2020, los ingresos operacionales ascendieron a \$109,955 millones, con un crecimiento sólo del 1% con respecto al año inmediatamente anterior, el más bajo en los últimos 5 años; esto debido a la crisis económica generada por la Emergencia Económica y Social por COVID-19.

Los conceptos que tienen leves variaciones positivas son el cargo fijo, consumo, vertimiento y las ventas de agua cruda y potable en bloque; mientras los conceptos que presentan fuertes variaciones negativas corresponden a reconexiones, medidores, acometidas y servicios de geófono, que, con respecto a lo ejecutado en el 2019, tuvieron una disminución del 51.5%, pasando de \$3.784 millones a \$1.834 millones en el 2020.

Así fue el comportamiento de las principales variables que componen los ingresos operacionales:

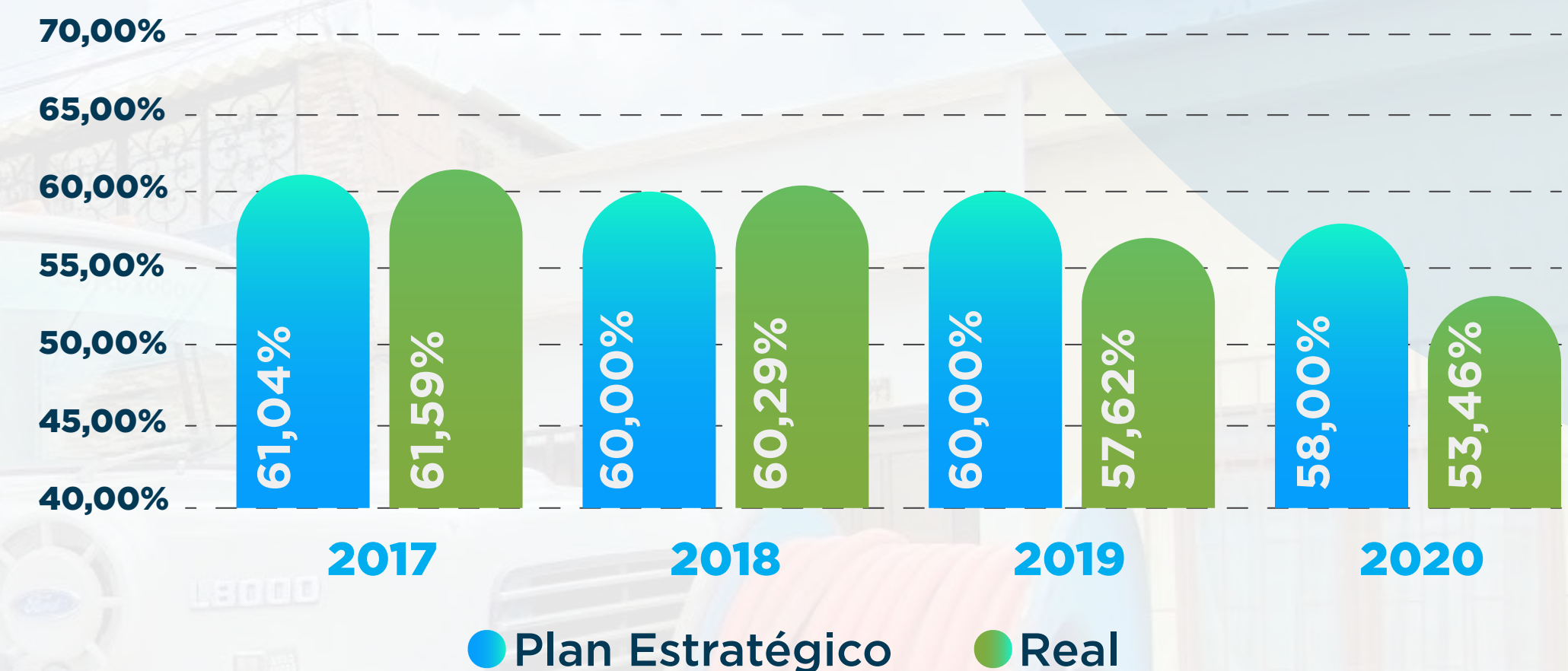
- ✓ Crecimiento de los suscriptores de acueducto sólo del 1.54% y de alcantarillado del 1.43%, muy por debajo del 2.8% esperado.
- ✓ Disminución del consumo promedio No Residencial (comercial, industrial, oficial, especial) en 5.7 m³ promedio mes, sector que se vio impactado por la cuarentena obligatoria y aislamiento selectivo, a causa del COVID-19.
- ✓ Ejecución menor a la proyectada por el concepto de corte y reconexión, debido a las políticas implementadas por el Gobierno Nacional, en el Decreto 441 del 20 de marzo de 2020, con el cual se debía garantizar el acceso al agua a toda la población, siendo necesario la reconexión del servicio a todos los usuarios residenciales, donde los costos debieron ser asumidos por la Empresa; y, sumado a ello, la imposibilidad de realizar los cortes, en aras de garantizar el bienestar de los usuarios.
- ✓ Las tarifas se ajustaron para el mes de febrero de 2020 en un 3.02%, producto de la actualización por IPC; el resto del año las tarifas permanecieron constantes, en aplicación de la normatividad expedida por la CRA (Resolución CRA 911 de 2020), mediante la cual, se dispuso la suspensión temporal de incrementos tarifarios.

MARGEN NETO



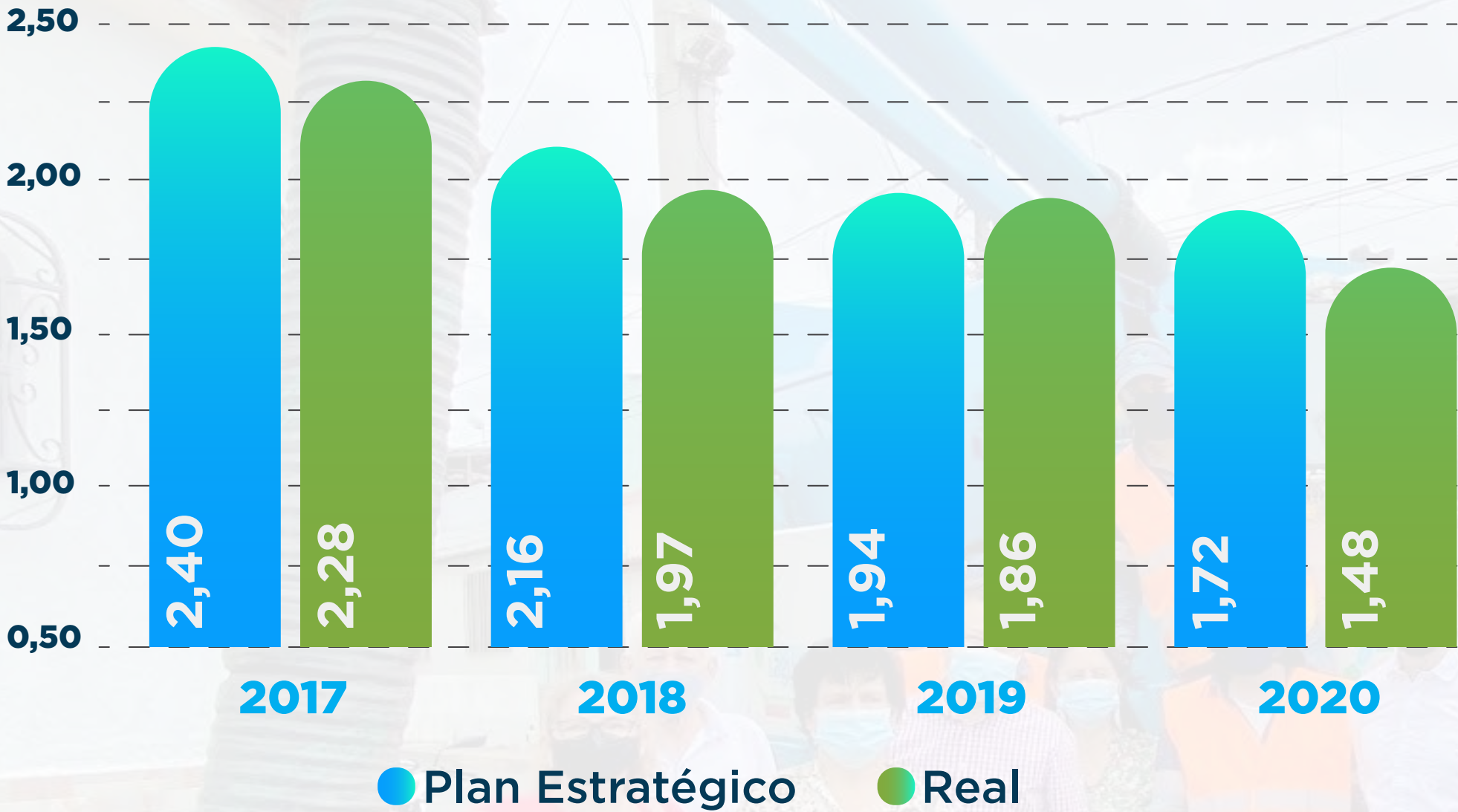
El margen neto alcanzó el 7.35% frente a la meta estimada para el año 2020, fijada en el 8.00%. Aunque no se cumplió la meta establecida para el año, los resultados fueron positivos y se dieron gracias a las estrategias implementadas para la optimización de costos y gastos, la disminución de gastos financieros por la operación de conversión de la tasa de interés del crédito externo con el BID, pasando de una tasa libor (2020: 3.69%) a una tasa fija en dólares (2021: 2.14%), igualmente, las tasas de los créditos internos que están atados a la DTF, y donde el 66% de los créditos están pactados a menos de la DTF y con tendencia a la baja, durante el año 2020, cerrando el año en el 1,89%, esto generó ahorros por intereses de deuda por \$940 millones.

COSTO DE OPERACIÓN



Por otra parte, los costos de operación presentaron una disminución significativa, pasando del 57.62% en 2019 a 53.46% en el año 2020; producto de una fuerte contracción en los costos y gastos, decisiones que se tomaron para afrontar la Emergencia Económica y Social por COVID-19, que generó una caída en los ingresos, por la baja en el consumo de los sectores No Residenciales (comercial, industrial, oficial, especial); los ingresos operacionales solo crecieron en el 1%, los costos de producción disminuyeron en el 1.7% y los gastos administrativos sin incluir provisiones por litigios bajaron el 4.98%, el efecto combinado generó una disminución de 4,16 puntos porcentuales en el costo de operación. Con relación a las provisiones constituidas, es importante destacar que se registraron tutelas y acción popular con calificación de riesgo PROBABLE.

NIVEL DE APALANCAMIENTO



El nivel de apalancamiento en el 2020, presentó una disminución significativa y continua con tendencia a la baja, producto de una gestión óptima del endeudamiento de la Empresa y al crecimiento significativo del EBITDA, que pasó de \$46,143 millones en 2019 a \$51,169 millones en 2020. Durante la vigencia anterior, amortizamos la deuda financiera en \$10,192 millones y no gestionamos créditos nuevos.

Composición de la deuda (en millones de pesos)

Saldo diciembre 2019		Saldo diciembre 2020	
Deuda Interna	\$ 65,062	Deuda Interna	\$ 57,519
Deuda Externa	\$ 20,834	Deuda Externa	\$ 18,185
Total deuda	\$ 85,896	Total deuda	\$ 75,704

GRI 201-1

La rigurosa gestión financiera y eficiencia en los procesos organizacionales, nos permitió sostener el Valor Económico Directo Generado (VEG) respecto a la vigencia anterior, con un crecimiento marginal de 0.1%, logrando un resultado en 2020 de \$113.887 millones de pesos colombianos. Nuestro compromiso con los grupos de interés, también se ve reflejado en nuestra capacidad de distribuir valor, en 2020 se presentó una disminución en el valor distribuido del 20.6%, con relación al año 2019, principalmente, por el inicio de ejecución de inversiones hacia el final del año, lo que generó un saldo en cuentas por pagar por ejecutar en el año 2021. En total en 2020, nuestro Valor Económico Distribuido (VED) fue de \$83.235 millones de pesos.

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO

Cifras en millones de pesos

Valor Económico Directo Generado (VEG)	2019	2020
Servicios de Acueducto	\$ 54.657	\$ 54.579
Venta de Agua en Bloque	\$ 564	\$ 579
Venta de agua cruda	\$ 574	\$ 939
Servicio de Alcantarillado	\$ 47.024	\$ 47.970
Venta de Otros Servicios	\$ 1.187	\$ 659
Rendimientos Financieros	\$ 505	\$ 386
Dividendos	\$ 130	\$ 104
Recuperación de Cartera	\$ 7.158	\$ 8.670
Total Valor Económico Directo Generado	\$ 113.799	\$ 113.887
Valor Económico Distribuido (VED)	2019	2020
Gastos de Funcionamiento y Operación	\$ 54.281	\$ 48.959
Pagos al gobierno (Impuestos, tasas, multas)	\$ 4.934	\$ 7.301
Inversiones en la comunidad	\$ 34.003	\$ 9.970
Cuentas por pagar	\$ 9.587	\$ 11.655
Pago de dividendo a Accionistas	\$ 2.000	\$ 5.350
Total Valor Económico Distribuido	\$ 104.805	\$ 83.235
Valor Económico Retenido (VER)	2019	2020
VER	\$ 8.993	\$ 30.562



RETOS 2021

- ✓ Mejorar nuestra deuda financiera actual.
- ✓ Continuar con la implementación de planes de optimización de costos y gastos.
- ✓ Negociar la convención colectiva de trabajo, acorde a la situación económica actual.
- ✓ Mantener por cuarto año consecutivo la calificación de riesgo financiero actual de Triple AAA (col) con perspectiva estable en el largo plazo y de A+ (col) con perspectiva estable en el corto plazo.
- ✓ Asegurar un acorde financiamiento del Plan de Obras e inversiones Reguladas (POIR) y, en especial, de los proyectos estratégicos:
 - Planta de Tratamiento de Aguas Residuales
 - Estabilización Talud El Carbonero
 - Sistema de Tratamiento de Lodos en las Plantas de Tratamiento de Agua Potable -PTAP
 - Cloro Insitu

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 Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA, entidad que establece la metodología tarifaria que permite recuperar costos administrativos y operativos y 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 la viabilidad de nuestra Empresa.

En aplicación de las Resoluciones 688 de 2014 y 735 de 2015, expedida 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 años.

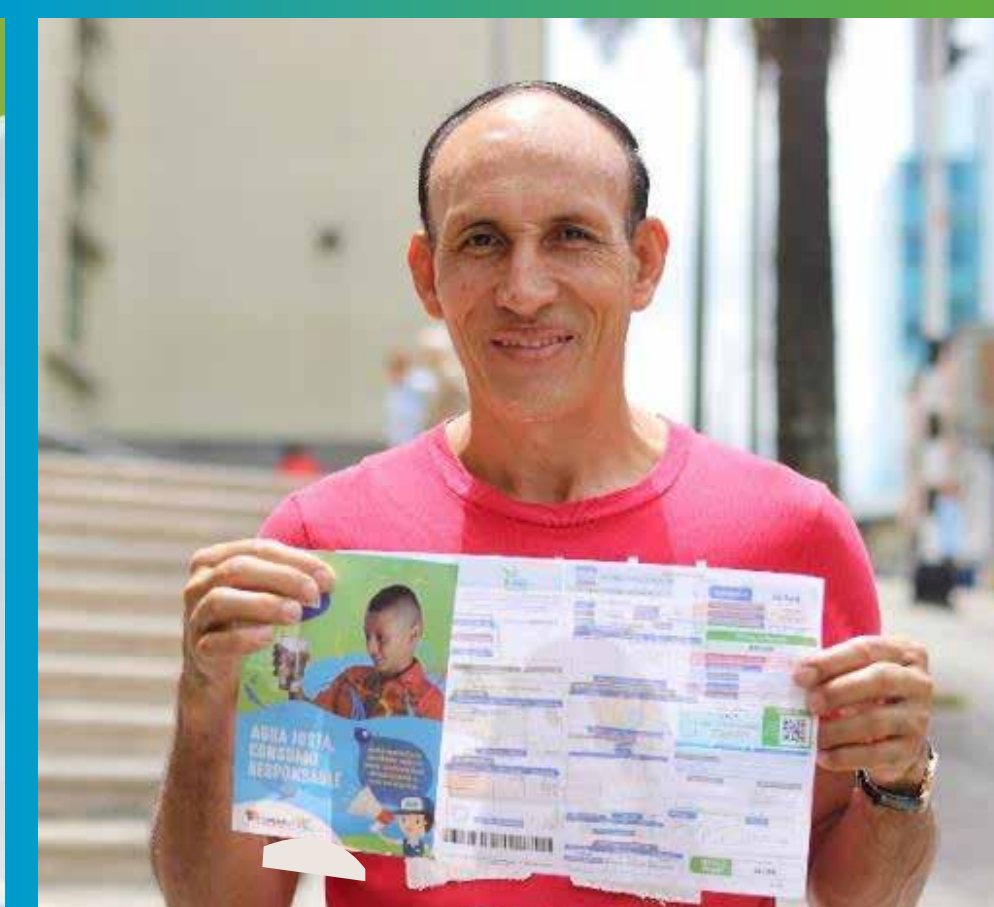
Dentro de los aspectos que conforman la tarifa y su aplicación se destacan los siguientes:

- Costos del servicio
- Usos del servicio
- Consumos
- Factores de contribución
- Estratificación
- 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 interés 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

En Aguas y Aguas de Pereira 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. De igual manera, 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 y se genera material informativo para dar respuesta a preguntas frecuentes. Esta información se difunde a través de nuestros mecanismos de comunicación, en especial por la web de la Empresa.

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
EFICIENCIA EN EL RECAUDO

EFICIENCIA EN EL RECAUDO	2017	2018	2019	2020
	97.90%	98.905	101.39%	97.88%

En el 2020 este indicador cerró en 97.88%, que en comparación con la vigencia 2019, presentando un decrecimiento del -2.49%, por la afectación de la contingencia por COVID-19. El promedio anual de este indicador es del 98.9%, evidenciándose que es tendencia mantener una buena cultura de pago por parte de los usuarios.

MUNICIPIO	ESTRATO	SUSCRIPTORES	VALOR DIFERIDO
Pereira	COMERCIAL	41	\$ 1.057.682
Pereira	RESID-EST 1	4.620	\$ 99.752.402
Pereira	RESID-EST 2	5.335	\$ 186.999.248
Pereira	RESID-EST 3	3.950	\$ 190.259.620
Pereira	RESID-EST 4	11.139	\$ 517.856.634
Dosquebradas	RESID-EST 1	335	\$ 8.131.185
Dosquebradas	RESID-EST 2	319	\$ 8.832.516
Dosquebradas	RESID-EST 3	2	\$ 60.974
Dosquebradas	RESID-EST 4	15	\$ 321.844
TOTAL		25.756	\$ 1.013.272.104



RETOS 2021



Mantener el reconocimiento de la cultura de buen pago, a partir de la aplicación de nuevos incentivos para los diferentes usuarios del servicio.

5.2.3. Gestión integral de riesgos



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, tomamos 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 nuestros grupos de interés.

GRI 103-2



*¡ Para avanzar hacia el futuro,
hay que dar grandes pasos en el presente !*

Somos conscientes de la importancia y el valor que genera el gestionar los riesgos a los que se enfrenta la organización. Por esta razón, se adopta el Sistema de Gestión de Riesgos (SGR) con el fin de establecer las políticas y metodología para la gestión de los riesgos Estratégicos y Operativos, estas directrices se recopilan en el Manual del Sistema y en éste se contempla el Plan de Gestión del Riesgo de Desastres (PCRD) formulado acorde con la ley 1523 del 24 de abril del 2012, el decreto 2157 del 20 de diciembre de 2017 y la resolución 549 del 01 de marzo de 2017, acogiendo las implicaciones de la prestación del servicio público de acueducto considerado como un servicio vital para las condiciones de vida humana, desarrollando los procesos de Gestión del Riesgo de desastre, es decir conocimiento del riesgo, reducción del riesgo y manejo del desastre, permitiendo anticiparnos y reaccionar de manera oportuna y óptima ante incidentes que puedan afectar a la compañía y afectar la continuidad del negocio. Así mismo, podemos cumplir con los objetivos trazados en el plan estratégico y aprovechar al máximo las oportunidades que se presentan 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 dañinas y evaluar adecuadamente las necesidades de transferencia de aquellos riesgos que no sea posible eliminar ni minimizar.

De acuerdo con nuestra Política de gestión del riesgo, esta impacta cada área de la organización, siendo el SGR una herramienta transversal de la compañía. Así entonces, con la ejecución de proyectos de inversión para los riesgos con severidad extrema y alta, se le da tratamiento al riesgo estratégico y mediante la verificación de la efectividad de los controles y en caso de requerirse, el establecimiento de planes de acción encaminados a gestionar las causas o disminuir los impactos de los riesgos evaluados, como una manera de mantener el riesgo en un estado deseable para la organización. La comunicación y consulta de información acerca de los riesgos como de su tratamiento, debe ser oportuna y precisa 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 Sistema de Gestión del Riesgo define los elementos necesarios para llevar a cabo el proceso de tratamiento de riesgos así:

- ✓ **Política del Sistema de Gestión de Riesgo,** Dentro de la cual se da 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,** por medio del cual determinamos la eficacia de los mecanismos de tratamiento de los riesgos.
- ✓ **Estrategia de Continuidad del Negocio,** a través del cual determinamos los tiempos óptimos de recuperación RTO para restaurar las funciones críticas parcial o totalmente interrumpidas 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.

GRI 103-3

El Sistema de Gestión del Riesgo monitorea el riesgo estratégico y acompaña 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, con ello se logra:

- ✓ Detección de amenazas, vulnerabilidades y oportunidades.
- ✓ 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 sistema, 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.

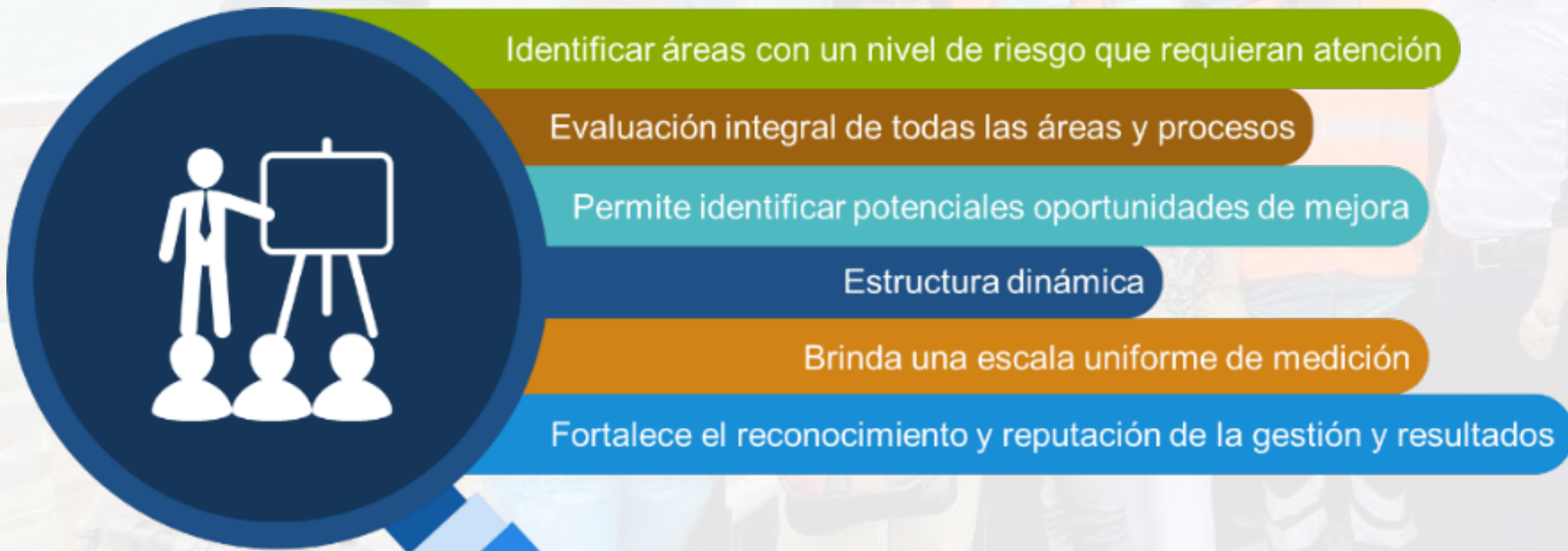
Como soporte para la toma de decisiones, el SGR provee a la Alta Dirección de la siguiente información:

- ✓ 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.

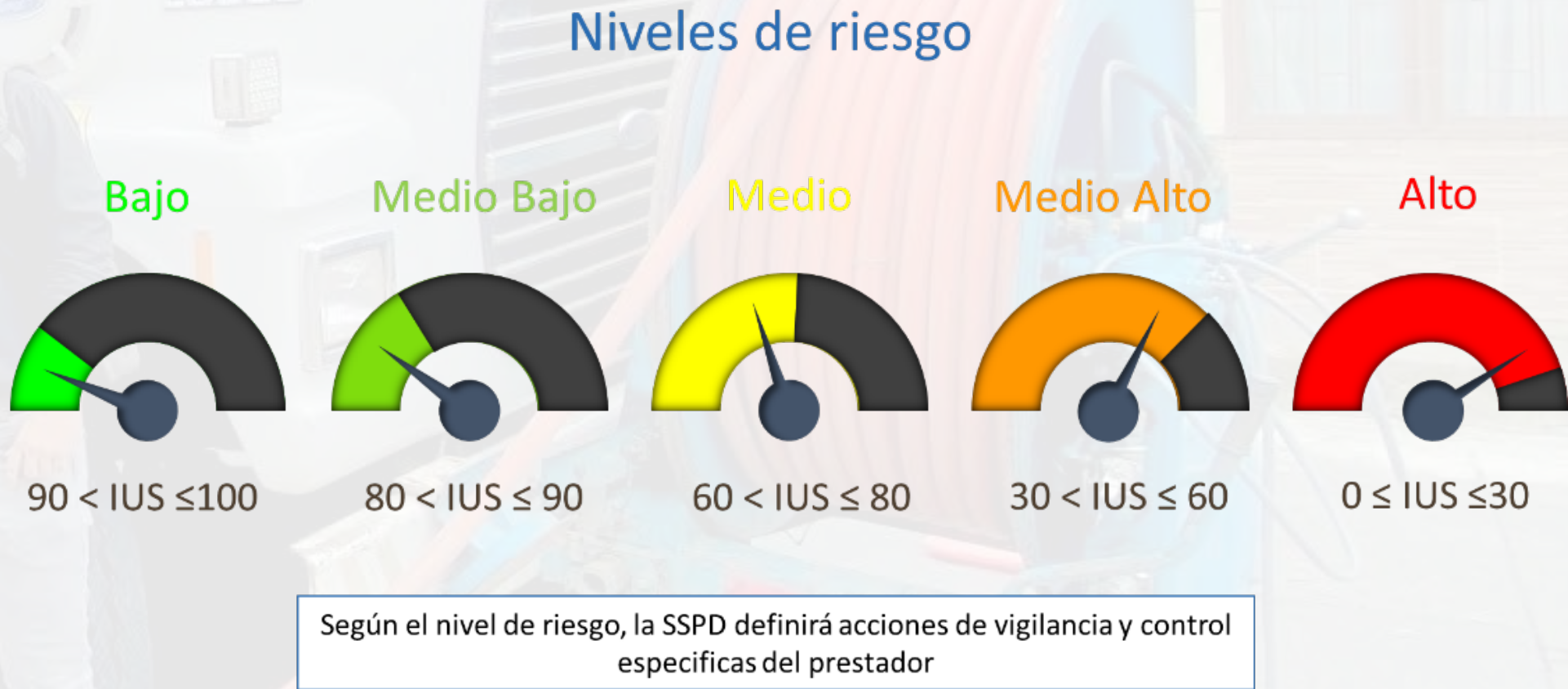
Por otro lado, el 23 de diciembre de 2019 la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, expidió la Resolución CRA 906 de 2019, donde se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras y se establece la metodología para clasificarlas de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones. Posterior a esta, surge la Resolución CRA 926 del 29 de julio de 2020, por medio de la cual, se realizan aclaraciones y se corrigen errores de la Resolución CRA 906 de 2019, y adicional, la Superintendencia de Servicios

Públicos Domiciliarios expidió la Resolución SSPD 33925 del 25 de agosto de 2020, donde establece el reporte de información del Tablero de Planeación del Plan de Gestión y Resultados.

Debido a lo anterior, la Empresa, a partir del 2020, dio inicio al cumplimiento de los requerimientos descritos en dichas resoluciones y procede con el cálculo del Indicador Unico Sectorial - IUS como línea base por Área de Prestación de Servicio con información base año 2019, en donde, reconocemos las siguientes ventajas de realizar este cálculo:



Así mismo, la Resolución establece la clasificación del nivel de riesgo de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado por área de prestación del servicio -APS, dicha clasificación se obtiene a partir del resultado del Indicador Unico Sectorial -IUS, obtenido para el periodo de evaluación. Los niveles de riesgo se clasifican de la siguiente forma:

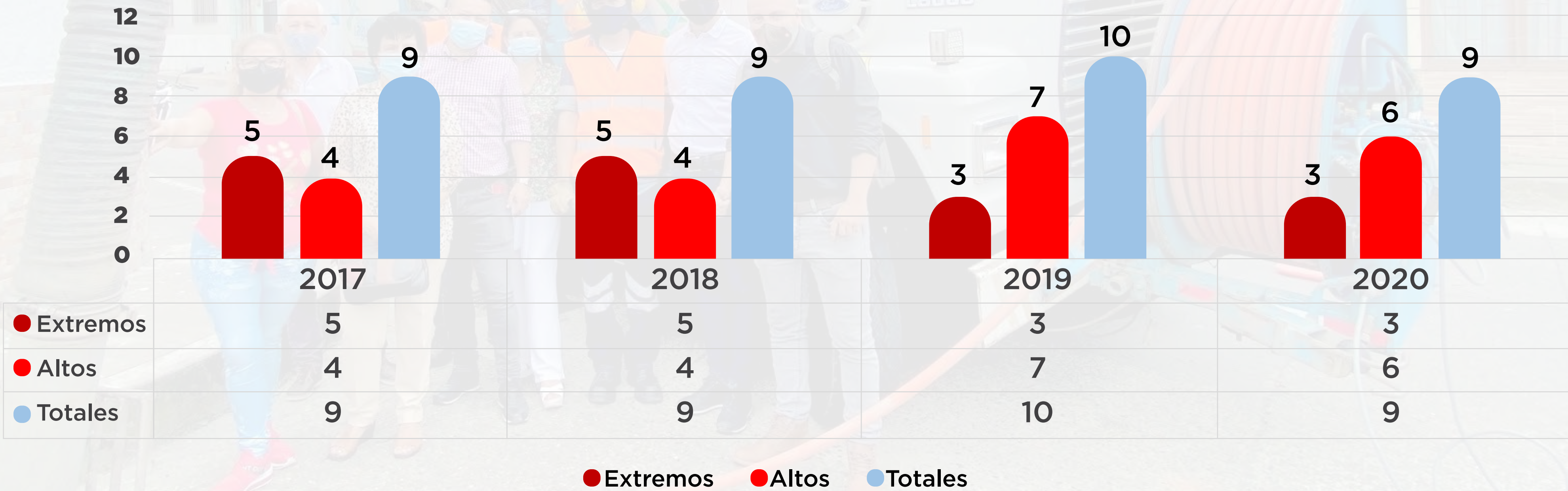


INDICADOR

Teniendo en cuenta su probabilidad e impacto y, de acuerdo a nuestra política de riesgos, la Junta Directiva y la Alta Dirección, se enfocan en asignar los recursos en el presupuesto de inversión para la mitigación de aquellos riesgos valorados con una severidad extrema y alta, con el fin de evitar su materialización que podría desencadenar en impactos negativos a nivel interno y externo, para los grupos de interés y para el medio ambiente; como consecuencia de ello se actualiza el mapa de calor conservando tres riesgos extremos y mejorando el perfil de los riesgos pasando de 10 a 9 para el 2020, los cuales se describen a continuación:

Riesgos con Severidad Extrema y Alta

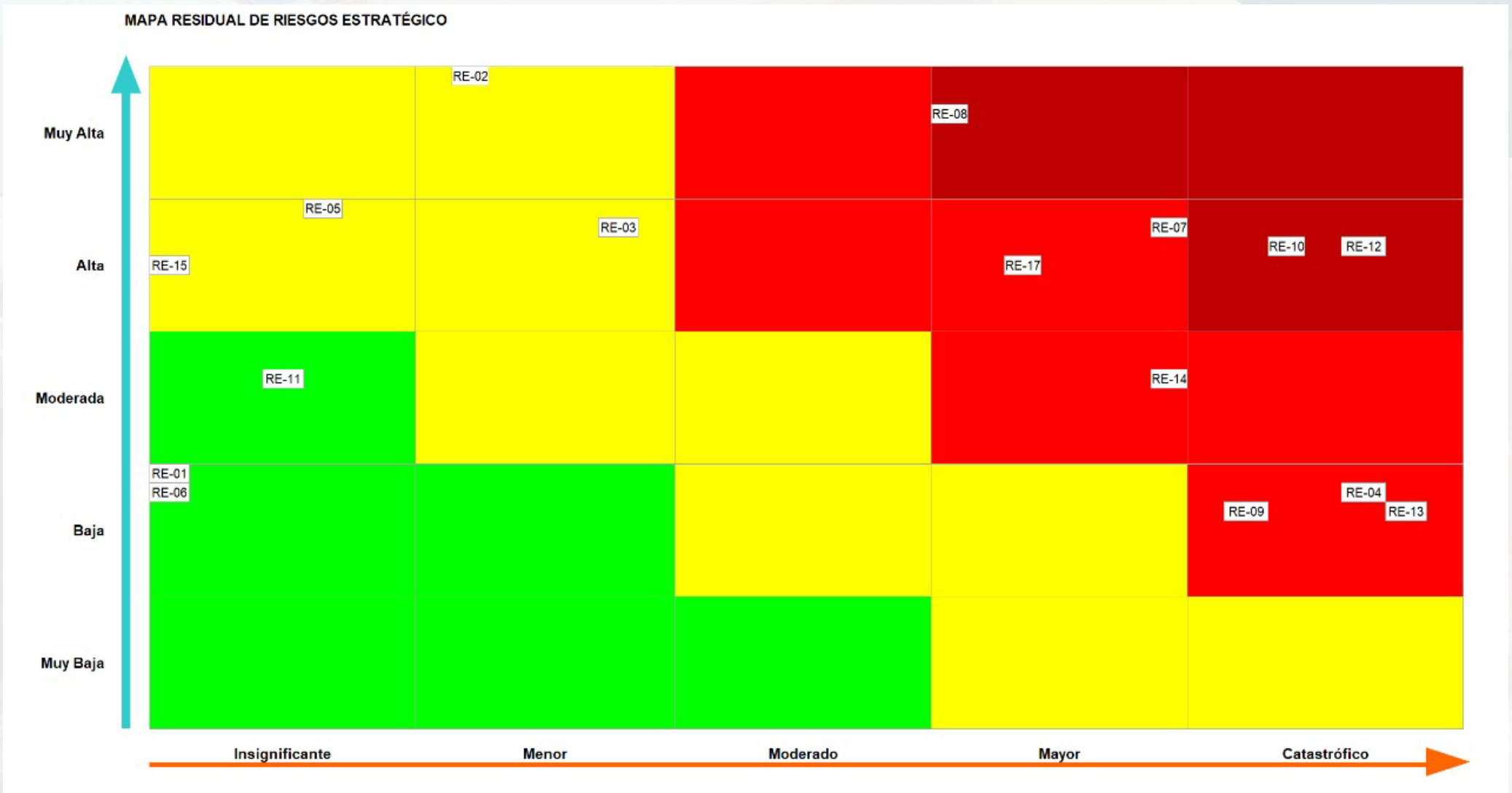
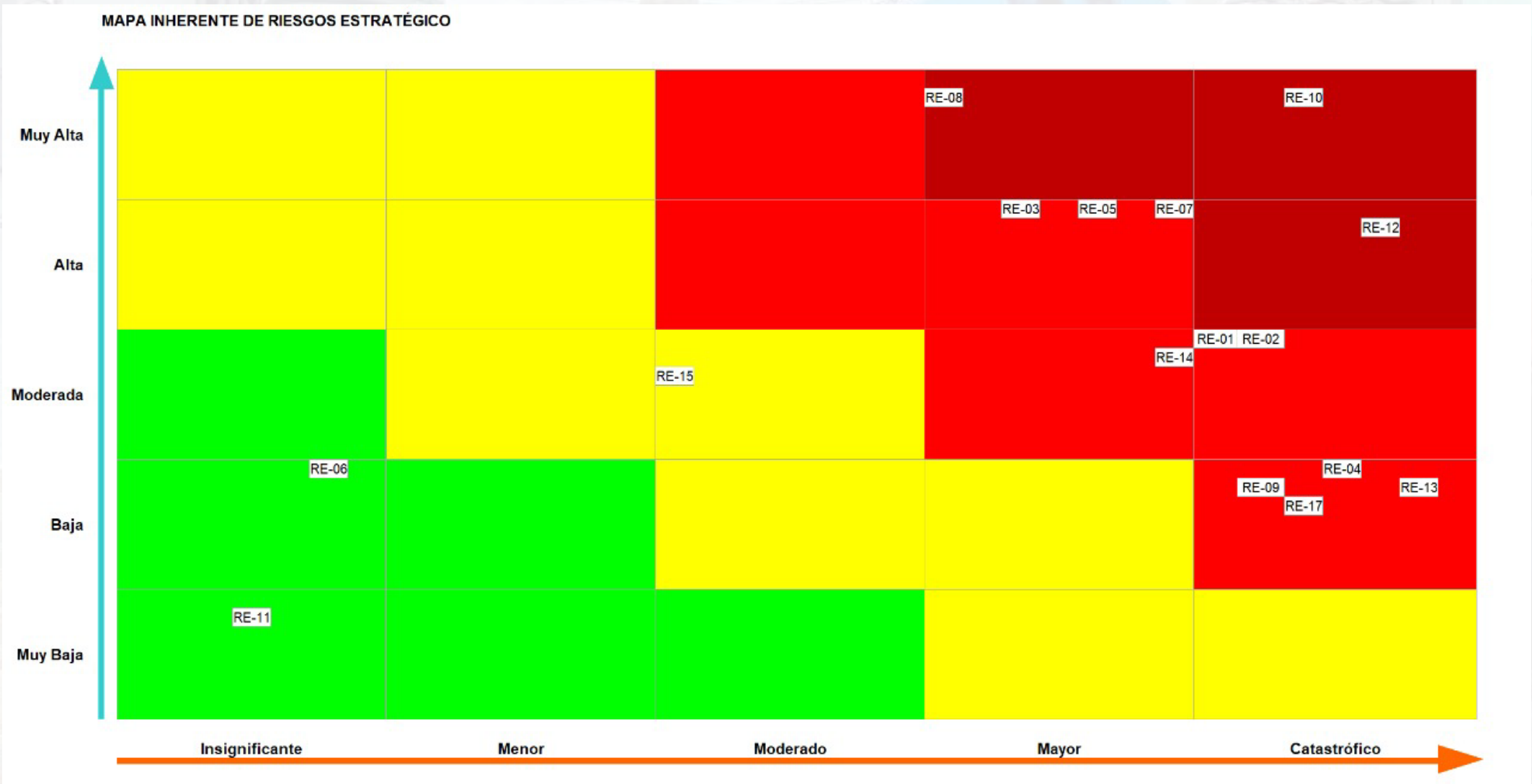
Número de Riesgos Extremos y Altos



Riesgos Extremos	1. 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).
	2. 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).
	3. Escape por uso del Cloro Gaseoso en el proceso de potabilización del Agua (RE12).

Riesgos Altos	1. Desabastecimiento y/o insuficiencia en el suministro de agua, asociado a fenómenos naturales, de cambio climático, variabilidad climática (RE4).
	2. Incumplimiento al plan estratégico (RE7).
	3. Fallo o colapso de la infraestructura de saneamiento hídrico que afecte la calidad y continuidad del servicio (RE9).
	4. Desabastecimiento por fallas estructurales en los tanques de almacenamiento (RE13).
	5. Inadecuada disposición de vertimientos sin tratamiento a las fuentes superficiales (RE14).
	6. Imposibilidad de acceder a los sistemas de información de manera oportuna, impidiendo la continuidad de las operaciones misionales y administrativas de la Empresa (RE17).

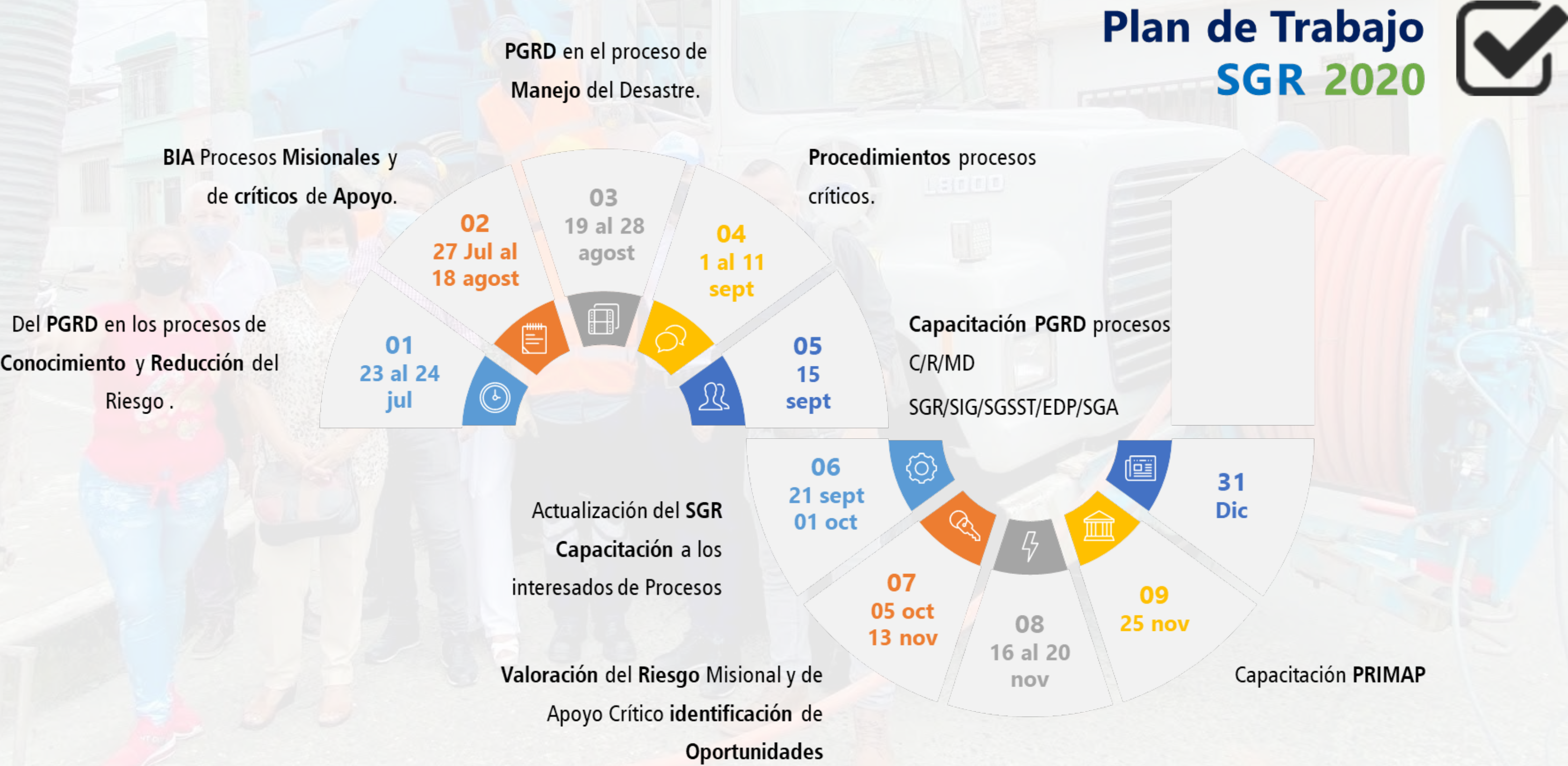
RIESGO INHERENTE VRS RIESGO RESIDUAL



En él podemos observar como la asignación de los recursos de inversión, hace posible la mitigación de los riesgos estratégicos, notándose como se desplazan a un nivel más tolerable para la Organización, lo que se refleja en el mapa Inherente y Residual.

INICIATIVAS 2020

✓ Para el año 2020, se desarrolló un plan de trabajo con el fin de revisar y actualizar todo lo referente al Sistema de Gestión de Riesgos, relacionado a continuación:



✓ Dando cumplimiento a la Política de Riesgos priorizamos la inversión en los siguientes proyectos:

• **Para los Riesgos Extremos, implementamos:**

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

• **Para los Riesgos Altos, implementamos:**

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

✓ Para la vigencia del Plan Estratégico 2017-2020 y, en especial, en el año 2020, realizamos las siguientes asignaciones presupuestales, para lo correspondiente a la mitigación de riesgos extremos y altos, apetito y tolerancia al riesgo.



- ✓ Dando cumplimiento a la Resolución CRA 906 de 2019 y con el apoyo y acompañamiento de la firma ECONTEC, en el mes de octubre presentamos ante la Junta Directiva los resultados obtenidos para el cálculo del IUS para Pereira y Dosquebradas, al igual que el Plan de Gestión y Resultados - PGR.

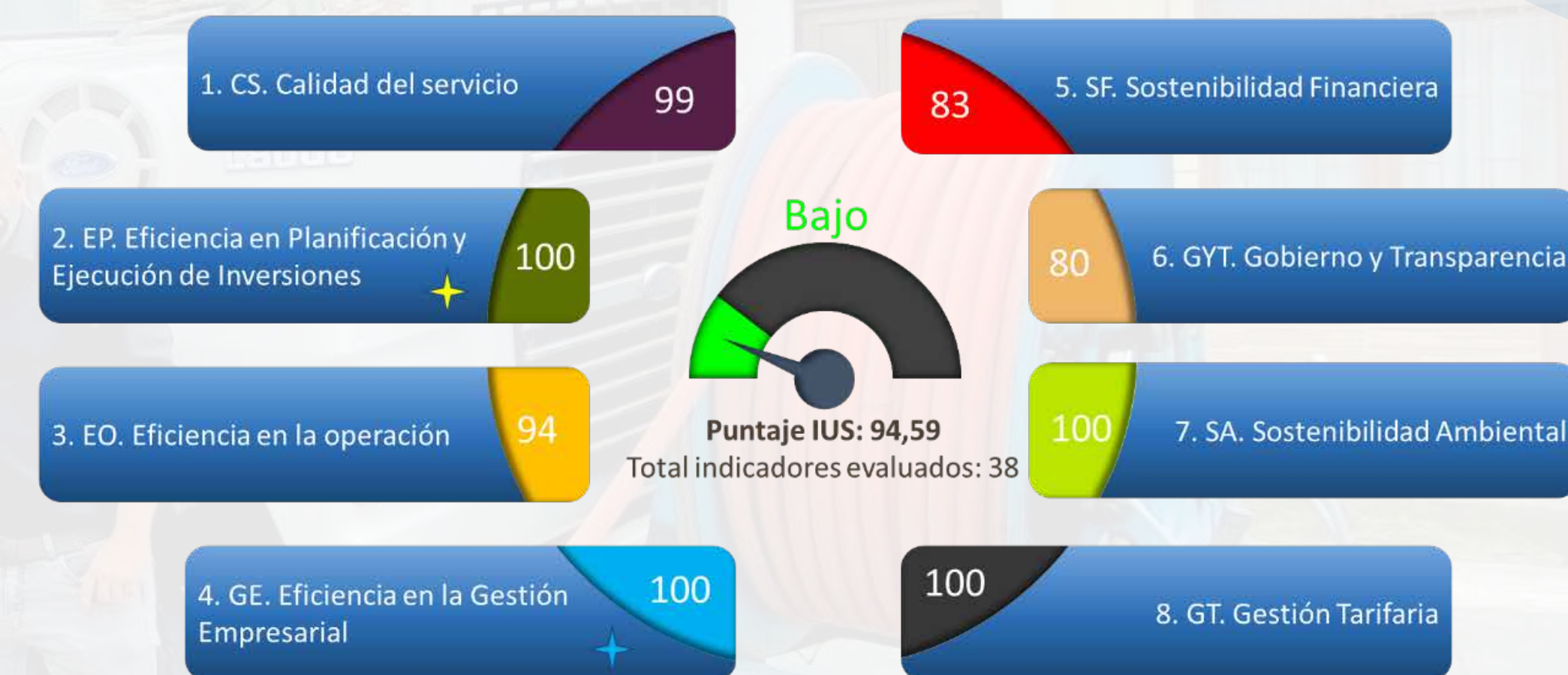
Los resultados obtenidos indicaron que Aguas y Aguas de Pereira, registra Riesgo Bajo para cada una de sus Áreas de Prestación del Servicio, los cuales se esbozan a continuación por cada dimensión medida:

APS PEREIRA IUS: Línea Base



✦ Todos sus indicadores no cuenta con estándares de medición, los dará la CRA para el próximo año.

APS DOSQUEBRADAS IUS: Línea Base



✦ Regulatoriamente en ET de Resolución CRA 688 no se detalló un POIR específico para esta APS.

✦ Todos sus indicadores no cuenta con estándares de medición, los dará la CRA para el próximo año.

De acuerdo a los resultados anteriores, en donde las dos APS se encuentran en riesgo bajo, no debemos suscribir compromisos regulatorios y/o planes de acción. A fin de dar cumplimiento con las fechas establecidas, desarrollamos e incorporamos en la página de la Superintendencia de Servicios Públicos, el 29 de octubre de 2020, un Plan de Gestión y Resultados a fin de cerrar brechas frente a los estándares exigidos por el regulador.

✓ Medidas de contención y prevención ante el COVID-19

✓ **Activación Comité de Emergencia:** desde la declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica, activamos el Comité de Emergencia Empresarial, a través de reuniones constantes, en sala de crisis virtual, esto con el fin de analizar cada una de las disposiciones, tanto del Gobierno Nacional y todas sus Carteras, los Entes de Control y Vigilancia, como de la Administración Municipal, para proceder a su aplicación en la búsqueda del bienestar de nuestro recurso humano y usuarios, actuando siempre en términos de calidad y continuidad del servicio, como factores fundamentales para superar la pandemia.

✓ **Stock de Insumos, Suministros y reactivos:** adelantamos acciones tendientes a garantizar que los insumos químicos y suministros para el tratamiento estuvieran disponibles hasta el mes de febrero del 2021.

✓ **Personal para Contingencia:** adelantamos el proceso de contratación con una firma de empleos, con el fin de enganchar personal requerido por la contingencia, en reemplazo del personal vulnerable y posible personal contagiado en apoyo a los procesos misionales.

✓ **Medidas Sanitarias de Higiene y Salud Laboral:** con el único propósito de cuidar la vida, salud e integridad física de los trabajadores y sus familias dispusimos de:

- Enfermeras para la toma de signos y síntomas para el personal operativo en terreno y los administrativos que realicen su trabajo en las sedes de trabajo.
- Generamos un aplicativo para el reporte de temperatura para el personal con trabajo en casa.
- Entregamos elementos de protección personal.
- Entregamos tapabocas para el personal que se transporta en los vehículos de la Empresa.
- Adecuamos puntos de desinfección en áreas, vehículos y superficies.
- Aplicamos protocolo de limpieza y desinfección de vehículos, superficies y mobiliario.
- Realizamos la delimitación de sillas y zonas de atención en el centro de atención al usuario respetando el distanciamiento.
- Definimos aislamiento preventivo obligatorio y trabajo remoto para todo el personal con diagnóstico de enfermedades crónicas o patologías inmunosupresoras o enfermedades base, personal sospechoso y mayores de 65 años.
- Promovimos recomendaciones generales para el autocuidado y apoyo para el riesgo psicosocial.

- Ubicamos pantallas protectoras (Vidrio) en los puntos de atención al cliente.
 - Instalamos tapetes para desinfección de calzado al ingreso de las sedes.
 - Ubicamos señalización en todas las áreas de la Empresa, sobre las medidas de prevención de COVID-19.
- ✔ **Restricción de accesos a las instalaciones locativas de la Empresa:** Al cierre de la vigencia 2020, solo podrán acceder a las instalaciones de la Compañía sus colaboradores.
- ✔ **Reducción de la Jornada Laboral:** con el fin de adoptar medidas de distanciamiento social que nos permitan el menor contacto físico, adoptamos una jornada única continua, para el personal administrativo, en la cual, se realizarán los métodos de trabajo establecidos por cada uno de los Jefes de área y para el personal operativo a necesidad.
- ✔ **Métodos de trabajo por áreas:** A través del Comité Directivo, se han dispuesto métodos de trabajo a conveniencia de la dinámica de sus áreas a cargo, con el fin de poder cumplir los objetivos estratégicos, medidas tales como:
- Pico y Cédula.
 - Trabajo remoto.
 - Presencial en un bajo porcentaje en las áreas administrativas y a necesidad en las áreas operativas.

- ✔ **Contratos de personal por prestación de servicios vigentes:** contribuyendo con el bienestar de los colaboradores y sus familias, mantuvimos vigentes 45 contratos de prestación de servicios de persona natural y 26 de persona Jurídica.
- ✔ **Movilidad Laboral:** Transportamos a todos los colaboradores, que no posean un medio de transporte propio y que debían hacer su trabajo en las instalaciones de la Empresa, especialmente, para el Laboratorio de Control de Calidad, Servicios Generales, Operativos y el Departamento Financiero.
- ✔ **Plan de Comunicaciones:** en aras de seguir garantizando una difusión permanente del accionar de la Empresa, definimos un plan de comunicaciones, consistente en masificar, a través de canales propios o medios masivos de comunicación, la información de los temas de interés, tanto para los usuarios como para los trabajadores y demás grupos de interés.
- ✔ **Obra Activa:** conocedores de la importancia que tiene para la Ciudad y la Empresa la mitigación del riesgo de desabastecimiento, ocasionado por una falla o colapso de la infraestructura sensible y esencial del Canal Nuevo Libaré, ubicado en la zona del talud El Carbonero y, en aras de garantizar la continuidad en la prestación del servicio, hemos decidido activar varios frentes de obra, entre ellas la antes mencionada, cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad.

✓ **Protocolo de Bioseguridad:** hemos dado cumplimiento a la Resolución 666 del 2020, adaptando el protocolo de Bioseguridad cuyo campo de acción, es a todas nuestras sedes y debe ser aplicado por los trabajadores, contratistas, proveedores y visitantes que ingresan a las instalaciones.

✓ **Casos COVID-19 positivos:**



RETOS 2021

- ✓ Revisar, ajustar y actualizar nuestro Sistema de Gestión de Riesgos.
- ✓ Articular el Sistema de Gestión de Riesgos a la legislación inherente.
- ✓ Avanzar en la mitigación del riesgo de emergencia pública por fuga de cloro gaseoso.
- ✓ Realizar una inversión para mitigación de riesgos con severidad Extrema y Alta, para la gestión del riesgo de Acueducto por valor de \$8.000 millones y para la gestión del riesgo de Alcantarillado por valor de \$4.000 millones.
- ✓ Presentar segundo Plan de Gestión y Resultados partiendo del cálculo del IUS 2020, que lo efectuará la SSPD con base a la información cargada al SUI.

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



GRI 103-1

Las dinámicas actuales del mundo globalizado y altamente competitivo, nos han impulsado a innovar, con el fin de incrementar nuestra competitividad o en su defecto, mantenernos en un mercado, que cada vez es más exigente y requiere mayores desafíos, en cuanto al desarrollo sostenible frente a los diferentes grupos de interés. Es por esto, que es crucial y vital estar alineado con las exigencias presentes y futuras, empleando diferentes mecanismos que contribuyan a brindar mejores productos o servicios y de esta manera, lograr una posición fuerte en el mercado.

La innovación, al interior de la Empresa, nos ha permitido generar nuevas y mejores capacidades y recursos, además de herramientas, para obtener mayor rentabilidad y beneficios económicos, sociales, ambientales, tecnológicos y para ser referentes en el sector.

Este auge, en los últimos años, nos ha impulsado a participar en convocatorias nacionales, como la de Senainnova Colombia Productividad para las Empresas y Sistemas de Innovación Empresarial - Innovación más país, además, de ejecutar proyectos.

GRI 103-2

Desde el año 2017 y con mayor fuerza en 2020, hemos trabajado en la consolidación de un Sistema de Gestión de la Innovación que comprende 5 líneas: Agua Potable y Saneamiento Hídrico; Comercialización y Servicio al Cliente; Sostenibilidad Ecosistémica; Desarrollo Tecnológico y Desarrollo Organizacional; las mismas que aplican para los componentes de ciencia, tecnología e innovación. El propósito es consolidar iniciativas que nos permitan crecer, diversificar los ingresos y optimizar los costos y gastos, con un enfoque hacia la satisfacción de nuestros clientes y una cultura organizacional de innovación como ventaja competitiva.

INDICADORES

GRI 103-3

Producto de la necesidad de observar cómo ha sido el proceso de consolidación del Sistema de Gestión de la Innovación, se diseñó y apropió una herramienta para evaluar la madurez del sistema. Los resultados para el año 2020, ubican el nivel de madurez en 2.3, caracterizado en que la innovación es parte de nuestra estrategia empresarial y tenemos múltiples ideas pero no hay un foco particular, tenemos una mezcla sana de conceptos que encajan con el perfil de inversión, existe

un proceso integrado y consistente, se cuenta con un equipo bien capacitado y existe diversidad, acompañado de una red de conexiones con externos, los recursos asignados para la innovación no compiten o ponen en riesgo los recursos necesarios para el negocio actual.

En cuanto a la tasa innovativa, nos permite concluir la capacidad tiene la Empresa para ejecutar proyectos priorizados, ubicándose en el 60% cumpliendo así la meta fijada en el plan estratégico 2017-2020.

TASA INNOVATIVA	2017	2018	2019	2020
	55,56%	50%	60%	60%

INICIATIVAS 2020

✓ **Participación en la convocatoria Sistemas de Innovación Empresarial-Innovación más país**

En el 2020 participamos de esta iniciativa liderada y financiada por la Gobernación de Risaralda, en alianza con el Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación y la Asociación Nacional de Industriales, siendo una estrategia que tiene como objetivo generar capacidades en las Empresas a través de la creación o consolidación de Sistemas de Gestión de Innovación y la materialización de proyectos concretos de Ciencia, Tecnología e Innovación capítulo Risaralda.

Producto de este ejercicio, se formuló un plan estratégico, hoja de ruta y portafolio de proyectos de innovación para la Empresa, además de la apropiación de otras herramientas prácticas para la innovación. De la misma manera, como resultado de este acompañamiento se priorizó el proyecto “Desarrollo de una plataforma de servicios digitales propia e interactiva con el cliente”, el mismo será financiado con recursos propios y cofinanciado por la Gobernación de Risaralda.

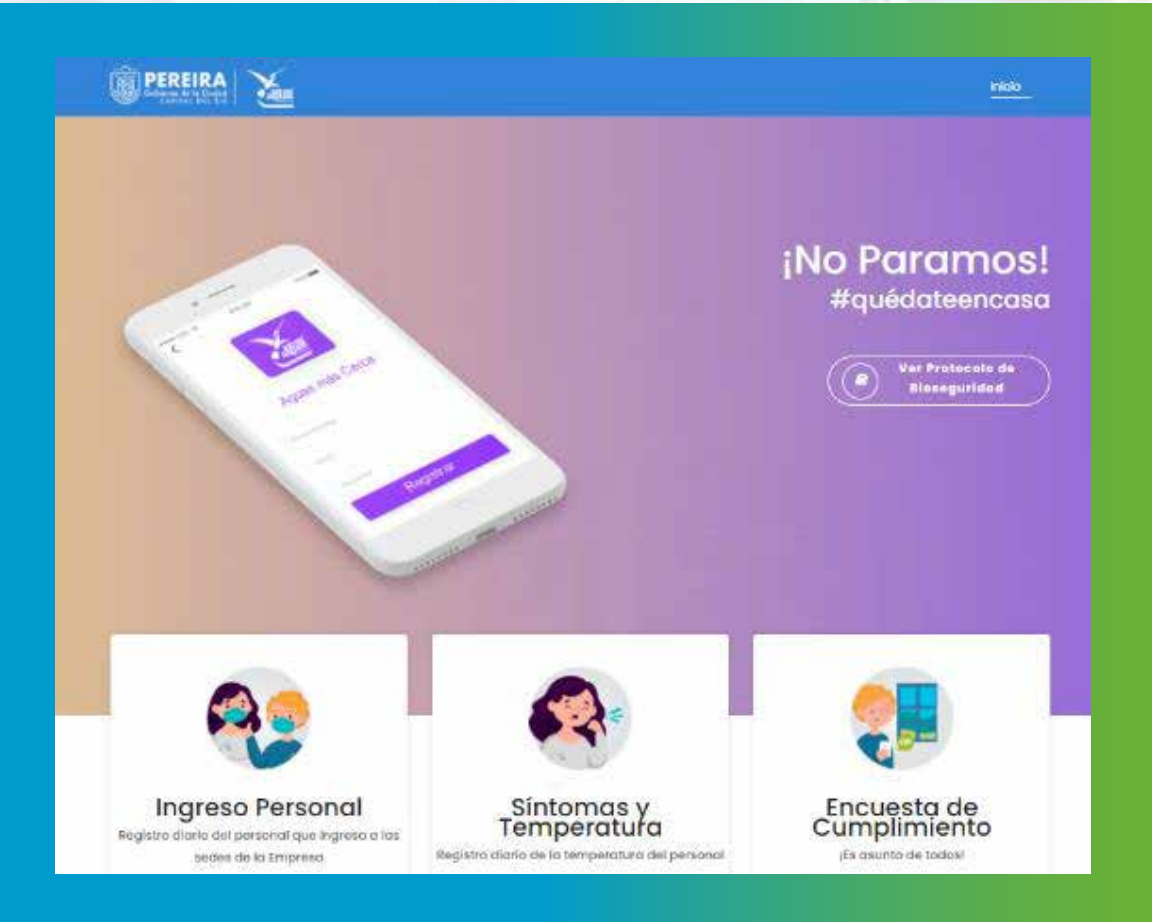
✓ **Implementación del Sistema de Información de Emergencias**

La Dirección de Tecnologías de la Información, ejecutó este proyecto, que comprende, entre otros, la parametrización y configuración de los protocolos de emergencias, habilita la convocatoria del Comité y agrupa en una herramienta tecnológica, las diversas acciones y toma de decisiones entorno a una determinada emergencia y permite, de igual manera, hacer la evaluación expost de la emergencia atendida.

✓ **Puesta en marcha aplicación de medidas web de bioseguridad.**

En el marco del plan de choque para la atención por la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, y de la estrategia #AguasNoPara, se implementó una aplicación web para controlar el acceso y aforo en nuestras sedes, para el reporte de signos de alarma como síntomas y temperatura y para realizar, en línea, la encuesta del cumplimiento a las medidas de bioseguridad.

Mediante la utilización de la aplicación, se lograron gestionar 3.253 accesos, a nuestras instalaciones, de manera segura y cumpliendo los protocolos de bioseguridad establecidos. De igual manera, se registraron 14.859 eventos asociados a la medición de las condiciones de salud de los colaboradores de la Empresa.



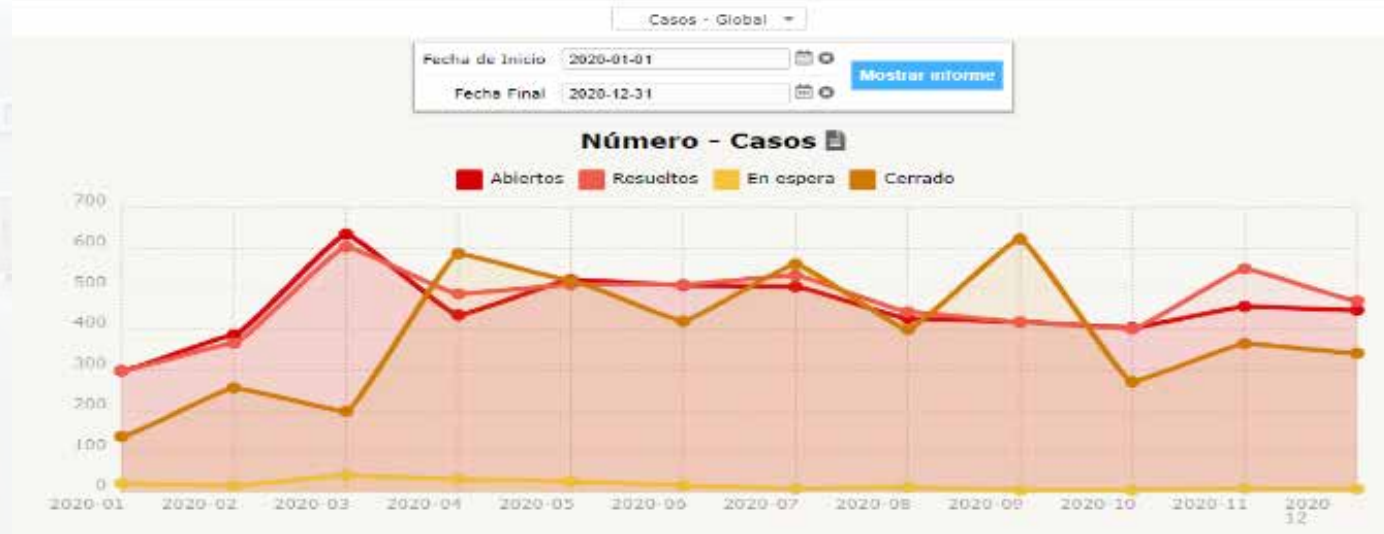
✓ **Puesta en marcha del esquema de trabajo remoto.**

Se definieron los lineamientos y aplicación de buenas prácticas en cuanto seguridad y acceso a la información empresarial, en ambientes de trabajo remoto; logrando desplegar el esquema de trabajo en un tiempo de 8 días, sin afectar la disponibilidad y operación de los servicios tecnológicos empresariales.

El esquema de trabajo remoto contempló la activación y configuración de 312 redes privadas virtuales (VPN), para igual número de colaboradores, brindando acceso de forma segura.

✓ **Fortalecimiento de la mesa de servicios TIC.**

En el periodo 2020, fortalecimos el modelo de operación de tecnologías de información, impactando positivamente la solución a los requerimientos interpuestos por los usuarios y colaboradores, es así como, desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, se atendieron 5.440 casos interpuestos en la herramienta de mesa de servicios, asegurando los indicadores de atención y desempeño.



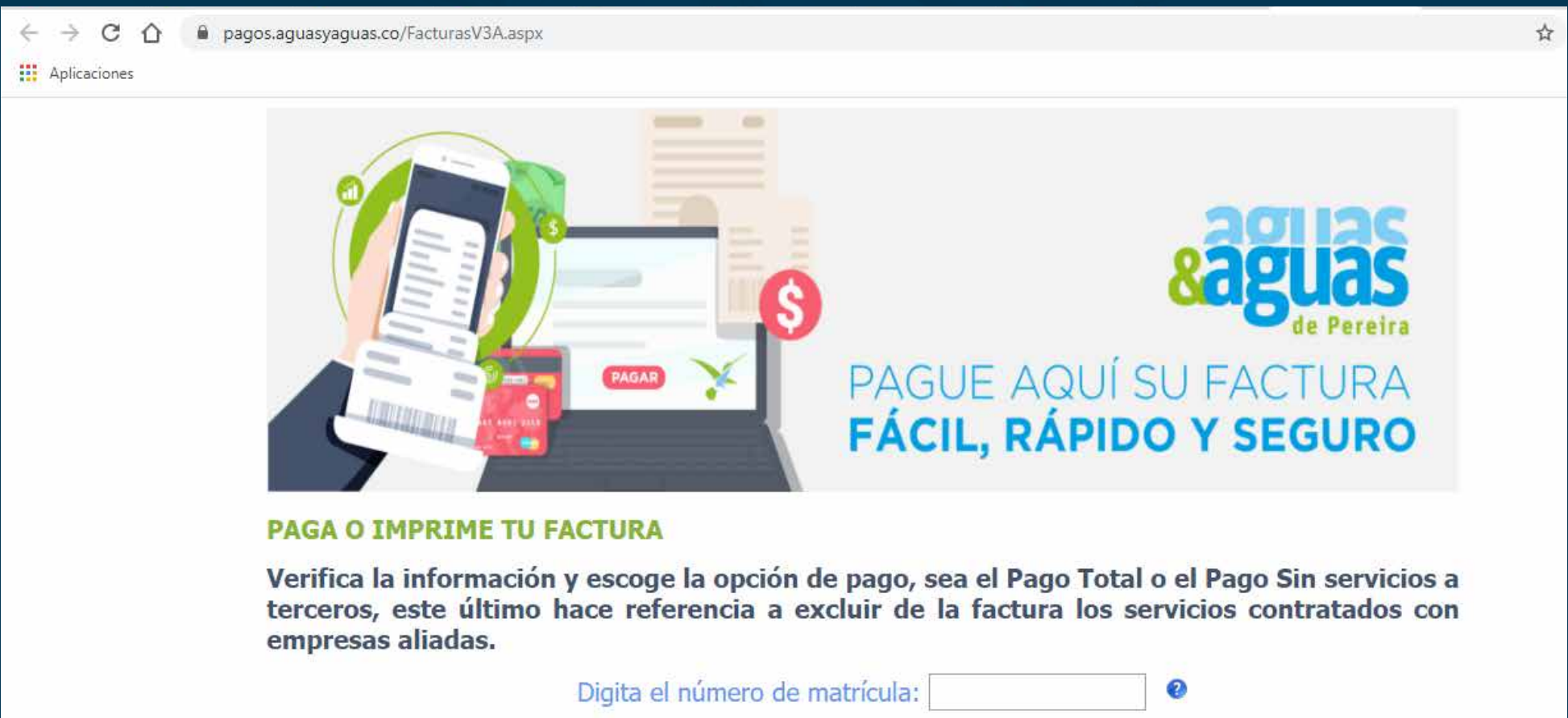
✓ **Renovación del parque computacional.**

Durante la vigencia 2020, realizamos la renovación de 22 portátiles y 31 equipos de escritorio de última generación, modernizando los mecanismos de trabajo y de acceso para los trabajadores.

✓ **Cientes externos: Seguridad y Confianza digital.**

En términos de seguridad y confianza digital, elemento fundamental para garantizar un adecuado

relacionamiento con los clientes, avanzamos en la protección de sus portales web públicos, garantizando la aplicación de transacciones seguras mediante la utilización de servicios digitales.



✓ **Solicitud de citas por medios digitales.**

En la vigencia 2020, diseñamos y realizamos pruebas de un aplicativo para la solicitud y asignación de citas para la atención en nuestro Centro de Servicios, de forma diferenciada y segmentada por tipos de trámites.



RETOS 2021

- ✓ Implementar el proyecto de consolidación de fuentes de información, analítica y presentación de información, como mecanismo para la puesta en marcha del centro de monitoreo digital para los sistemas de acueducto y alcantarillado.
- ✓ Aprovisionar las capacidades necesarias para mejorar los servicios de conectividad y acceso a la información.
- ✓ Continuar con la migración de aplicaciones y sistemas de información al esquema de nube, definido por la Empresa.
- ✓ Iniciar el proceso de validación de seguridad de la información basados en la norma ISO 27001, para la plataforma tecnológica.

5.3. CLIENTES Y SERVICIOS

Para Aguas y Aguas de Pereira 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



1



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. Lograr mayores niveles de cobertura es una meta que se ha establecido el Objetivo de Desarrollo Sostenible No. 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 cumpla 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 el 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, ésta nos remite la solicitud de servicios.
- ✓ Nosotros, elaboramos el documento de factibilidad de servicios, donde se informa acerca de los puntos de conexión a la infraestructura existente.

- ✓ El interesado elabora y presenta el documento de formulación.
- ✓ La Empresa revisa y expide el documento de la viabilidad de la prestación de los servicios, donde define qué inversiones deben ser reconocidas por el municipio como carga general e 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, la respuesta de la Empresa está enmarcada 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.

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, cambio de suscriptores de cada servicio, cambios en la cobertura y consumo. Estos datos, están almacenados y consolidados en nuestros sistemas de información comercial y de indicadores.

INDICADORES

REDES DE AGUA POTABLE CONSTRUIDAS

En el año 2020, se construyeron 2,1 km de redes de agua potable, con una inversión de \$ 4.525 millones.

REDES DE AGUA POTABLE CONSTRUIDAS	2017	2018	2019	2020
	6,7 km	5 km	5 km	2,1 km

REDES DE SANEAMIENTO CONSTRUIDAS

Durante el 2020, fueron construidos 2,1 km de redes de alcantarillado con una inversión de \$ 5.778 millones.

REDES DE AGUA POTABLE CONSTRUIDAS	2017	2018	2019	2020
	6,7 km	5 km	5 km	2,1 km

SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO

Al cierre de la vigencia 2020, alcanzamos 160.014 suscriptores de acueducto, lo que representa un incremento neto de 2.433 conexiones nuevas frente al 2019, equivalente al 1.54%, observándose una contracción significativa al compararla con el crecimiento promedio anual del 2.8%.

SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO	2017	2018	2019	2020
	149.704	153.444	157.581	160.014

SUSCRIPTORES DE ALCANTARILLADO

A diciembre 2020, cerramos con 152.402 suscriptores de alcantarillado, un crecimiento neto de 2.152 conexiones nuevas, comparado a la vigencia 2019, representado en 1.43%, una contracción significativa frente con respecto al crecimiento promedio anual del 2.8%.

SUSCRIPTORES DE ALCANTARILLADO	2017	2018	2019	2020
	142.548	146.068	150.249	152.402

En ambos casos, esta contracción obedeció al impacto generado por la cuarentena obligatoria a raíz del Covid19 en los meses de abril, mayo y junio, época donde hubo ausencia de trámites referentes a solicitudes de conexión del servicio.

COBERTURA DE ACUEDUCTO

La cobertura de acueducto al cierre del 2020 fue del 99,76%. Es importante resaltar que el 0,24% faltante, para alcanzar el 100% en este indicador, se encuentra representado en algunos predios ubicados en los límites de la zona de prestación y que reciben el servicio de otros operadores que cubren tramos cercanos al perímetro suburbano.

COBERTURA DE ACUEDUCTO	2017	2018	2019	2020
	99.74%	99.75%	99.75%	99.76%

COBERTURA DE ALCANTARILLADO

La cobertura del servicio de alcantarillado en 2020 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 ha permitido tener una cobertura del 100%.

COBERTURA DE ALCANTARILLADO	2017	2018	2019	2020
	98.48%	98.47%	98.64%	98.64%

CONSUMO PROMEDIO

El consumo promedio residencial para 2020, fue de 12.57 m³. Esto representa un aumento en el consumo de 0.42 m³ con respecto los 12.15 m³ del 2019, lo anterior obedece a las medidas de confinamiento implementadas por el Gobierno Nacional ante la pandemia.

USO RESIDENCIAL	2017	2018	2019	2020
	12.31	12.23	12.15	12.57



INICIATIVAS 2020

- ✓ Optimización de aproximadamente **2.143**m de redes de acueducto y **2.108**m de redes de alcantarillado, en diferentes sectores de la ciudad.

Inversión redes de distribución:

valor de la obra: **\$ 4.525 millones**

Inversión redes de alcantarillado:

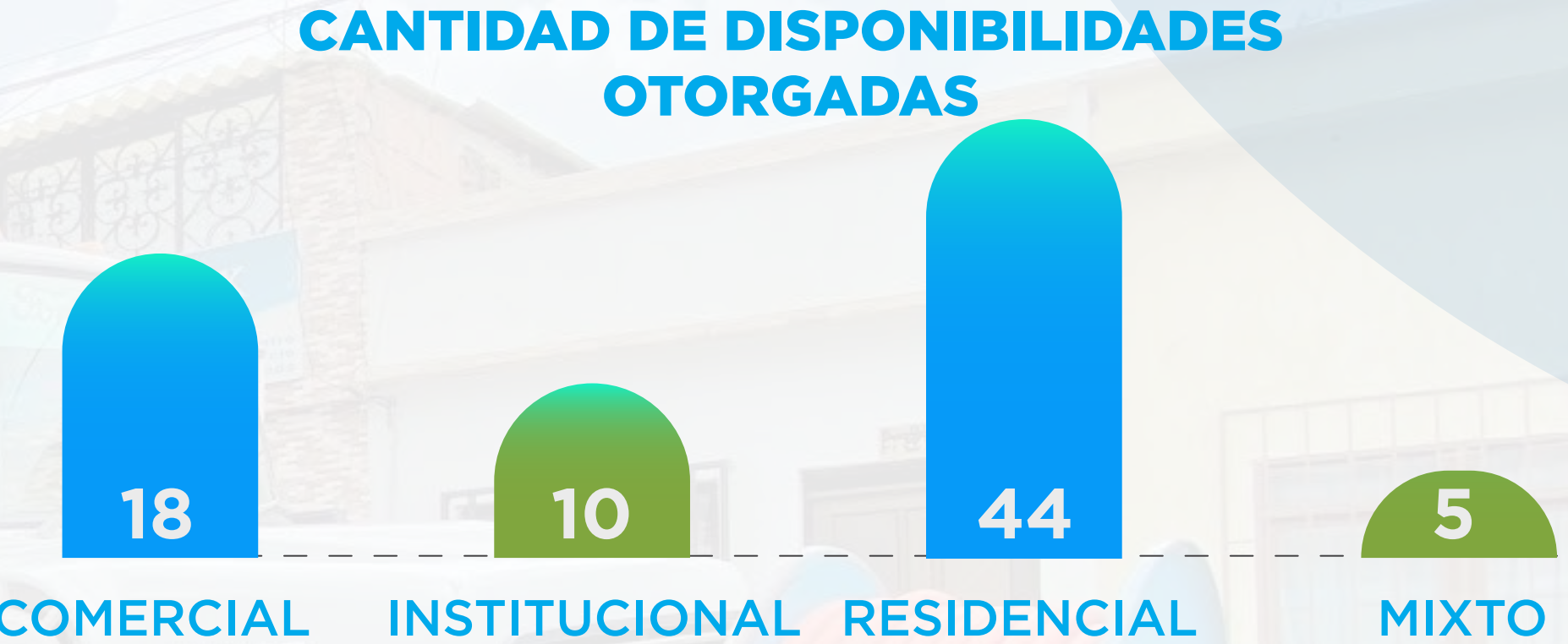
valor de la obra: **\$ 5.777 millones**

Impacto

Mejorar las condiciones de prestación de servicios de acueducto y alcantarillado para garantizar la continuidad, calidad y cobertura.

✓ En 2020, obtuvimos los siguientes resultados con respecto a la expedición de disponibilidades inmediatas de servicios públicos y revisión de proyectos hidrosanitarios.

✓ Gestionamos 77 disponibilidades de acueducto y alcantarillado distribuidos de la siguiente manera de acuerdo al uso:



✓ Se aprobaron 29 proyectos hidrosanitarios distribuidos así de acuerdo al uso:



✓ Se recibieron 22 proyectos urbanísticos, para un total de 1.057 usuarios nuevos.



RETOS 2021

- ✓ Optimización de los procesos que permitirán una reducción de costos operativos, a través del aumento de uso de tecnología para mejoramiento del servicio.
- ✓ De acuerdo a la tendencia de expansión del servicio, gestionar el recibo de la infraestructura nueva de acueducto y alcantarillado que permita la asignación de 2.000 nuevas matrículas de acueducto y alcantarillado.

5.3.2.

OPTIMIZAR LA INFRAESTRUCTURA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO



1



GRI 103-1

La expansión, optimización, mantenimiento y cuidado de la infraestructura es esencial para las empresas de acueducto y alcantarillado, dado que, asegura la continuidad, ampliación de la cobertura y calidad del servicio. Por su relevancia, estos aspectos no solo hacen parte integral del nuestro Plan Estratégico, sino también, están directamente relacionados con la prestación de los servicios, puesto que a través de ella estamos garantizando salud y calidad de vida a los usuarios, lo que a su vez se traduce en desarrollo para la ciudad y centros poblados donde prestamos nuestro servicio.

GRI 103-2

En Aguas y Aguas de Pereira, contamos con el Instrumento de Planeación denominado “Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR)”. En éste se proyecta el conjunto de obras a desarrollar dentro del área de prestación de servicio para un horizonte de 10 años y así, cumplir con los estándares de cobertura, calidad y continuidad exigidos por la regulación.

Así mismo, con áreas especializadas para la formulación y el desarrollo de los proyectos de obra civil, buscando la expansión y optimización de las redes, con personal idóneo, tanto en el servicio de agua potable como en el de saneamiento, esto para generar proyectos de alto impacto positivo para los usuarios y comunidad de Pereira y Dosquebradas y los Corregimientos de Caimalito y Puerto Caldas que, hacen parte de nuestra área de Prestación de Servicios.



GRI 103-3

Con el fin de realizar control a la ejecución de las obras de infraestructura de acueducto y alcantarillado, realizamos procesos de planeación y/o pre-construcción de obras (en algunos proyectos más complejos), para posteriormente, efectuar el inicio de las mismas y realizar el respectivo seguimiento, medición y control, aunando esfuerzos con la interventoría y/o supervisión respectiva con profesionales con experiencia e idoneidad, para asegurar el cumplimiento de los alcances de cada proyecto.

Gracias a ello, se pueden desarrollar los componentes técnico y financiero de cada proyecto, en el marco legal de la Ley 142 de 1994 o Ley de Servicios Públicos y, en armonía, con las diferentes disciplinas transversales a la ejecución de los mismos: social, ambiental, calidad, de seguridad y salud en el trabajo SST, movilidad, bioseguridad y responsabilidad social empresarial RSE, permitiéndonos la mitigación y/o transferencia de riesgos en la ejecución de obras, minimizando impactos negativos de las mismas y maximizando los impactos positivos durante su desarrollo y puesta en marcha para la operatividad y funcionalidad de las mismas.

PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DESTACADOS EN 2020

GRI 203-1

Durante el año 2020, realizamos 6 grandes obras de construcción de infraestructura que se destacan por su mayor impacto en Pereira, así como, en la prestación de los servicios. Igualmente, previo a la ejecución de las obras, se surte el paso de Consultoría para elaborar los estudios o diseños o en su defecto estudios de pre inversión que desarrolla el Departamento de Planeación Técnica ya sea para la optimización o construcción nueva de infraestructura, en cuyo caso el consultor debe contemplar los requerimientos y necesidades que realiza la comunidad beneficiada por el proyecto de manera directa o indirecta, en la medida de lo posible, la Empresa responde a esas necesidades y requerimientos, siempre y cuando sean Visibles técnica, ambiental, social y económicamente amigables con enfoque de responsabilidad empresarial. Asimismo, al inicio de ejecución de las obras se hace proceso de socialización y encuesta de percepción del proyecto ante la comunidad que a su vez participa de manera espontánea con la constitución de veedurías ciudadanas para el control ciudadano y que genera apropiación y sentido de pertenencia por la ejecución de proyectos.



1

TERMINACIÓN EGOYA FASE 2.



Con la ejecución, en 2019, de la fase 1 de canalización de La Quebrada Egoyá, logramos mitigar riesgos en una concurrida zona del centro de la ciudad, más exactamente en la carrera 12 entre las calles 16 a la 22 y calle 22 entre carreras 11 a 12; en esta destacada obra fueron instalados 725 metros lineales de Túnel Linner y tubería GRP, para mejorar las condiciones hidráulicas y estructurales de la canalización, reduciendo así, el riesgo de una catástrofe en pleno centro económico de la ciudad, debido al posible colapso de la estructura del antiguo Egoyá (canalización de la quebrada desarrollada en los años 1950 aproximadamente); Este proyecto permite garantizar la prestación de servicios públicos domiciliarios bajo los principios de calidad y continuidad.

Durante 2020, terminamos la fase 2, correspondiente a la instalación de las redes superficiales de acueducto, alcantarillado y la reconstrucción de pavimento, andenes, construcción de ciclovía y actividades complementarias, para hacer funcional el sistema construido en fase 1.

Valor de la inversión:

Obra: **\$ 3.892.528.179**

millones
aproximadamente

Interventoría: **\$ 473.929.352**

Impacto:

Con la implementación de la fase 2 del “Nuevo Egoyá” logramos optimizar las condiciones de prestación de servicios de acueducto, por medio de la sectorización hidráulica y así como la del sistema de alcantarillado, mediante la interconexión de las redes superficiales del sistema de recolección de aguas, para mitigar los riesgos de inundación y subsidencias en el área de influencia del colector existente recién optimizado. De igual manera, garantizamos una infraestructura competente ante sismos y con períodos de retorno por temporada de lluvias de 100 años. Durante el proceso de reconstrucción del entramado vial, mejoramos las condiciones de movilidad vehicular, peatonal, de ciclistas y personas en condición de discapacidad visual como proceso de responsabilidad social de la Empresa.



2 ESTABILIZACIÓN TALUD CARBONERO FASE 1

Obras Inmediatas, para para la mitigación de riesgo sobre la estructura del canal de aducción Nuevo Libaré del municipio de Pereira.

Nuestra ciudad tiene como única fuente de abastecimiento el río Otún; el Canal Nuevo Libaré sirve de estructura de aducción para conducir el recurso hídrico desde la Bocatoma hasta las Plantas de Tratamiento de Agua Potable, ubicadas en el sector de La Aurora, este canal, ubicado en las veredas El Porvenir y San José del corregimiento La Florida, tiene una sección interna de 2 x 2 metros y está localizado en la margen izquierda del río (aguas abajo), junto con la aducción, la Bocatoma y el desarenador, son los primeros componentes del sistema de abastecimiento de agua para toda la ciudad de Pereira y parte del municipio de Dosquebradas.

Las obras ejecutadas, nos han permitido mejorar el comportamiento geotécnico de las masas de suelo y de la roca fracturada comprometida, sobre el denominado talud El Carbonero, mediante la contención (pantalla anclada y malla de protección) se interceptan las superficies de mayor probabilidad de falla y se reducen las distancias de viaje de las masas potencialmente inestables.

Las intervenciones desarrollas en la parte media del talud, permiten minimizar el riesgo para el abastecimiento de agua para el consumo de los habitantes de los municipios de Pereira y parte de Dosquebradas, atendiendo al principio de precaución de la gestión de riesgo de desastres Ley

1523 de 2012 y Ley 142 de servicios públicos domiciliarios (garantizar la continuidad en la prestación del servicio de acueducto).

Valor de la inversión:

Obra: **\$ 3.040.600.082**

Interventoría: **\$ 623.288.231**

millones
aproximadamente

Impacto:

Mitigación de riesgo del sistema de abastecimiento de agua potable para las ciudades de Pereira y Dosquebradas (699.958 habitantes Pereira y Dosquebradas).



REDES Y DESCOLES MATECAÑA FASE 1:

“optimización de redes de acueducto y alcantarillado y obras complementarias en la carrera 11 entre calles 73 a 87, sector Matecaña - Nacaderos y zonas conexas.”

Este proyecto fue desarrollado en dos fases: Fase 1, mediante las obras denominadas Grupo E, en las que se realizó la optimización de redes de acueducto y de alcantarillado que presentaban deterioro, vetustez y un período de vida útil cumplido, en el sector de la carrera 11 entre calles 73 a 87, barrios Matecaña y Nacederos.

Durante esta ejecución, realizamos la auscultación de las redes de alcantarillado en el sector y zonas conexas, mediante cámaras de video, así mismo atendimos visitas diagnósticas “in situ”, atendiendo algunas solicitudes de la comunidad beneficiaria de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, todo lo anterior, para verificar estado de puntos críticos, de acuerdo a lo inspeccionado y diagnosticado para los sistemas.

Se llevó a cabo la optimización de los servicios públicos para este sector socialmente olvidado de la ciudad, logrando, además, la ejecución de la fase 2 de este mismo proyecto, correspondiente a la construcción y/o optimización de los descoles para este sector, que a futuro se interconectarán con el interceptor Otún para manejo de aguas residuales; esto de acuerdo con las intervenciones proyectadas en el Instrumento de Planeación del Saneamiento de la ciudad de Pereira PSMV, en el mediano y largo plazo. Se efectuó proyección y diseños, para manejo de aguas combinadas para toda la estructura de los descoles esto con el ánimo de garantizar funcionalidad de la infraestructura como aporte de la Empresa y valor ganado, para avanzar y cumplir, en el largo plazo, con el saneamiento y gestión del riesgo de toda la zona de influencia de este proyecto.

Valor de la inversión:

Obra: **\$ 3.716.853.233**

Incluye supervisión de obras y adquisición de predios.

Impacto:

Mejoramos las condiciones de prestación de servicios de acueducto y alcantarillado para zonas en condiciones críticas de habitabilidad, mitigamos riesgos para garantizar la continuidad en la prestación de servicio de alcantarillado en los barrios Matecaña y Nacederos, descoles y zonas adyacentes.



CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No. 3576

"aunar esfuerzos técnicos y administrativos para ejecutar la construcción de redes de acueducto y alcantarillado del centro poblado de Caimalito, del municipio de Pereira"

En el marco del Convenio Interadministrativo N° 3576 del 02 de agosto de 2017, celebrado con el Municipio de Pereira, se fijó, entre otros 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...".

Es importante recordar que el saneamiento básico del Corregimiento de Caimalito del municipio de Pereira, no contaba con el mejor panorama, siendo algunas de las principales falencias:

- ✓ 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.

Este convenio nos está permitiendo, en asocio con el Gobierno de la Ciudad, beneficiar a una comunidad aislada que había carecido del servicio de alcantarillado por más de 45 años.

Avance FASE 1: **98.60%**

Avance FASE 2: **97.85%**

Inversión FASE 1: **\$4.614 millones**

Inversión FASE 2: **\$5.152 millones**

Impacto obras fase I:

- ✓ **1.976** habitantes con servicio de alcantarillado funcional
- ✓ **1.757** metros de red de alcantarillado instalada y funcionando
- ✓ **281** metros de red instalada y en proceso de interconexión (barrio 20 de Julio)
- ✓ **580** metros de colector en tubería PEAD instalado en el sector La Bohemia
- ✓ **599** domiciliarias instaladas en los sectores 1ro de Mayo (245), Azufra (256), 20 de Julio (98)

- ✓ Construcción de **2 EBAR** (No. 1 y No. 2 en proceso de ejecución)
- ✓ Incluye la formulación y viabilización ante la CARDER del PSMV, como instrumento de planeación del saneamiento del corregimiento que a la fecha tiene Resolución CARDER No. 1739 del 9 de noviembre de 2020

Impacto obras fase II:

- ✓ **944** habitantes con servicio de alcantarillado funcional
- ✓ **1.492** metros lineales de red instalada
- ✓ **236** domiciliarias de las 302 que se instalaran, es decir 78% de avance, Carbonera F1 (112), Carbonera F2 (74 de las 140 totales), Barrio 20 de Julio (50).



5

CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No. 3403 DE 2019

Ejecutar obras de emergencia, reducción y mitigación de riesgo de la infraestructura del sistema de alcantarillado, acueducto y pluviales en diferentes sitios del municipio de Pereira

En ocasión de los Decretos Calamidad Pública No 399 -429 del 11 de junio/2019, celebramos el Convenio Interadministrativo N° 3403, a través del cual, se adelantarían obras de atención de las emergencias presentadas y que, vulneraron la infraestructura de acueducto y alcantarillado de la Empresa, así como también, afectaron las canalizaciones de las Quebradas La Bedoya (sector barrio Panorama II) y El Calvario (barrios Monserrate Nuevo Plan) en Pereira.



Tamaño:

Obras de mitigación de riesgo para protección de la infraestructura de acueducto y alcantarillado de la Empresa, desarrolladas en tres (3) sectores de la ciudad: Barrio Panorama, Barrio Nuevo Plan -Monserrate y Barrio La Idalia. Se abordó la atención de las emergencias en tres fases desarrolladas progresivamente de acuerdo a las difíciles condiciones de intervención: fase 1 obras inmediatas, fase 2 obras de emergencia y fase 3 obras complementarias.

Valor de la inversión:

Obras e interventorías:

\$ 3.495.000.000



CONSTRUCCIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL CENTRO POBLADO DE PUERTO CALDAS DEL MUNICIPIO DE PEREIRA



En la actualidad el saneamiento básico del Corregimiento de Puerto Caldas, dada sus características, 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 necesaria que se vislumbra para el desarrollo del Corregimiento, presentando las siguientes falencias:

- ✓ 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, nuestra

experiencia técnica y la información que fue trasladada por la Secretaría de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental del Municipio de Pereira, se decidió en 2019, incursionar en la optimización del sistema de alcantarillado para el corregimiento, dado que, esta zona está catalogada como área de prestación del servicio en el sistema tarifario de la Empresa. Para el 2020, fue culminada la fase 1 de intervenciones desarrolladas en los barrios El Porvenir, Los Almendros, Las Camelias y Prefabricados Omega.

Tamaño:

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 y El Provenir, adyacentes al barrio Las Camelias.

Optimización del sistema de acueducto y alcantarillado para el barrio El Porvenir y Los Almendros Alto. Este megaproyecto de ampliación de cobertura, incluye la formulación y viabilización ante la CARDER del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos PSMV, como instrumento de planeación del saneamiento del corregimiento, a la fecha ya fue formulado por parte de la Empresa y radicado en la Secretaría de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental del Municipio de Pereira, como garante de la prestación de los servicios de

saneamiento del corregimiento para que adelante las gestiones pertinentes de viabilización ante la CARDER. Esto como proceso de lecciones aprendidas del Corregimiento de Caimalito, pues se requiere apalancamiento financiero asegurado para su desarrollo y cumplimiento de metas, en el corto, mediano y largo plazo.

Grado de avance de la obra: **99.5%**

Valor de la inversión:

Obras y PSMV: **\$ 4.065.000.000**

Incluye supervisión de obras y adquisición de predios.

INDICADOR

ACTIVACIÓN DE PLAN DE OBRAS E INVERSIONES REGULADO (POIR)

En 2014 proyectamos (año base), 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 y el 2020, correspondiente a año tarifario de julio a junio, y que han sido incluidas en la tarifa; ascienden

a un total de \$ 81.014 millones de pesos de 2014. Valor que supera el monto programado de \$ 51.605 millones de pesos de 2014.

Año Tarifario

Servicio	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
Agua Potable	\$ 8,847	\$ 8,368	\$ 4,770	\$ 2,961
Saneamiento Hídrico	\$ 11,520	\$ 15,993	\$ 5,719	\$ 22,836
Total	\$ 20,367	\$ 24,361	\$ 10,489	\$ 25,797

Año 1: Julio 2016 a junio 2017.
Año 2: Julio 2017 a junio 2018.
Año 3: Julio 2018 a junio 2019.
Año 4: Julio 2019 a junio 2020.



RETOS 2021

- ✓ Terminación de la fase 1 y 2 del alcantarillado en el corregimiento de Caimalito, para mejorar el saneamiento básico en el barrio 20 de Julio y la zona de La Carbonera, para lo cual, se requiere gestionar Convenio Operativo y de Inversiones PSMV con el Municipio de Pereira, para apalancamiento de la ejecución del PSMV en el corto plazo.
- ✓ Terminación de la fase 1 del alcantarillado de Puerto Caldas, la cual aporta al saneamiento básico del Corregimiento en los barrios Los Almendros, Porvenir y Puente Blanco, incluye el descole No.1 al río La Vieja.
- ✓ Continuar con la estabilización de talud El Carbonero en su fase 2, el cual permitirá dar continuidad a la mitigación del riesgo de la conducción de agua a la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) y del canal Nuevo Libaré.
- ✓ Desarrollar proyecto de mitigación de riesgo, mediante obras inmediatas para adecuar la vía de acceso a Plantas de Tratamiento PTAPs, garantizando la accesibilidad al sistema de tratamiento de agua de la ciudad de Pereira que a la fecha se encuentra interrumpido por un fenómeno de remoción en masa.

- ✓ Priorizar y desarrollar inversiones teniendo en cuenta resultados de las consultorías que actualmente desarrolla la Subgerencia Técnica, en cumplimiento del Plan Estratégico de Inversiones 2021-2030.

5.3.3.

CALIDAD, CONTINUIDAD Y SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS



1



2



GRI 103-1

El suministro de agua potable, es un derecho fundamental y una necesidad básica para la supervivencia del ser humano; servicio que debe ser prestado en términos de calidad (apta para consumo humano), y continuidad (disponibilidad del servicio en todo momento). Esto ha cobrado más relevancia, dado que, adicional a su importancia para la preparación de los alimentos y aseo personal, en la actualidad, el líquido vital, se convirtió en un medio de prevención para la transmisión del COVID19.

Es por eso que, pese a las difíciles condiciones vividas con efecto de la pandemia surgida en el año 2020, hemos priorizado las acciones orientadas a mantener y mejorar la calidad y continuidad del servicio y a su vez, a propiciar las condiciones necesarias para garantizar el cuidado de nuestros colaboradores y minimizar las posibilidades de transmisión de la enfermedad. En línea con lo anterior, dimos cumplimiento al Decreto 441 de 2020, a través del cual el Gobierno Nacional, se dictó disposiciones en materia de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo para hacer frente al Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Decreto 417 de 2020, en cuanto a: I. Reinstalación y/o reconexión inmediata del

servicio de acueducto a los suscriptores residenciales suspendidos y/o cortados y II. Acceso a agua potable en situaciones de emergencia sanitaria.

Como prestadores del servicio de agua potable en Pereira, tenemos la responsabilidad de atender el suministro con calidad y continuidad, de acuerdo a la normatividad establecida, y en reciprocidad a la excelente cultura de pago que tienen nuestros usuarios.

GRI 103-2

Aguas y Aguas de Pereira, atendiendo las exigencias en cuando a la prestación del servicio en toda su cadena de valor, ha consolidado un Sistema Integrado de Gestión, que nos permite revisar continuamente los requisitos de los clientes, la legislación y el entorno, para ajustar nuestra gestión y satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés.

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 agua 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:

allí 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. Contamos con 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 Sistema Integrado de Gestión, tenemos 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.

Nuestro Laboratorio Control de Calidad, cuenta con profesionales competentes 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. Así mismo, hemos certificado el equipo de trabajo 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, 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 por el Laboratorio de Control de Calidad de la Empresa, 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.

El laboratorio de Control de Calidad de la Empresa al pertenecer a la Subgerencia Técnica, posee independencia técnica y administrativa para realizar la vigilancia de la Calidad de Agua de forma autónoma e imparcial. Adicionalmente posee mayor número de puntos de muestreos que los requeridos por la Resolución 0811 DE 2008 de los Ministerios de la Protección Social y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial “Por medio de la cual se definen los lineamientos a partir de los cuales la autoridad sanitaria y las personas prestadoras, concertadamente definirán en su área de influencia los lugares y puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución.”

Durante los 366 días del año, el laboratorio de ensayo recolecta 4.569 muestras de agua, en los 35 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.

Adicional a ellos, actualmente nos encontramos en proceso de implementación de nuevos parámetros fisicoquímicos y microbiológicos, que permitirán tener un control más estricto en la calidad de agua suministrada a los usuarios del servicio.

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 Río. De otra parte, al proceso de control realizado por el laboratorio de la Empresa, la Secretaria de Salud de Pereira a través del Laboratorio de Salud Departamental, realiza la vigilancia periódica y reporte ante los entes de control respectivos. Producto de lo cual la Certificación Sanitaria tiene un reporte de IRCA Anual de 0%; lo cual se interpreta como Sin Riesgo; Agua Apta para consumo humano.

Una vez utilizada el agua distribuida por el sistema de acueducto; el 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 la ciudad de Pereira donde se benefician aproximadamente 151.309 suscriptores.
- 2. Transportar dichas aguas a través de 665.98 kilómetros de red menor de alcantarillado, 65.53 kilómetros de interceptores (paralelos a los ríos Otún y Consota y a las quebradas urbanas aferentes a éstos). Operar y mantener un total de 20.716 pozos de inspección, 12.510 estructuras de captación de aguas lluvias y 199 estructuras de alivio del sistema.
- 3. Evaluar la calidad del agua residual, previo a la incorporación de éstas a los ríos y quebradas, teniendo en cuenta que, actualmente, trabajamos en los estudios y proyecciones con el fin de contar, en un mediano plazo, con un sistema de tratamiento de aguas del sistema de alcantarillado.

Cabe resaltar que todos los datos e información requerida para análisis e informes, se encuentra consolidada en nuestros sistemas información comercial y de indicadores.

INDICADORES

CALIDAD DEL AGUA - ÍNDICE DE RIESGO PARA CONSUMO HUMANO (IRCA)

IRCA	2017	2018	2019	2020
	0,15%	0,13%	0,20%	0,21%

Según la Resolución 2115/2007, la cual señala las características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano; los resultados entre 0 y 5% de la calificación de Índice de Riesgo para Consumo Humano - IRCA, corresponden a un nivel SIN RIESGO.

Para dar cumplimiento a esta Resolución, tenemos dispuestos 35 puntos de muestreo, ubicados en los diferentes sectores hidráulicos de toda el área urbana del municipio de la ciudad, a través de los cuales, durante la vigencia 2020, adelantamos el monitoreo diario, ejercicio que nos arrojó resultados del Índice de Riesgo para Consumo Humano - IRCA por debajo de 1%.

Estos reportes son enviados a la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social del municipio de Pereira, para ser validados, ellos, a su vez, toman muestras para verificar las condiciones de calidad y expedir certificados sanitarios, en donde se reporta para el año 2020, datos para IRCA de 0% del agua distribuida por nuestra Empresa.

CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO	2017	2018	2019	2020
	99,68%	99,74%	99,66%	99,80%

La continuidad del servicio de acueducto en 2020, fue de 99.80%, resultado que evidencia el cumplimiento del indicador respecto a las metas establecidas y una mejora frente al año inmediatamente anterior.

Este incremento en el indicador de continuidad, tiene relación con aspectos tales como: menores daños de red matriz presentados durante la vigencia, entendiendo que, cuando éstos ocurren requieren suspensiones prolongadas del servicio; adicionalmente, durante el periodo, a consecuencia de la pandemia, no fue posible la ejecución de intervenciones en la red, lo que impacta positivamente el cumplimiento del indicador.

Hemos proyectado como meta para el año 2021, el 99.80% de continuidad, para lo cual, implementaremos buenas prácticas en la sectorización de los sectores hidráulicos y la actualización del catastro de redes, así como, el afinamiento en los procesos de cierres, generando así, un menor impacto en el número de usuarios afectados.

Los valores de los indicadores son obtenidos de los aplicativos comerciales y operativos donde toda la información posee una adecuada trazabilidad,

y periódicamente se hace seguimiento a los tiempos de respuesta y a la eficiencia de los procesos de atención de daños y reclamaciones. Los cuales Conservan la información desde que es radicada por el usuario a través de la línea 116, su paso por la Subgerencia de operaciones hasta los respectivos pasos de cierre y facturación y cobro cuando haya lugar.

DAÑOS DE ACUEDUCTO ATENDIDOS

DAÑOS POR KM RED ACUEDUCTO DAÑOS/KM	2017	2018	2019	2020
	0,24	0,32	0,31	0,28

En cuanto a los daños de acueducto atendidos, durante el 2020 se presentó una leve disminución, de 3 puntos por Km red, respecto al 2019, al tiempo que, pudimos identificar que, en su mayoría, 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; siendo estos factores que inciden de manera determinante en la estabilidad de la red principalmente (zona suroccidente).

Adicionalmente, como consecuencia de las disposiciones por Covid-19, se presentó baja manipulación de las diferentes redes dado la disminución de intervenciones realizadas por nuestro personal y por terceros o contratistas, lo cual, se ve reflejado también en la estabilidad del sistema de distribución de acueducto.

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

Tiempo promedio respuesta en la atención de daños de agua potable en horas	2017	2018	2019	2020
	4,6	5,3	5,2	5,4

Si bien, estos tiempos de respuesta presentan una mínima variación, ésta se sustenta en las condiciones restrictivas vividas en la vigencia 2020, sin embargo, la Empresa, siempre se ha caracterizado por dar prioridad a la atención de daños en redes de distribución, debido al impacto que dichas situaciones tienen en los índices de agua no contabilizada y a nivel ambiental. Así entonces, durante los últimos 5 años, los tiempos de atención y reparación han sido inferiores a 7 horas.

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

Eficiencia en la atención de daños y reclamaciones de agua potable	2017	2018	2019	2020
	74,09%	74,30%	33,81%	26,26%

Si bien en 2020, contábamos con más colaboradores en el área operativa, los cuales se enfocaron en la atención de solicitudes en tres frentes de trabajo: I. Las órdenes de compresor retrasadas; II. Las solicitudes de baja complejidad (intervenciones en zona verde o andén) y III. Las solicitudes de mayor complejidad (daños en vía y redes de

distribución), se registraba falta de personal para atender la demanda de solicitudes de daños y reclamaciones de carácter correctivo debido a que, el 31.33% del personal presenta restricciones por preexistencias en la salud, y que, por normatividad de la pandemia del COVID 19, no podían salir de sus viviendas para desempeñar sus funciones; en consecuencia, cerca del 50% del personal tuvo que quedarse en casa durante más de 3 meses disminuyendo la capacidad de mano de obra disponible.

Con base en lo anterior la Subgerencia de Operaciones, se vio obligada a limitar la atención de solicitudes solo a las de alta prioridad, siendo la premisa garantizar el suministro del líquido vital en los hogares, procurando el cuidado del personal a fin de tener mano de obra calificada y suficiente, ante la incertidumbre generada por la pandemia y limitando el contacto con el público y la exposición en terreno. En los meses de junio y julio, iniciamos una reactivación bajo los protocolos de bioseguridad adoptados.

Sumado a las solicitudes de los usuarios, en simultánea, atendemos el mantenimiento preventivo de la infraestructura de la Empresa y lo correspondiente a nuevos empalmes, que se tramitan a través de la Subgerencia Técnica.

Otros aspectos que incidieron en el deterioro del indicador, en cuanto a la ejecución de solicitudes

fueron: I. La falta de continuidad del contrato de Obras Civiles (pavimentos); II. La disponibilidad del compresor para la atención de órdenes que requieren apiques, así como, del contrato de conexiones nuevas. A estos contratos, durante la vigencia, fue necesario incluirles un componente de manejo COVID, hecho que, no solo retrasó el proceso precontractual, sino también, aumentó su costo dada la atención de estos nuevos requerimientos, situación que conllevó a que estos contratos iniciaran finalizando el mes de junio, ocasionando una gran demora en la atención de las órdenes de trabajo.

DAÑOS DE ALCANTARILLADO ATENDIDOS

DAÑOS POR KM RED ALCANTARILLADO DAÑOS/KM	2017	2018	2019	2020
	0,47	0,55	0,59	0,39

Al término de 2020, registramos 0.39 daños por kilómetros de red de alcantarillado, 0.2 puntos por debajo de lo registrado en 2019 (0.59), producto del cambio de temporada a condiciones climatológicas secas, donde hubo disminución en la frecuencia e intensidad de los eventos de precipitación.

Cabe precisar que, para el último trimestre del año 2020, los eventos de precipitación ocasionaron problemas de presurización en el sistema de alcantarillado de algunos sectores de la ciudad, dada la alta pluviosidad, y sedimentación de sólidos en los eventos de lluvia previos.

Finalmente, en acatamiento de las disposiciones del Gobierno Nacional en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por COVID19 y, si bien fue constante a lo largo del tiempo, el deterioro y desgaste de las redes que van cumpliendo su vida útil, se incrementaron problemas asociados a la cultura y hábitos de comportamiento de los usuarios aferentes al sistema, por la mala disposición de residuos sólidos y semisólidos al interior de la infraestructura; los cuales, generaron impacto directo al sistema de alcantarillado por obstrucciones y de forma indirecta, a las fuentes hídricas superficiales y el suelo por los vertimientos de aguas residuales.

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

TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA EN LA ATENCIÓN DE DAÑOS SANEAMIENTO HÍDRICO (DÍAS)	2017	2018	2019	2020
	3,6	2,6	4,1	5,2

Registramos una afectación en los tiempos de respuesta en la atención de daños debido a las Políticas del Gobierno Nacional y a otras internas establecidas, para salvaguardar la salud e integridad de nuestros colaboradores, en ocasión de la emergencia sanitaria por el COVID-19, determinaciones que nos obligaron a reducir el personal por cuadrilla y la cantidad de

cuadrillas por turno de trabajo, para garantizar los aforos de personal en la sede y vehículos de transporte, así como, para respetar los distanciamientos necesarios que permitieran disminuir los efectos de exposición ante el virus.

En igual sentido, la interrupción prolongada en el proceso de contratación de los contratos de apoyo (obras complementarias, mantenimiento de interceptores y mantenimiento de sumideros), fue otra causal de esta afectación.

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

EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN DE DAÑOS, RECLAMACIONES SANEAMIENTO HÍDRICO	2017	2018	2019	2020
	56,66%	73,27%	59,93%	66,80%

Si bien los tiempos de respuesta tuvieron tendencia al alza, las intervenciones realizadas apuntaron al mejoramiento en la atención de daños y reclamación para asegurar la continuidad y calidad del servicio, en procura de satisfacción de la población afectada.

INICIATIVAS 2020

- ✓ Cumplimos el cronograma de inversiones de obras del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV

vigencia 2014-2025, durante la vigencia se garantizó la continuidad en la conducción de las aguas residuales por el túnel trasvase Consota-Otún, para asegurar la calidad del río Consota, aguas debajo de la estación Puente Liceo Inglés, con la eliminación del vertimiento de aguas residuales de aproximadamente 280.000 habitantes (66.4 % de la ciudad de Pereira).

- ✓ Repusimos y optimizamos 3.81 kilómetros de red de alcantarillado aproximadamente, en diferentes sitios de la ciudad, para garantizar la continuidad y calidad del servicio.
- ✓ Intervenimos aproximadamente 20 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 la infraestructura “Pequeñas obras con grandes impactos”.
- ✓ Realizamos la limpieza mensual de 43 estructuras retenedoras de gruesos a través del contrato de mantenimiento de interceptores, 40 metros cúbicos aprox. mensuales de residuos sólidos, dispuestos de forma inadecuada a lo largo de la ciudad, evitando su llegada a los ríos y quebradas.

- ✔ Limpiamos mensuales 230 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.
- ✔ Realizamos el mantenimiento de 15.895 estructuras de captación y conducción de aguas lluvias o sumideros, producto de ello, dispusimos de forma adecuada, 401 metros cúbicos aprox. de residuos sólidos y semisólidos, evitando que dicho material colmatara y obstruyera la red de alcantarillado e inundara diferentes sitios de la ciudad.
- ✔ Automatizamos y optimizamos los tanques y sistemas de bombeo Calarcá I y II – tanque Calicanto I y II, y bombeo El Remanso – La Paz del sistema de almacenamiento y distribución de agua potable. Teniendo en cuenta la importancia e impacto de estos sistemas en la prestación del servicio de agua potable, teniendo en cuenta que, todo su funcionamiento se realizaba de forma manual y no se contaba con la visualización de las diferentes variables en tiempo real.

Este proyecto contempló el suministro, instalación, programación y puesta en funcionamiento de los diferentes equipos de instrumentación, control y automatización, tales como: sensor de nivel, presión, caudal, PLC's, HMI's, entre otros.

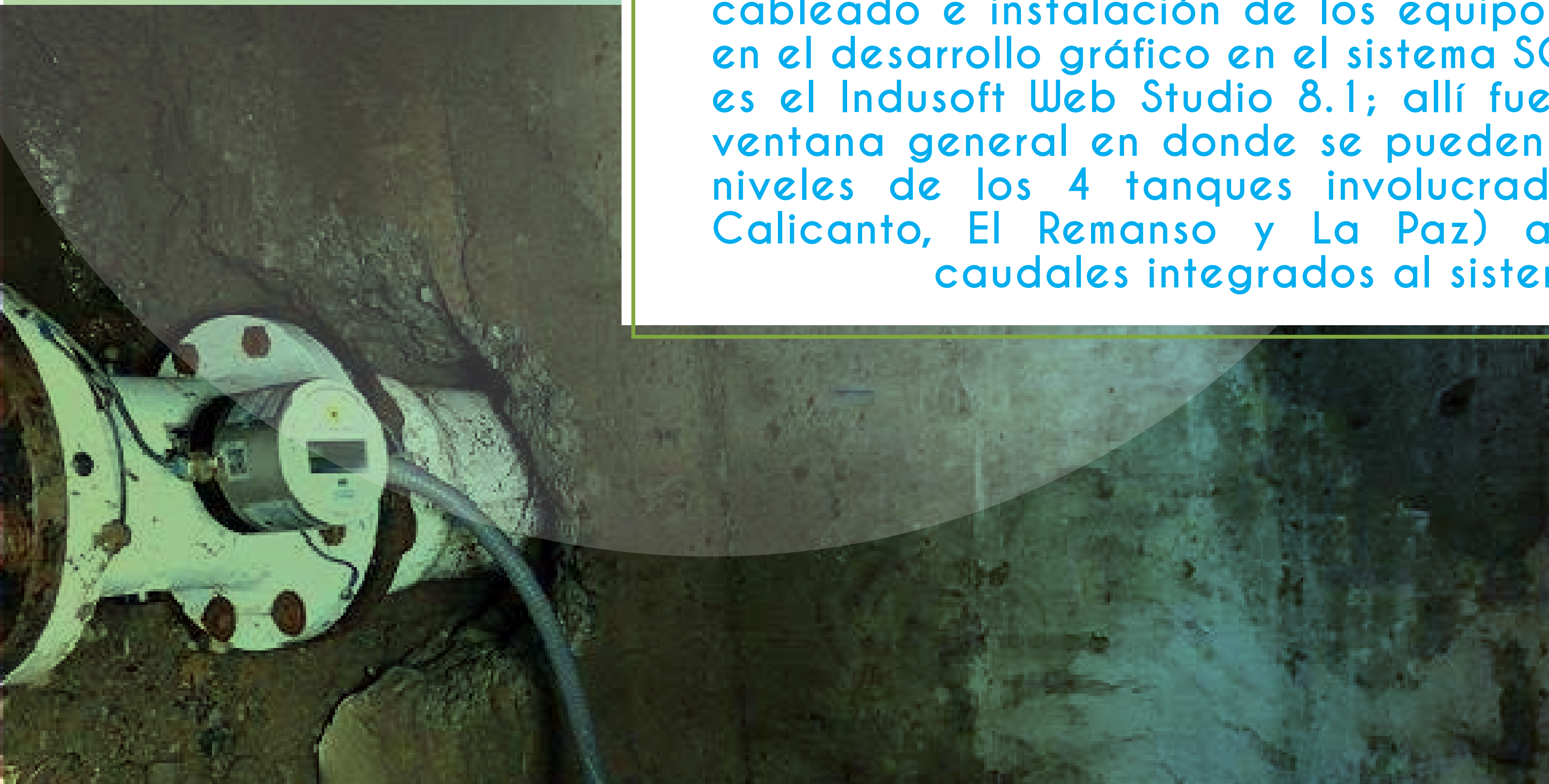


Limpieza de estructuras retenedoras



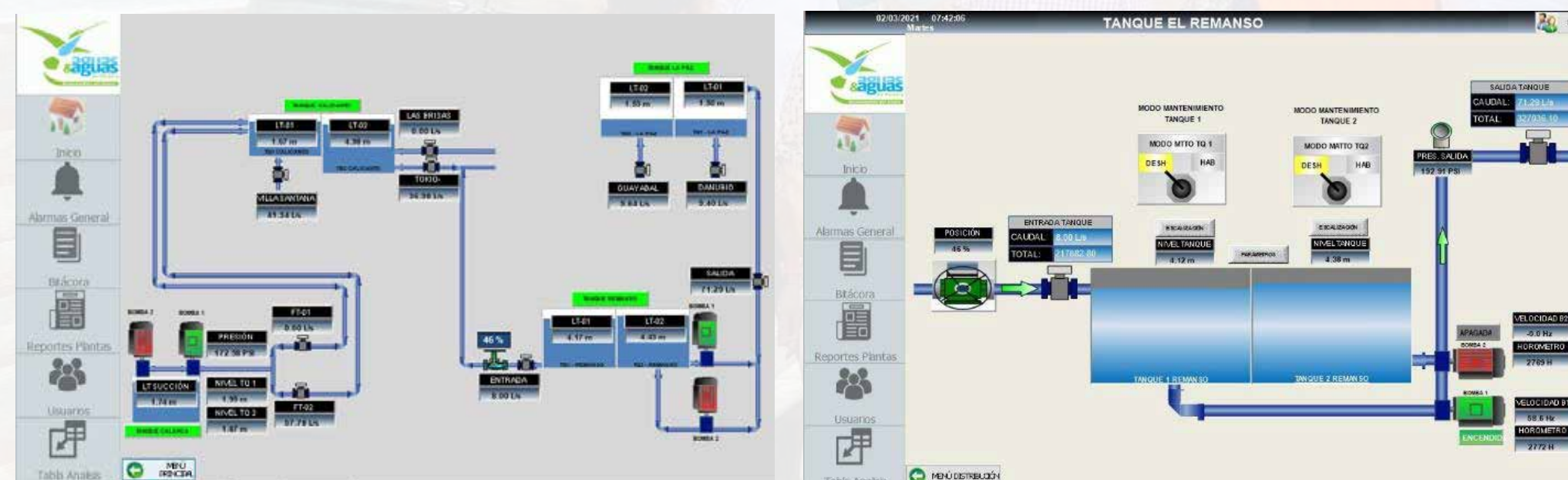


Una vez realizadas las actividades de obra, tales como: canalizaciones, cámaras de inspección, cableado e instalación de los equipos, avanzamos en el desarrollo gráfico en el sistema SCADA, el cual, es el Indusoft Web Studio 8.1; allí fue creada una ventana general en donde se pueden observar los niveles de los 4 tanques involucrados (Calarcá, Calicanto, El Remanso y La Paz) así como, los caudales integrados al sistema.



Además, cada tanque tiene una ventana específica donde se pueden observar datos más puntuales como: presión de bombeo (Calarcá y Remanso) y el control de bombas y de la válvula de entrada a El Remanso. En esta aplicación también fueron creadas ventanas de parametrización de niveles para la operación en automático del sistema y ventanas de configuración de los sensores de nivel de manera que, puedan ser escalizados desde allí por personal experto y con perfil de ingeniería.

Adicional a ellos, ventanas de tendencias para cada uno de los tanques, para hacer el monitoreo gráfico al comportamiento de todo el sistema y las respuestas tanto de los niveles como de los caudales. Actualmente, este sistema funciona de manera automática y se mantiene una visualización permanente en el SCADA de las diferentes variables.

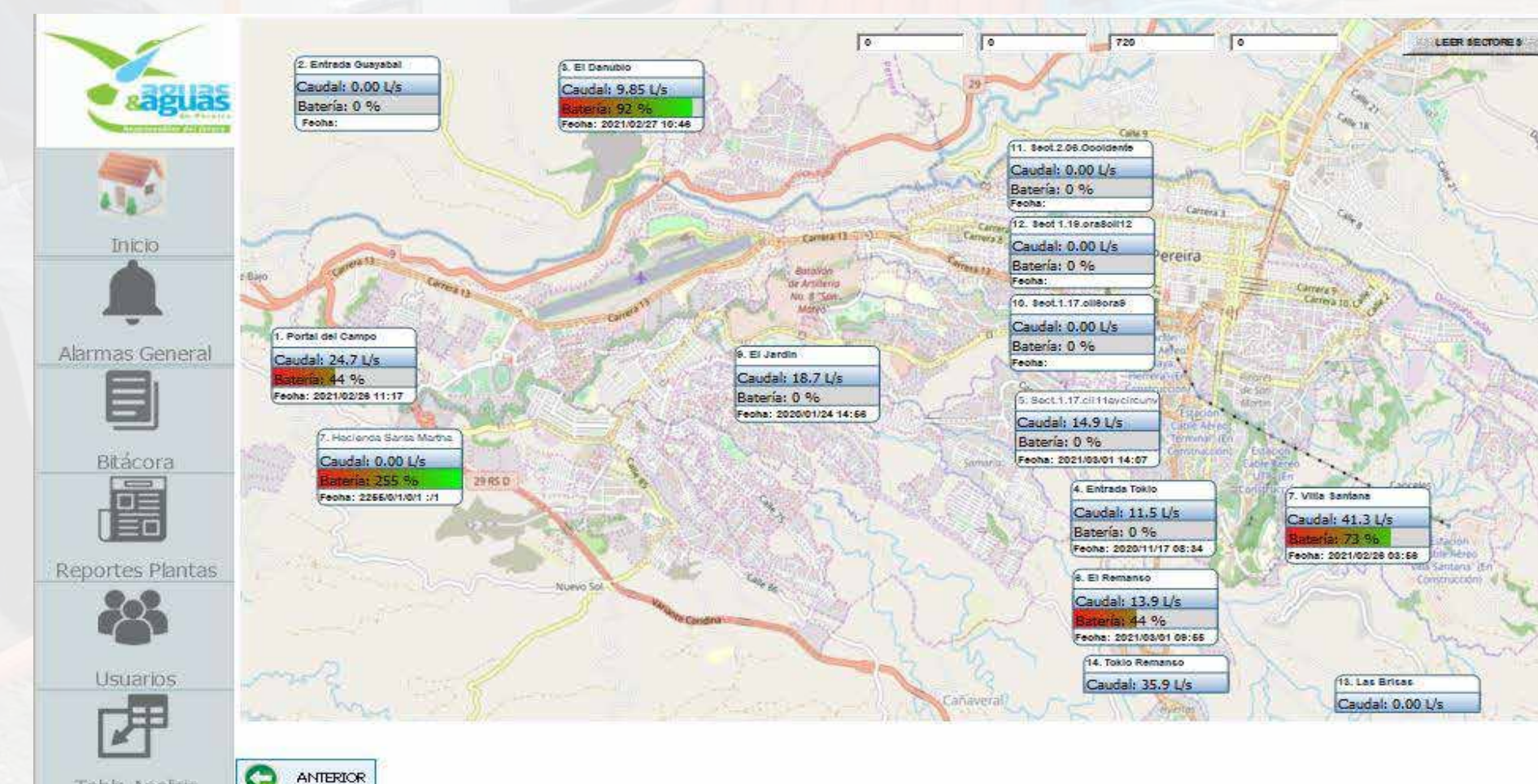


Sectorización:

algunos medidores de caudal utilizados a la entrada de sectores hidráulicos, son equipos electromagnéticos MAG8000 de la marca SIEMENS que cuentan con batería

interna y sistema de transmisión de datos mediante módulo de comunicaciones GSM, los cuales enviaban mensajes diarios con los registros de mediciones a correos electrónicos preestablecidos en el equipo.

Para mejorar la confiabilidad y visualización de los datos para análisis de la información, se desarrolló una aplicación que permite recibir en una dirección IP fija, todos los mensajes enviados por los medidores en archivos planos con formato .csv, el cual, se encarga de depurar los archivos, procesar los datos e integrarlos al sistema SCADA de manera que, se puedan visualizar en las pantallas en forma de animaciones y tendencias gráficas, además se envían y almacenan en la base de datos del servidor SCADA para su posterior consulta a través de archivos en forma de reporte, haciendo de esta manera una forma más ágil de procesar y visualizar la información.



Contamos con un software de visualización SCADA, para realizar el monitoreo permanente de las diferentes variables de los procesos misionales.

Hasta el inicio del 2019, se monitoreaban las infraestructuras: Bocatoma, Tanque de Carga, Planta Nueva Aurora, Macromedición y Pozo Profundo de Puerto Caldas, al cerrar la vigencia fueron incluidas las Estaciones Hidroclimatológicas, nivel del tanque Boquía, salida planta Písamo.

SCADA 2019



SCADA 2020



RETOS 2021

- ✓ Mantener los estándares establecidos con IRCA menores al 1%, realizando monitoreos a la calidad del agua de forma continua.

- ✓ Ampliar la cobertura de control de calidad de agua en el sector suroriental de la ciudad, a través de la instalación de 4 puntos de muestreo.
- ✓ 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, obras complementarias, limpieza y mantenimiento de sumideros e interceptores, inspección con cámara de video - CCTV, e implementación de tecnología sin zanja.
- ✓ Instrumentar el sistema alcantarillado en dos puntos principales para determinar variables de cantidad y calidad del agua residual.
- ✓ Optimizar los equipos de lavado (presión/succión).
- ✓ Actualizar el catastro, información georreferenciada y centro de control del sistema de alcantarillado.
- ✓ Fortalecer el sistema de telemetría mediante la inclusión de los Tanques Naranjito y Consota, así como la macromedición en redes matrices, sectorización, y plantas de tratamiento.

5.3.4. Agilidad y simplificación de trámites



GRI 103-1

Nos debemos a nuestros usuarios, por eso como Empresa Prestadora de Servicios Públicos Domiciliarios, estamos en el deber de ofrecer excelente servicio e informar de manera apropiada y oportuna, las decisiones que los involucren, en especial, cuando se relacionan con sus derechos y deberes.

Simplificar los trámites, hacerlos cortos, ágiles y transparentes es esencial para Aguas y Aguas de Pereira, y nos permite garantizar la atención integral, con prontitud, calidad y eficiencia a nuestros usuarios.

GRI 103-2

Para el mejoramiento continuo en lo referente a la agilidad y simplificación de trámites, unimos fuerzas entre los procesos tecnológicos, el sistema de gestión de innovación y las demás áreas, en la búsqueda de nuevas alternativas o procesos que nos permitan conocer las expectativas de nuestros grupos de interés.

Encontrándonos que, dentro de los aspectos comerciales para lograr un mejor servicio, figuran la agilidad y simplificación de trámite, y que, a través de su gestión, podremos mejorar tiempos de respuesta a los requerimientos presentados por los usuarios y simplificar la compleja tramitología en los procesos, reducir costos operativos en la entidad y tiempos de duración de los mismos, entre otros aspectos.

GRI 103-3

En cuanto a la gestión tecnológica de nuestro grupo de interés interno, destacamos que contamos con un software para la mesa de servicios de Tecnología de la Información, a través del cual 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 y Atención al Ciudadano, tenemos definidas las actividades anuales a realizar frente a la racionalización de trámites, así como se definen plazos para ejecutarlas, siendo la Dirección de Control Interno, la encargada de hacer seguimiento trimestral a los avances de los componentes contenidos en este Plan como mecanismo de gestión.

INDICADOR

El porcentaje de avance en la implementación de la estrategia de Gobierno Digital, por lineamientos, durante el año 2020, fue:

LINEAMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE
Estrategia de TI	91%
Gobierno TI	69%
Información	66%
Sistemas de Información	80%
Servicios Tecnológicos	69%
Uso y Apropiación	64%

INICIATIVAS 2020

Durante la vigencia 2020, los procesos de habilitación con tecnologías de información y transformación digital fueron foco importante de aceleración y crecimiento exponencial; ante lo cual la Empresa no fue ajena y mantuvo una respuesta coherente y acorde a las necesidades de los grupos de interés y con alta participación e incidencia en la apropiación de tecnologías de información y comunicaciones (TICs).

- ✓ Debido a la declaratoria de emergencia por COVID-19, los esfuerzos se concentraron en la habilitación de canales

de comunicación virtuales con nuestros usuarios, con el fin de facilitar las solicitudes de financiaciones, reclamaciones y el recaudo de los servicios.

Así fue como en el 2020, fortalecimos la oficina virtual para el usuario, con acceso desde la página web www.aguasyaguas.com.co a los siguientes trámites:



- ✓ En aras de atender las consultas y trámites de nuestros usuarios de manera digital, creamos cuentas de correo electrónico institucionales e instructivos para realizar algunos de ellos, tales como: financiaciones (financiaciones@aguasyaguas.com.co); nuevas conexiones e independización del servicio (matriculas@aguasyaguas.com.co); así como, fortalecimos el contacto y los canales de comunicación con los usuarios de las pilas públicas (pilaspublicas@aguasyaguas.com.co), esto con el fin de hacer más fácil, ágil y de manera virtual estos trámites.

Instructivo para realizar financiaciones



ASÍ DE FÁCIL PUEDES FINANCIAR LA FACTURA DE AGUA

1

Enviamos la solicitud de financiación con el número de la matrícula de Agua (lo encuentras en la parte superior derecha de la factura); tu nombre y apellidos completos; cédula y teléfono de contacto al correo electrónico financiaciones@aguasyaguas.com.co

2

Adjunta los siguientes documentos que nos permitan validar la relación jurídica que tienes con el inmueble:

SI ERES PROPIETARIO

- Certificado de tradición con vigencia máxima de 1 mes, Escritura o Predial. (Siempre actuaremos bajo el principio constitucional de la buena fe, ante imprecisiones o falsedad el único responsable será el solicitante que ocasiona tal condición) esta nota debe ir en letra más pequeña.

En caso de ser persona jurídica o establecimiento de comercio, no olvides adjuntar también:
• Certificado de existencia y representación legal con fecha de expedición no mayor a 30 días.

Y para entidades oficiales:
• Autorización del Representante Legal o su delegada.

SI ERES ARRENDATARIO

- Copia del contrato de arrendamiento
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía

3

Luego de validar toda la documentación, te enviaremos a tu correo, el pagaré y la autorización para el reporte a centrales de riesgos y al Boletín de Deudores del Estado, documentos que debes imprimir para firmar como tomador, escanearlos y retomarlos nuevamente al correo financiaciones@aguasyaguas.com.co. No olvides indicarnos la matrícula del predio y un teléfono de contacto.

4


Una vez sea autorizada la financiación, te enviaremos vía correo electrónico, la factura para el pago, con el valor de la cuota inicial.



No olvides que puedes realizar tus pagos en Apostar y el Centro de Recaudo Empresa de Energía o solicitar el servicio de pago a domicilio de la EEP teléfono 3208904969




Instructivo para solicitar matrículas nuevas



SOLICITA UNA MATRÍCULA NUEVA

No olvides enviarnos al correo matriculas@aguasyaguas.com.co, los siguientes documentos:

- Certificado de Estratificación (Alcaldía de Pereira)
- Certificado de Nomenclatura (Alcaldía de Pereira)
- Escritura, Predial o Certificado de Tradición (expedición no mayor a 15 días)
- Cédula del propietario.
- Si no eres el propietario, adjunta un poder autenticado y tu cédula.



Instructivo para solicitar Independizaciones



¿NECESITAS INDEPENDIZAR EL SERVICIO?

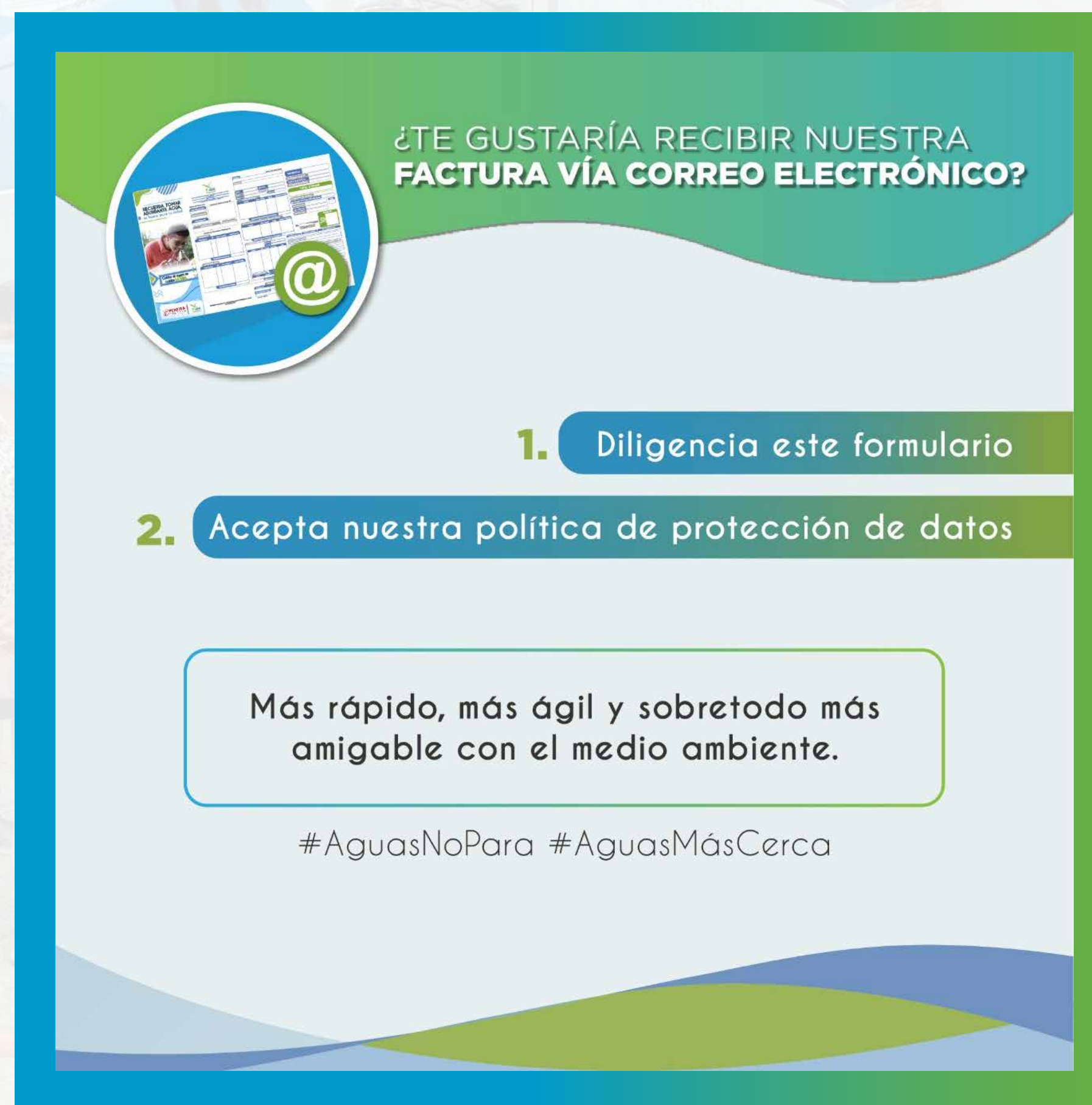
Envíanos la solicitud a matriculas@aguasyaguas.com.co y adjunta:

- Cédula del propietario del predio, si no eres el propietario, un poder (autenticado)
- Certificado de Tradición y/o Predial (expedición no mayor a 15 días).
- Última factura de Aguas y Aguas de Pereira cancelada.





- ✓ Expedimos la Directiva transitoria de Cartera y Recaudo No. 116 de abril del 2020 y la Directiva de Diferidos No. 120 de mayo del 2020, con el objetivo de flexibilizar algunas políticas de financiaciones, pagos o abonos a cartera, corte y reconexión, entre otros, para el tiempo que dure la declaratoria de emergencia económica a causa del COVID-19.
- ✓ Pasamos de enviar 1.734 facturas digitales en 2019 a 3.900 en la vigencia 2020 a usuarios que hicieron la solicitud, acción que no exime la entrega de la factura en físico.



The graphic is a vertical rectangular panel with a blue and green color scheme. At the top left, there is a circular icon containing a digital invoice and a green '@' symbol. To the right of this icon, the text '¿TE GUSTARÍA RECIBIR NUESTRA FACTURA VÍA CORREO ELECTRÓNICO?' is written in white. Below this, there are two numbered steps: '1. Diligencia este formulario' and '2. Acepta nuestra política de protección de datos'. In the center, a white box contains the text 'Más rápido, más ágil y sobretodo más amigable con el medio ambiente.' At the bottom, the hashtags '#AguasNoPara' and '#AguasMásCerca' are displayed. The background of the panel features a faint image of a woman in a red shirt and blue jeans standing next to a large water pipe.

¿TE GUSTARÍA RECIBIR NUESTRA
FACTURA VÍA CORREO ELECTRÓNICO?

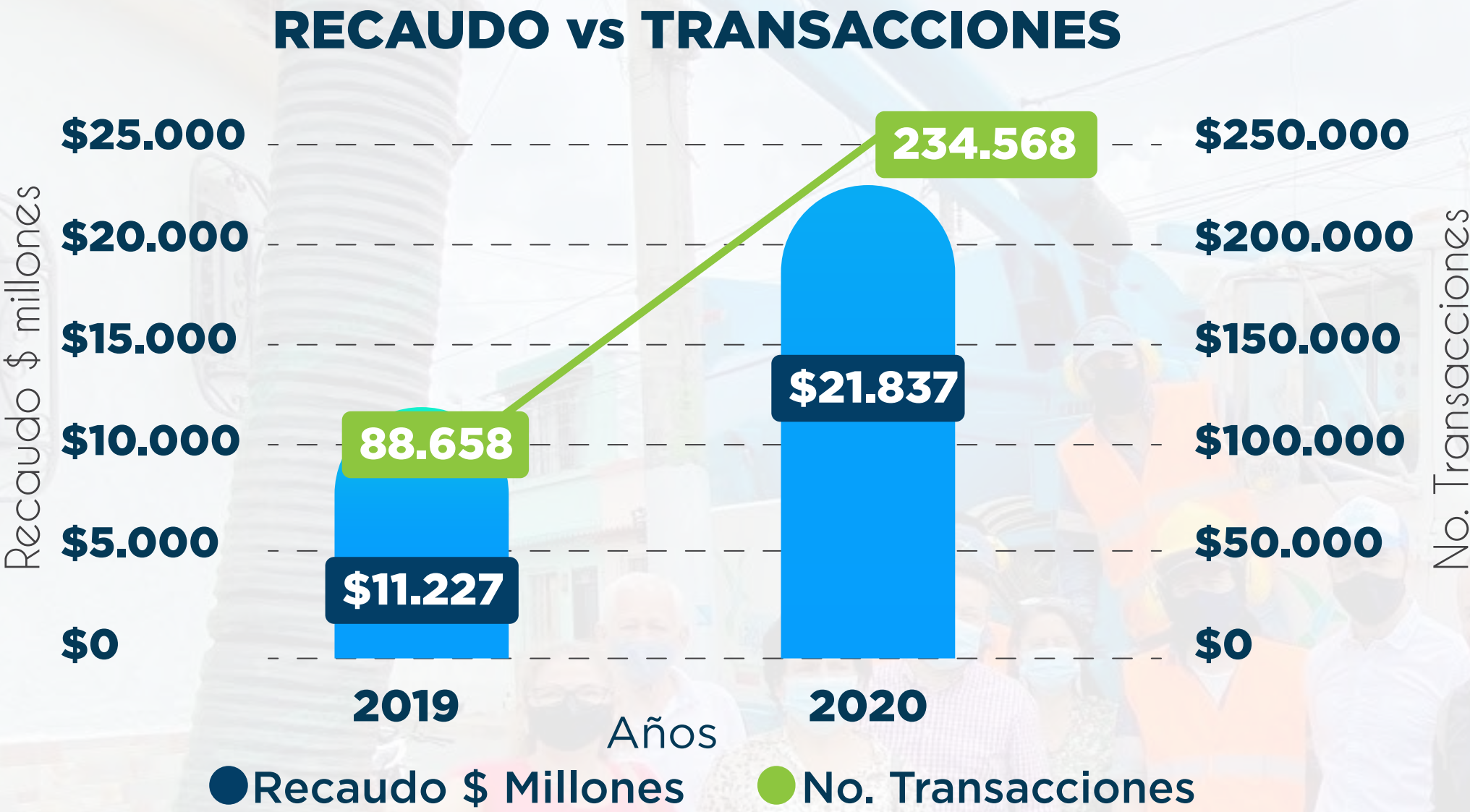
1. Diligencia este formulario

2. Acepta nuestra política de protección de datos

Más rápido, más ágil y sobretodo más
amigable con el medio ambiente.

#AguasNoPara #AguasMásCerca

✓ El incremento de los recaudos a través de nuestros canales PSE:

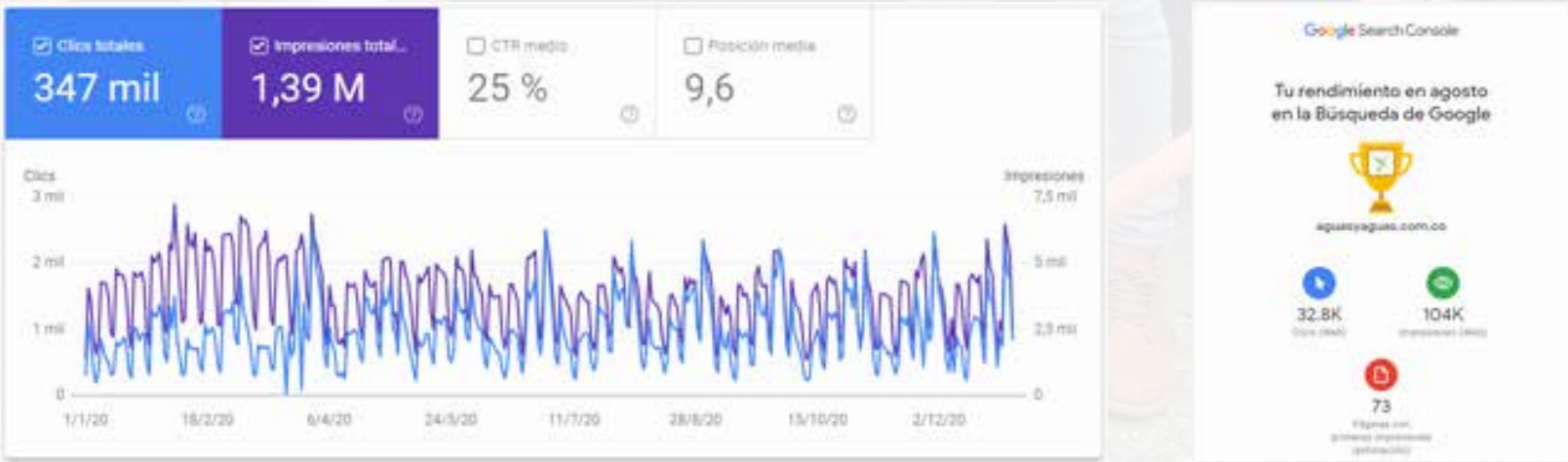


✓ Radicación y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y recursos, a través de nuestra página web www.aguasyaguas.com.co. En 2020, fueron radicadas 4.464 PQR's:

MES	No. PQRs INTERPUESTAS
Enero	50
Febrero	45
Marzo	92
Abril	280
Mayo	508
Junio	469
Julio	604
Agosto	491
Septiembre	565
Octubre	520
Noviembre	459
Diciembre	381

✓ En cuanto a la página web, logramos una disponibilidad con indicadores superiores al 99.6%, alcanzando estas cifras significativas:

● Más de 347.000 registros de búsqueda en el portal de Google, solo en agosto de 2020, obtuvimos 32.800 registros de ingreso a nuestra página redireccionados desde este buscador de Google



✓ Mediante el fortalecimiento de los canales de pagos electrónicos, logramos masificar y generar el recaudo del pago del servicio, manteniendo la aceptación de los suscriptores y brindando diferentes opciones de acceso mediante, la aplicación móvil Aguas Más Cerca y la página web empresarial.

En términos de transacciones electrónicas, el comportamiento fue:

MES	TRANSACCIONES POR MEDIOS ELECTRÓNICOS
Febrero	6.653
Marzo	17.478
Abril	22.402
Mayo	21.275
Junio	21.567
Julio	23.479
Agosto	24.252
Septiembre	24.226
Octubre	23.826
Noviembre	23.726
Diciembre	25.684

En lo referente al valor promedio de la transacción electrónica, se aprecia una penetración cada vez mayor a los estratos bajos, con disminución de su incidencia en el valor del pago:

MES	VALOR PROMEDIO DE TRANSACCIÓN COP
Febrero	124.943
Marzo	110.571
Abril	95.629
Mayo	91.360
Junio	88.779
Julio	89.273
Agosto	84.355
Septiembre	92.159
Octubre	89.901
Noviembre	91.285
Diciembre	93.081

✓ **Servicio de factura digital:** Se implementó el servicio digital, para la solicitud del cambio de nombre en la factura, de igual manera, se colocó en marcha la posibilidad al suscriptor, para solicitar y recibir por correo electrónico la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Logrando eficiencias en el proceso de distribución y como apuesta de sostenibilidad ambiental, al reducir el

número de impresiones de facturas físicas.

En la vigencia 2020, **se registraron 712 solicitudes de facturación digital**, para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

- ✓ Actualizamos la plataforma del Sistema de información de proveedores. Con mejoras para la automatización del proceso de contratación de procesos de obra y consultoría.



- ✓ Incrementamos el número de transacciones en el sistema, 408 proveedores registrados y 6.724 documentos actualizados en el sistema. Con estas cifras al cierre de la vigencia 2020 se reportaban 1.160 proveedores inscritos.

Registros nuevos 2020:

Mes	Total
1	64
2	51
3	40
4	22
5	40
6	15
7	34
8	31
9	29
10	27
11	35
12	20
Total	408

Registros actualizados durante el 2020:

Mes	Total
1	555
2	580
3	507
4	349
5	640
6	320
7	488
8	421
9	437
10	979
11	1147
12	301
Total	6.724

RETOS 2021

- ✓ Incrementar el envío de facturas digitales, a través de las campañas por canales virtuales y la factura.
- ✓ Consolidar la estrategia de digitalización y automatización de servicios, implementando lo referido a solicitudes de disponibilidad del servicio, por medios electrónicos.

5.3.5. Gestión y satisfacción de clientes

GRI 103-1

En Aguas y Aguas de Pereira, hemos identificado que la escucha activa, es uno de los aspectos que nos permiten mejorar la experiencia en el servicio, es así como en 2020, nos dimos a la tarea de implementar espacios de diálogo cercanos y amigables como lo son: fijos de atención (suspendido desde marzo), el chat a través de la página web, nuestra app “más cerca”, el contact center y la línea de atención de WhatsApp.

GRI 103-2

En Aguas y Aguas de Pereira, tenemos dispuestos múltiples canales de relacionamiento para grupos de interés:

✓ **Centro de Servicios:** ubicado en el edificio Torre Central, carrera 10 # 17-55, es un espacio de atención personalizada de lunes a viernes desde las 7:45 a.m. hasta las 4:00 p.m. en jornada continua. Este espacio de atención suspendió sus actividades desde finales de marzo 2020, acatando las recomendaciones de las autoridades nacionales y municipales, en el marco del manejo a la pandemia por COVID-19. No obstante, su personal sigue realizando la atención al público a través de los canales digitales con los que contamos.

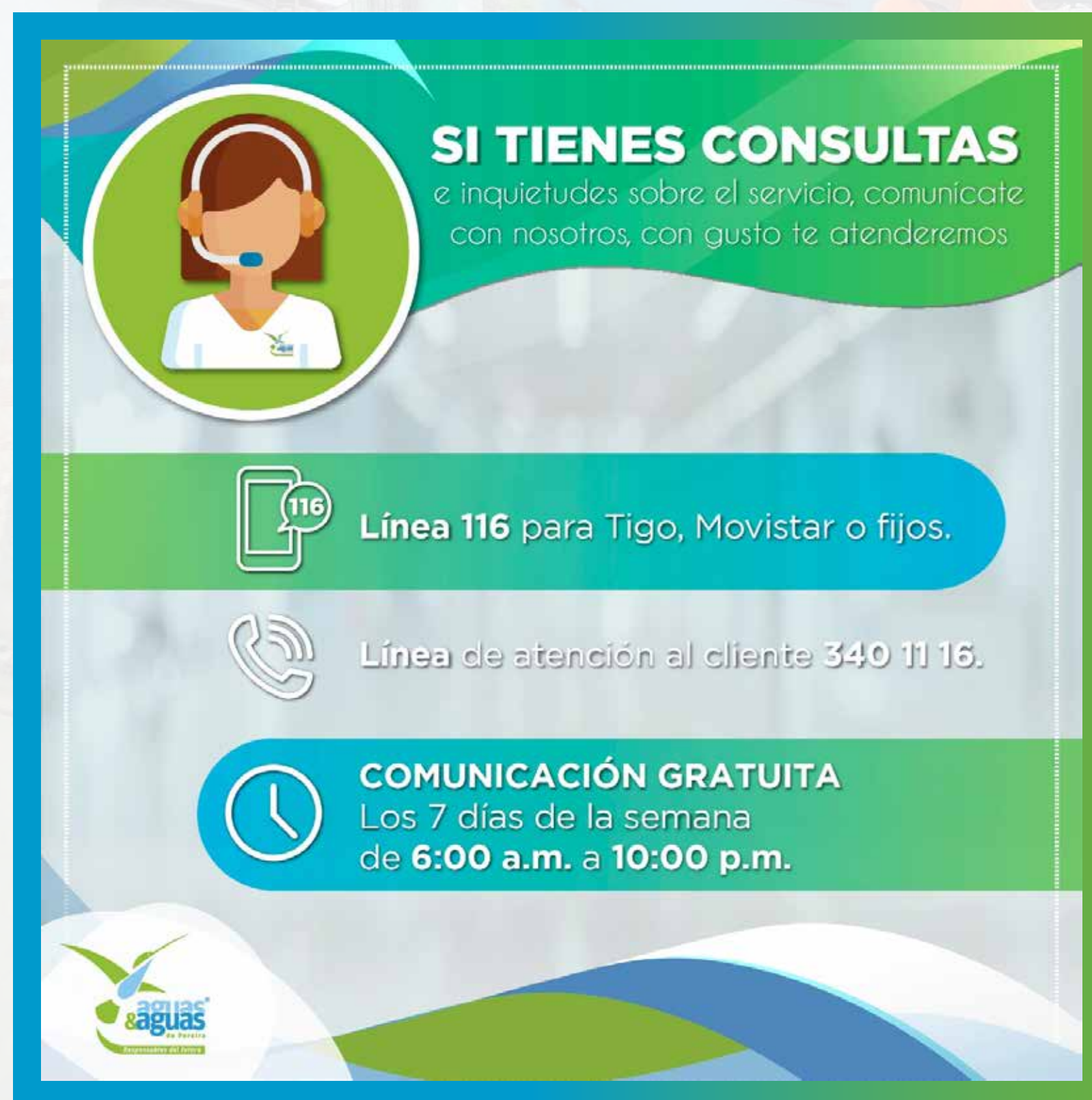
✓ **Portal web www.aguasyaguas.com.co:** a través de esta plataforma digital, disponible las 24 horas, nuestros usuarios pueden acceder, desde cualquier lugar, a una serie de recursos y servicios digitales de forma fácil e integrada. Estos son algunos de los trámites que se pueden realizar a través de la web:

- Pagar o imprimir la factura
- Radicar PQR'S
- Reportar daños
- Generar factura digital
- Actualizar el nombre del suscriptor que aparece en la factura
- Realizar pagos parciales.





✓ **Líneas de atención telefónica:**


(036) 3401116 y 116 para fijos y celulares Tigo y Movistar. A través de las cuales, atendimos en 2020, cerca de 94.032 personas, es decir 7.836 mensuales. Este canal está activo los siete (7) días de la semana desde las 6:00 a.m. y hasta las 10:00 p.m. En el horario de las 10:00 p.m. y hasta 5:59 a.m., las llamadas son re direccionadas a través de la Central de Operaciones a la cuadrilla de atención de emergencias.




SI TIENES CONSULTAS
e inquietudes sobre el servicio, comunícate
con nosotros, con gusto te atenderemos

 **Línea 116** para Tigo, Movistar o fijos.

 Línea de atención al cliente 340 11 16.

 **COMUNICACIÓN GRATUITA**
Los 7 días de la semana
de **6:00 a.m. a 10:00 p.m.**



✓ **Línea de atención de WhatsApp:**

3113525559, un canal comunicación creado a finales del mes de agosto de 2020, con el fin de ofrecer información sobre PQR'S, matrículas nuevas, independizaciones, actualización de datos, financiaciones pagos parciales, duplicados, generación de facturas de pago total de deuda. Para este canal fijamos como horario de atención de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.



 **PENSANDO EN
TU COMODIDAD**

Ahora encuéntranos por
WhatsApp

311 352 5559

Realiza trámites y solicita
servicios desde tu celular,
Aguas más Cerca.

- ✓ **Kioskos virtuales:**
contamos con seis (6) dispositivos digitales, con pantallas táctiles, que permiten al usuario auto gestionar sus solicitudes de duplicados de facturas, pagos parciales y generar paz y salvo.

Se encuentran ubicados en el Centro de Servicios de la Empresa - Cra 10 # 17-55, Centros de Recaudo de Energía de Pereira (Torre Central, Cuba y La Rebeca), Puntos de Apostar en el centro poblado de corregimientos de Puerto Caldas y Caimalito.



- ✓ **APP Aguas Más Cerca:**
Aplicación diseñada para dispositivos móviles, con sistema IOS y Android, tales como celulares y tabletas. Por este canal, el usuario puede realizar el pago de su factura, reportar daños y obtener información del servicio entre otros temas de interés.



INDICADORES

GRI 103-3

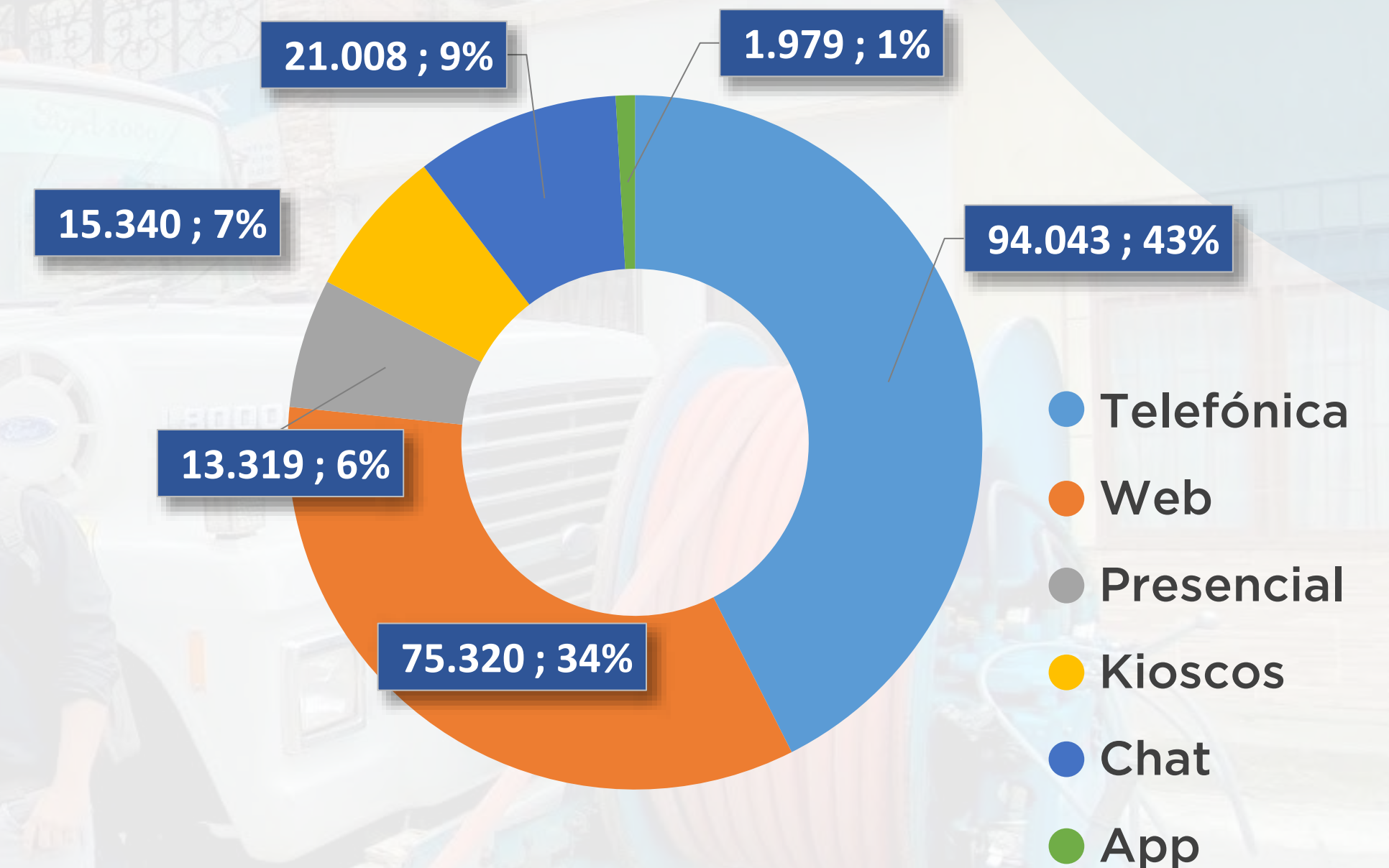
Teniendo en cuenta que, a diario estamos en contacto con nuestros usuarios en Aguas y Aguas de Pereira, contamos con varios instrumentos de medida y control entre los cuales se destacan, los canales de comunicación, índice de reclamación, encuesta de satisfacción del usuario y el índice de percepción del cliente.

Ante la relevancia de conocer la percepción de nuestros usuarios, mensualmente, medimos y registramos la usabilidad de los canales implementados por la Empresa para atender los contactos con los usuarios, éstos van alimentando los modelos estadísticos para su análisis y mejora, es así como, se vienen construyendo permanentemente los registros de los principales indicadores de gestión conocidos como KPI's por sus siglas en inglés.

Canales de Servicio al Cliente

Hemos implementado diversos canales de atención al cliente, los cuales con el tiempo y dadas las condiciones actuales por el COVID-19, se han venido posicionando entre nuestros grupos de interés, se observa entonces que, el contacto presencial (Centro de servicios y kioscos de autogestión), registra un 33% aceptación, haciendo la salvedad que se toma el tiempo antes de la pandemia, mientras que un 67% de los usuarios prefirieron, usar los

canales no presenciales como el telefónico y los virtuales como la página web, el chat interactivo y la app Aguas más Cerca.



Lo anterior, deja ver que nuestros clientes y/o usuarios, se han inclinado a utilizar los canales no presenciales, abriéndonos la puerta a dinamizar mecanismos virtuales para la atención de los procesos de servicio al cliente: líneas telefónicas, correo electrónico, chat interactivo de la página web, las App y la mensajería instantánea de WhatsApp.

Índice de Reclamación

ÍNDICE DE RECLAMACIÓN	2017	2018	2019	2020
	0,41%	0,41%	0,32%	0,23%

Para la vigencia 2020, este índice alcanzó el 0.23%, esto es, lo que quiere decir que, de un promedio anual de 158.586 facturas emitidas y entregadas a nuestros usuarios, solo un promedio de 371 usuarios, contactó a la Empresa para manifestar algún tipo de reclamo. Históricamente, este indicador se ha ubicado en niveles por debajo del 0.30 %, lo cual es muy satisfactorio en comparación con las cifras que manejan otras Empresas del sector.

Encuesta de satisfacción del usuario (in house)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO (IN HOUSE)	2017	2018	2019	2020
	66%	82%	73%	76%

Los resultados obtenidos en estos sondeos de percepción, realizados cada 2 meses entre los usuarios a quienes les hemos atendido alguna solicitud, se convierte en un servicio post venta, para medir la satisfacción de la atención recibida, en ella, es aplicada la metodología Top Three Boxes -Excelente y Muy Bueno-, durante la vigencia 2020, obtuvimos una calificación del 76%, 3% por encima de lo registrado en 2019.

Índice de percepción del cliente

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE	2017	2018	2019	2020
	62%	42%	57%	47%

Este índice, se enfoca en aspectos relacionados con fidelidad, niveles de aceptación y apego con la Empresa. Para hacerlo más exigente, valoramos únicamente los atributos que son calificados con el componente de Excelente y Muy Bueno, es decir, la Metodología Top Two Boxes, 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.

Se hace importante reconocer que el 2020 fue un año atípico a la consecuencia de la pandemia, hito que, sin duda, destacó la importancia y necesidad del acceso a los servicios públicos y a su vez, movilizó a los usuarios a exigir a los prestadores más excelencia, celeridad y oportunidad en su atención.

Adaptarnos a esta nueva realidad, no fue fácil, sin embargo, empresarialmente definimos acciones orientadas para ofrecer atención más oportuna, preservando ante todo la salud, tanto de nuestros colaboradores como de los usuarios, prueba de ello, es a acogida que registran los nuevos canales para la atención virtual y telefónica.

El resultado de este indicador para la vigencia 2020 fue de 47.4%, si bien registra una disminución de 10 puntos porcentuales, con respecto a lo que reportaba la medición anterior, nos impulsa a definir planes de mejorar para el corto y mediano plazo, que propendan por recuperar dicha percepción y avanzar hacia la excelencia empresarial y a la satisfacción integral de nuestros usuarios.

INICIATIVAS 2020

- ✓ Fortalecimiento de la oficina virtual, al permitir la realización de trámites -que solo se podrían realizar de manera presencial- ahora por la web www.aguasyaguas.com.co, tales como: pago parcial y la actualización del nombre en la factura, se destaca la atención por este canal de 21.056 usuarios, durante la vigencia.
- ✓ Generación de procedimientos y cuentas de correos electrónicos para la realización de trámites institucionales sin salir de casa, financiaciones, nuevas conexiones e independización del servicio; y haber mejorado el contacto con los usuarios de las pilas públicas.
- ✓ Implementación de una línea de WhatsApp -3113525559-, para brindar atención sobre diversos trámites a nuestros usuarios. Al cierre de la vigencia fueron atendidas 3.031 personas.

- ✓ Fortalecimiento de los pagos electrónicos a través de nuestra página web y nuestra app “Aguas más cerca”, al culminar el 2020 cerca de 7.804 usuarios realizaron abonos a deudas o pagos parciales.
- ✓ 247 personas adelantaron sus solicitudes de financiamiento de la factura vía correo electrónico.



RETOS 2021

- ✓ Agendamiento de citas, a través de la página web o de un kiosk que estará ubicado en el acceso al Centro de Servicios, este proyecto evitará filas, tiempos de espera y mejorar la agilidad en la atención. Así mismo, permite que nuestros asesores conozcan, con anterioridad, las consultas o requerimientos del usuario.
- ✓ Generación y uso de la firma digital, con su aplicación, permitiremos que el usuario mediante una pad pueda firmar la documentación requerida en cada uno de los procesos comerciales realizados, con su implementación no solo se eliminarán impresiones y altos volúmenes de archivos en físico, sino que, además, permite que las copias de documentación solicitadas por el usuario le sean enviadas a través de correo electrónico.
- ✓ Permitir que un usuario que solicite una factura sea para pago parcial o financiación, al momento de la cancelación pueda presentarla desde su celular y la entidad recaudadora la reciba, esta modalidad inicialmente se aplicaría con los dos recaudadores más grandes: Empresa de Energía y Apostar.

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 y
3. Gestión del cambio climático.

5.4.1.

Gestión integral de agua



7



8



9



GRI 103-1

En Aguas y Aguas de Pereira, 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, 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 la participación y protagonismo de la Empresa en el grupo gestor de la iniciativa “Bosque Modelo Risaralda”.

En este sentido, para nosotros la gestión integral del recurso hídrico, es un tema central, que está directamente relacionado con el quehacer de nuestra Empresa como 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; dado que, un saneamiento poco efectivo afectará directamente a los usuarios, ocasionando olores ofensivos, inundaciones, proliferación de vectores y otras condiciones que pueden afectar el derecho a la salud humana y a un ambiente sano.

GRI 103-2

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 calidad del agua, optimización de su uso y 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:



PROCESO DE GESTIÓN DEL AGUA	DESCRIPCIÓN GENERAL GRI 103-2	MECANISMO DE EVALUACIÓN GRI 103-3
CONSERVACIÓN DE ECOSISTEMAS ESTRATÉGICOS EN LA CUENCA ALTA	<p>Participamos activamente en los espacios de coordinación y gestión interinstitucional de la Cuenca del río Otún liderados por la Corporación Autónoma Regional de Risaralda- CARDER; a través del 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, trabajamos 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>Efectuamos 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, realizamos el estudio de balance hídrico, para obtener datos de la disponibilidad y oferta del recurso hídrico.</p> <p>Sumado a ellos hacemos monitoreo de variables meteorológicas, contribuyendo a la determinación de condiciones climáticas en el territorio, generando herramientas bases para estudios de modelos matemáticos de cambio y variabilidad climática local.</p> <p>Estimamos curvas de gasto y niveles del río en diferentes puntos de la Cuenca Alta del Río Otún, para determinación de caudales en tiempo real, y así determinar alertas tempranas por crecientes o desabastecimiento.</p> <p>Monitoreamos 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, nos ha permitido postularnos a recursos de cooperación para proyectos de investigación, así como explorar oportunidades de negociación.</p>
CAPTACIÓN Y POTABILIZACIÓN	<p>Una vez captamos el agua cruda de las fuentes hídricas, se conduce a las plantas de potabilización donde se realiza el respectivo tratamiento, 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>Seguimiento a la calidad del agua dando cumplimiento a la normatividad, realizando medición del Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA).</p>

DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE	<p>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, realizamos una adecuada operación y mantenimiento del sistema de redes de distribución de agua potable, incluyendo la desinfección y manejo de los tanques de almacenamiento.</p>	<p>Llevamos a cabo monitoreo de la continuidad del servicio, hacemos control sobre las pérdidas de agua, medimos el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF), así como, el seguimiento al mantenimiento y a la atención de daños en las redes de acueducto.</p>
SANEAMIENTO HÍDRICO	<p>Desde el saneamiento, la gestión del agua implica un mantenimiento periódico de las redes de recolección menor, estructuras de captación de aguas lluvias, redes de 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 y continuidad.</p> <p>Contar con el túnel trasvase Consota-Otún, ha sido trascendental para asegurar una recuperación del río Consota y, en un mediano plazo, la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales - PTAR será esencial para mejorar la gestión de las aguas servidas, disminuyendo la carga contaminante entregada al río Otún.</p> <p>Hacemos seguimiento al plan de mantenimiento de las redes, a los daños reportados en las redes de alcantarillado y a los tiempos de atención.</p>	<p>Contamos 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, para salvaguardar los procesos de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales - PTAR.</p> <p>Realizamos medición en diferentes estaciones a lo largo de los ríos Otún y Consota, para determinar el impacto de las partes medias de las cuencas, una vez hacen su paso por la ciudad.</p> <p>Así como la medición, monitoreo y reporte a la Autoridad Ambiental del Departamento - CARDER, del seguimiento al avance en las estrategias implementadas y los indicadores del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV.</p>

INDICADORES

CAPTACIÓN - EXTRACCIÓN DE AGUA

GRI 303-3

Por medio de este indicador, reportamos los volúmenes (mega litros) acumulados de agua cruda captada, entre los años 2017 a 2020, por las plantas de potabilización de Pereira y Puerto Caldas; cabe señalar que la Empresa no capta agua lluvia, el 99% de la captación 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. Las concesiones dadas se rigen bajo las Resoluciones No. 1290 del 6 de julio de 2018 prórroga concesión de aguas superficiales para Pereira y resolución No. 1476 del 5 de junio de 2019 concesión aguas subterránea Puerto Caldas

**VOLUMEN TOTAL AGUA CRUDA
CAPTADA: EXTRACCIÓN DE AGUA
POR FUENTE (mega litros - 1 m3 = 0,001
mega litro)**

AÑO	PEREIRA	POZO PUERTO CALDAS	TOTAL DE AGUA CAPTADA
2017	0,039.072.911	0,03404.163	0,0339.477.074
2018	0,0340.247.813	0,03396.309	0,0340.644.122
2019	0,0341.470.830	0,03367.066	0,0341.837.896
2020	0,0342.556.631	0,03405.586	0,0342.962.217

Nuestra captación no se encuentra ubicada en zona de estrés hídrico, cabe resaltar que en el 2020 recibimos por parte de la Universidad Javeriana la formulación del Plan Maestro de Seguridad Hídrica con un horizonte a 25 años.

Las fuentes de agua superficiales y profundas de Pereira, corresponden a agua dulce, ya que como se puede evidenciar en los resultados de las muestras analizadas en el Laboratorio de Control de Calidad, se obtienen valores promedio de <1000mg/L para el parámetro sólidos totales, y por ende los sólidos disueltos totales deben ser inferiores a dicho parámetro; ya que los sólidos totales son el conjunto de los sólidos suspendidos totales y los sólidos disueltos totales. Adicionalmente se puede sustentar en los bajos valores de la conductividad que presentan las muestras de las aguas de las fuentes superficiales y profundas analizadas por Laboratorio de Control de Calidad.

Río Otún Bocatoma: sólidos totales promedio 131 mg/l.
Pozo Puerto Caldas: sólidos totales promedio 273 mg/l.

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 del < 30%; mediante Resolución CRA 688 de 2014, se adoptó, para la medición de las pérdidas de agua el Indicador de Pérdidas por Usuario Facturado - IPUF, el cual, establece como nivel óptimo un IPUF < 6,0 m3/suscriptor/mes. Sin embargo, para control y gestión interno, establecimos que la medición del IPUF se monitorea desde la estrategia y el IANC desde los procesos.

En el año 2020, la medición nos registró un IPUF = 6,2 m3/suscriptor/mes y un IANC = 32,49%

Comportamiento histórico de las pérdidas de agua en el sistema de distribución de agua potable

IPUF	2017	2018	2019	2020
	5.6 m³/suscriptores-mes	5.8 m³/suscriptores-mes	5.8 m³/suscriptores-mes	6.2 m³/suscriptores-mes

IANC	2017	2018	2019	2020
	29.87%	30.28%	30.77%	32.49%

SANEAMIENTO HIDRÍCO

Las corrientes superficiales de agua que, principalmente son afectadas por nuestras operaciones son el Río Otún y el Río Consota. Actualmente, sobre la vertiente del Río Consota se encuentra, aproximadamente, el 65.82% de los habitantes de la ciudad, incluida su zona de expansión y sobre la vertiente del Río Otún, se localizan el 34.18% restantes de habitantes de la ciudad de Pereira.

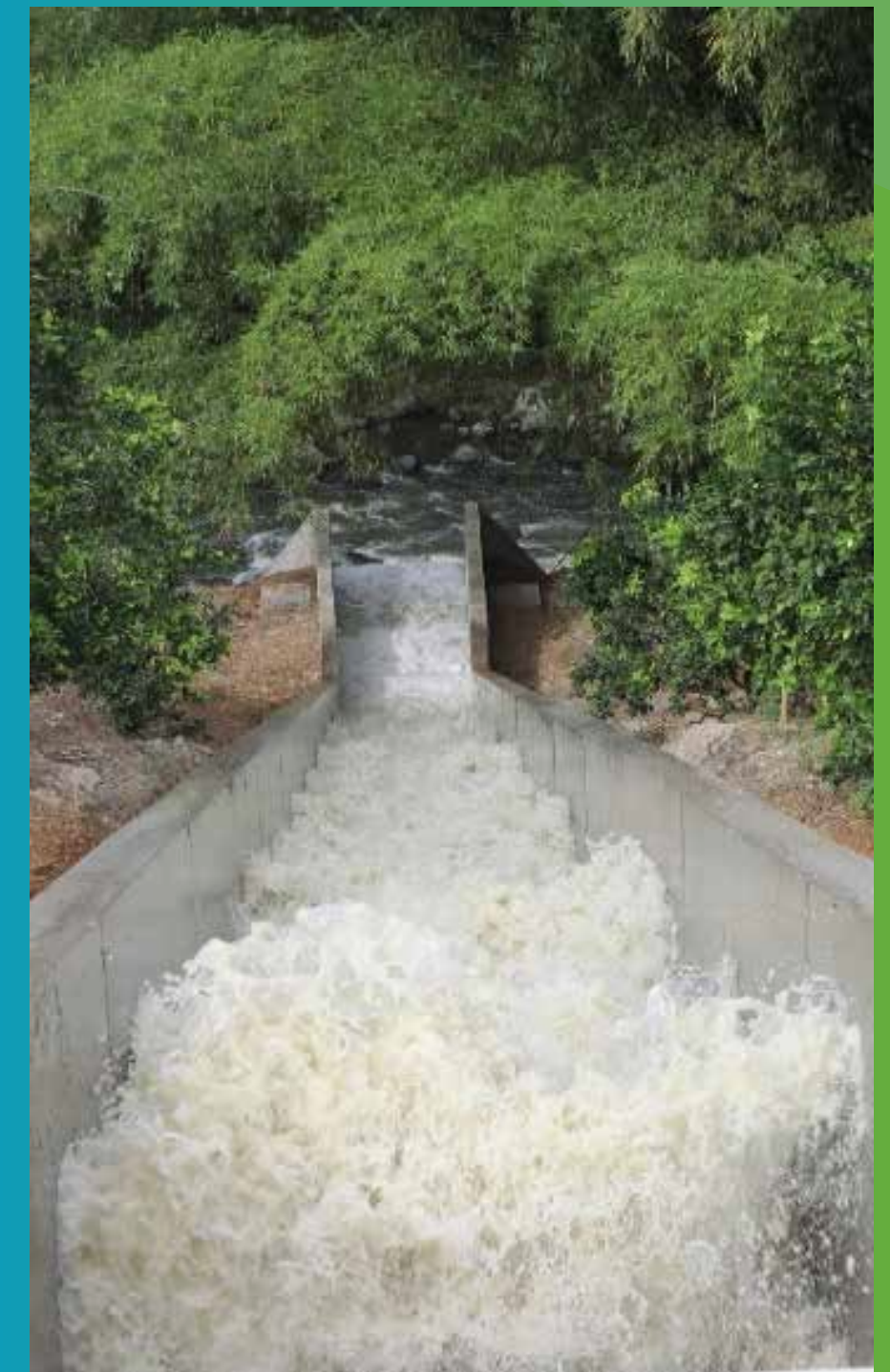
Es importante señalar que el sistema de saneamiento hídrico del Río Consota se encuentra construido y funcionando en un 100%, con la puesta en marcha del túnel trasvase Consota-Otún, garantizamos el traslado del vertimiento de aguas residuales que afectaba dicha fuente hídrica, en el sitio de la cámara de gruesos de Santa Martha, al punto donde estará localizada el tratamiento preliminar de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales - PTAR Pereira-Dosquebradas en el río Otún, procurando mantener el Río Consota con sus afluentes saneados y libres del aporte de aguas residuales del sistema de alcantarillado.

Durante el año 2020, más del 90% de las aguas residuales generadas por los habitantes del territorio, se condujeron y descargaron al Río Otún, se estima que el 10% restante aún afectan al Río Consota; sin embargo, se adelantan las integraciones de los vertimientos de un 7% correspondiente a las conexiones erradas que se presentan a dicha fuente hídrica y, en el largo plazo, el 3% correspondiente a la población del sector de Cerritos.

Con la consultoría para realización de los estudios de detalle para la construcción de la Planta de Tratamiento Aguas Residuales - PTAR, para los municipios de Pereira y Dosquebradas, avanzaremos en el cierre del ciclo del saneamiento.



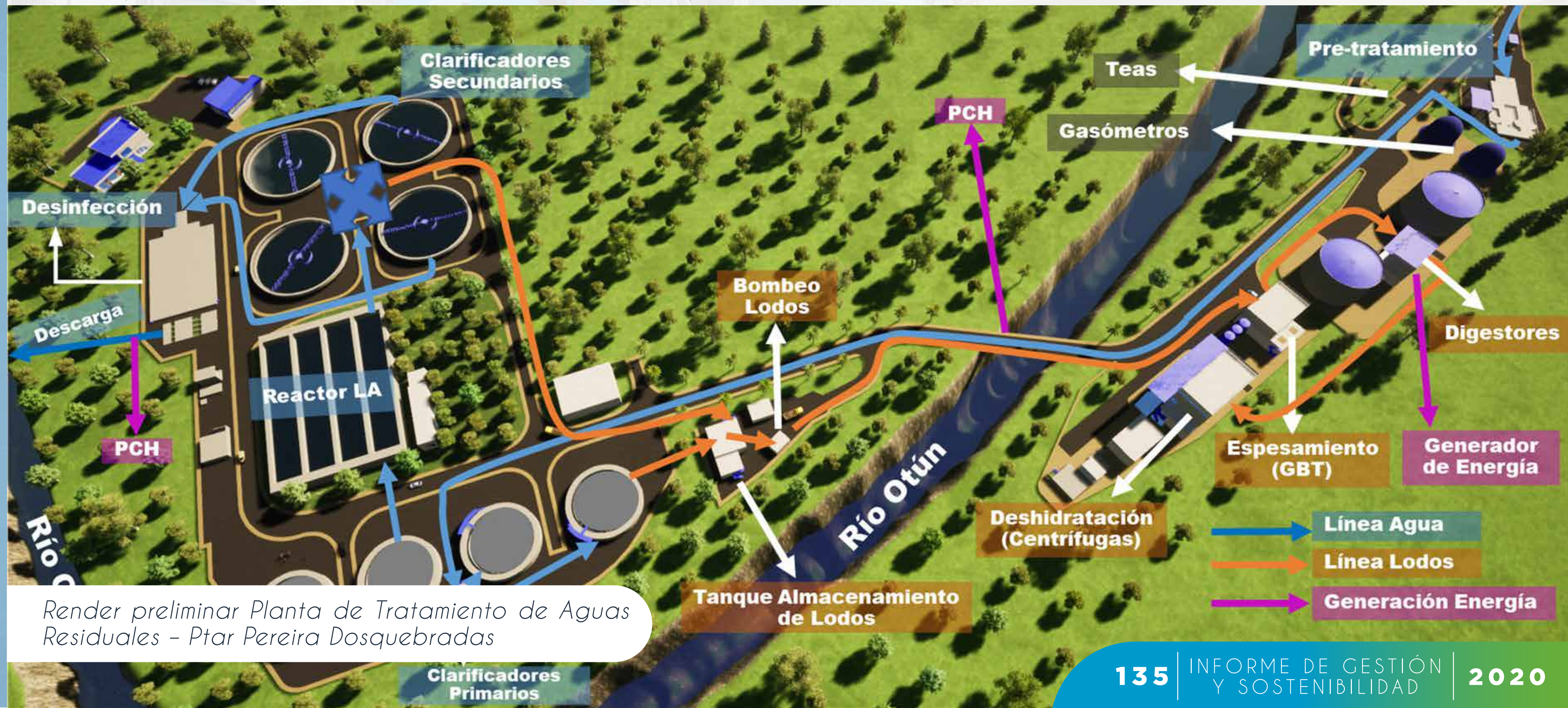
Túnel Traslase



Emisario final al Río Otún

En el marco del desarrollo del programa de Saneamiento y Vertimientos -SAVER liderado por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - MVCT y coherentes con las políticas nacionales, continuamos con las gestiones para cierre financiero y obtención de la Licencia Ambiental, encaminadas a la construcción de Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Pereira y Dosquebradas - PTAR, la cual, se prevé el inicio de construcción a finales del 2021 y su culminación en el 2025.

En este sentido, el MVCT trabaja en la actualización del Documento CONPES 3948 del 14 de noviembre de 2018, con base en los resultados obtenidos de la consultoría CO-129-18, para los diseños fase III, dado que, es necesario que la Nación incremente el valor de los recursos comprometidos al orden de los \$93.000 millones; gestión que, al igual realizan los demás actores, y que va enfocada a garantizar la totalidad de los recursos con destino a la construcción de la PTAR, la cual tendrá una capacidad de tratamiento de 1.42 metros cúbicos por segundo.



El plan de saneamiento y manejo de vertimientos, continúa su énfasis en la recuperación del Río Consota y la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales – PTAR Pereira Dosquebradas, con una capacidad de tratamiento al año 2025, mayor al 90% de los vertimientos de la zona de drenajes del Río Consota y Río Otún, donde el proceso secundario deberá garantizar el cumplimiento de los objetivos de calidad de dichas fuentes hídricas.

ÍNDICE INSF (OTÚN Y CONSOTÁ)

El Índice INSF (National Sanitation Foundation Index, por sus siglas en inglés), es un indicador de calidad de agua multiparámetro, constituido por ocho (8) 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.

ÍNDICE INSF	2017	2018	2019	2020
INSF RÍO CONSOTA - CÁMARA DE GRUESO SANTA MARTHA	55.28	58.79	53.48	68.33
INSF RÍO OTÚN ANTES DE CAPTACIÓN	77.07	77.06	77.63	80.77

En términos generales, para las corrientes hídricas, con el establecimiento de un gradiente en las condiciones de muestreo, desde áreas rurales hacia áreas urbanas para el análisis de la calidad del agua, se hace posible observar cambios en los valores para determinar el índice de calidad INSF.

Los resultados obtenidos muestran las características de estas cuencas hidrográficas, en las que, las partes altas poseen poca presión sobre el recurso hídrico y se encuentran en condiciones de buena calidad; las zonas medias que reciben los vertimientos municipales, muestran deterioros significativos respecto a las calidades fisicoquímicas del agua y, en las partes bajas, se aprecian leves recuperaciones de las calidades por asimilación de los contaminantes orgánicos.

Para el 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, a aguas de media calidad, debido a la recepción de varios tributarios urbanos afectados por mala disposición de residuos, tanto líquidos como sólidos.

La estación Puente Liceo Inglés, encargada de determinar el impacto de los vertimientos del sistema de alcantarillado, antes del sitio del trasvase de las aguas residuales del Consota al Otún, presenta una mejoría por el funcionamiento del túnel trasvase, con el cual, se liberó el aporte de aguas residuales del sistema de alcantarillado de aproximadamente 280.000 habitantes.

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 Pereira, éste recibe gran parte de las aguas residuales domésticas y no domésticas de dos (2) afluentes altamente contaminados (quebrada Dosquebradas y quebrada Egoyá) y del sistema de alcantarillado (estructura

provisional de descarga), 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 2020

- ✓ A través de la realización del Estudio limnológico adelantamos la caracterización y análisis de la calidad del agua de las dos fuentes hídricas del municipio donde se realizan las descargas principales de la operación de la Empresa.
- ✓ Operamos, mantuvimos, limpiamos y garantizamos la continuidad del servicio de los 65.53 kilómetros - km de interceptores, 15.895 sumideros, 230 estructuras de alivio y realizamos obras complementarias de alcantarillado en 20 puntos de la ciudad; los cuales aportan, no solo, a la correcta prestación del servicio, sino también a evitar, prevenir y mitigar la incorporación de aguas residuales de forma directa a las fuentes hídricas urbanas.
- ✓ Suscribimos el convenio interinstitucional No 252 de 2020, con la Gobernación de Risaralda, los municipios de Pereira, Santa Rosa de Cabal, Marsella, Dosquebradas, Parques Nacionales Naturales, la

Corporación Autónoma Regional de Risaralda - CARDER y el Fondo Mundial para la Conservación de la Naturaleza- WWF Colombia; con el objetivo de aunar esfuerzos, técnicos, administrativos y financieros para la articulación interinstitucional y el ordenamiento ambiental de la Cuenca del Río Otún, enfocados en la gobernanza, con la finalidad de mejorar su integridad ecológica y el estado de la biodiversidad como soporte de los servicios ecosistémicos, destacándose estas líneas de trabajo:

- Conservación de la integridad ecológica de la Cuenca Río Otún.
- Fortalecimiento de la gobernabilidad y de la gobernanza.
- Generación de mecanismos económicos y sostenibilidad financiera.
- Fortalecimiento del ordenamiento ecoturístico y de las iniciativas comunitarias asociadas.
- Cultura, comunicación y educación ambiental.



Representantes de instituciones firmantes del Convenio de Gobernanza

En su ejecución destacamos actividades como: I. Firma de dos nuevos acuerdos de conservación con las comunidades de la Cuenca Alta del Río Otún; II. Fortalecimiento del ordenamiento ecoturístico; III. Recorridos de vigilancia en diferentes rutas; IV. Fortalecimiento acciones jurídicas frente a infracciones ambientales.

- ✓ 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.
- ✓ Con el propósito de realizar monitoreo constante a los predios de la cuenca, de propiedad de la Empresa, capacitamos a 3 funcionarios del Departamento de Gestión Ambiental como pilotos profesionales de Dron.
- ✓ Participamos activamente en las diferentes mesas interinstitucionales como el Sistema Municipal de Áreas Protegidas (SIMAP), en el Sistema de Gestión Ambiental Municipal (SIGAM) y en la Comisión de Incendios del Departamento de Risaralda.
- ✓ Dimos continuidad 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.
- ✓ Desarrollamos múltiples actividades en la Hacienda Lisbran:
 - Caracterización ecológica del complejo de humedales- Monitoreo de la vegetación.

- Caracterización ecológica del complejo de humedales - Caracterización hidrobiológica.
- Caracterización ecológica del complejo de humedales -Monitoreo de Mamíferos Medianos y Grandes.
- Evaluación preliminar de la capacidad de regulación hidrológica de los humedales.
- Piloto de arrastre de sedimentos de la microcuenca de la Quebrada Dalí.
- Caracterización, delimitación y validación de metodologías para la erradicación de especies invasoras
- Proyecto piloto para turismo científico, avistamiento de aves.
- ✓ Dimos continuidad al convenio con la Asociación Comunitaria Yarumo Blanco, 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.

- ✓ Ejecutamos la 5ta fase del convenio Vivamos la Cuenca, cuyo objetivo fue promover la gobernanza en la Cuenca del Río Otún, adelantado conjuntamente programas, proyectos y acciones que estén en concordancia con nuestros objetivos misionales y los de la Universidad Católica de Pereira aliada en esta iniciativa.



Dispositivos teatrales Vivamos la Cuenca

En su desarrollo se lograron importantes impactos:

- Llegamos a 32 Instituciones adscritas al Comité de Educación Ambiental - COMEDA
- Hicimos presencia con educación ambiental en 9 barrios o veredas de los municipios de Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa y Marsella.
- Certificamos 136 personas participantes en el diplomado.
- Realizamos 91 puestas en escena de los dispositivos teatrales, en 15 locaciones de las zonas alta, media y baja de la Cuenca.
- Construimos 12 paisajes sonoros y 25 foto-memorias.
- Más de 40.000 personas alcanzadas a través de las redes sociales del proyecto.
- 440 participantes en 3 Foros de Agua y transversalidad.
- ✓ 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 se formulan las políticas, estrategias, programas, proyectos y metas, que nos permitan garantizar el abastecimiento actual y futuro de agua potable para la ciudad de Pereira.

- ✓ Dimos continuidad al monitoreo de la red hidroclimatológica de Risaralda a través del contrato con la Universidad Tecnológica de Pereira, este nos permite contar con información constante y de primera mano sobre las condiciones hidroclimatológicas de la Cuenca <http://redhidro.org/home/>
- ✓ Tuvimos participación constante en los Consejos de Cuenca de los Ríos Otún y La Vieja.

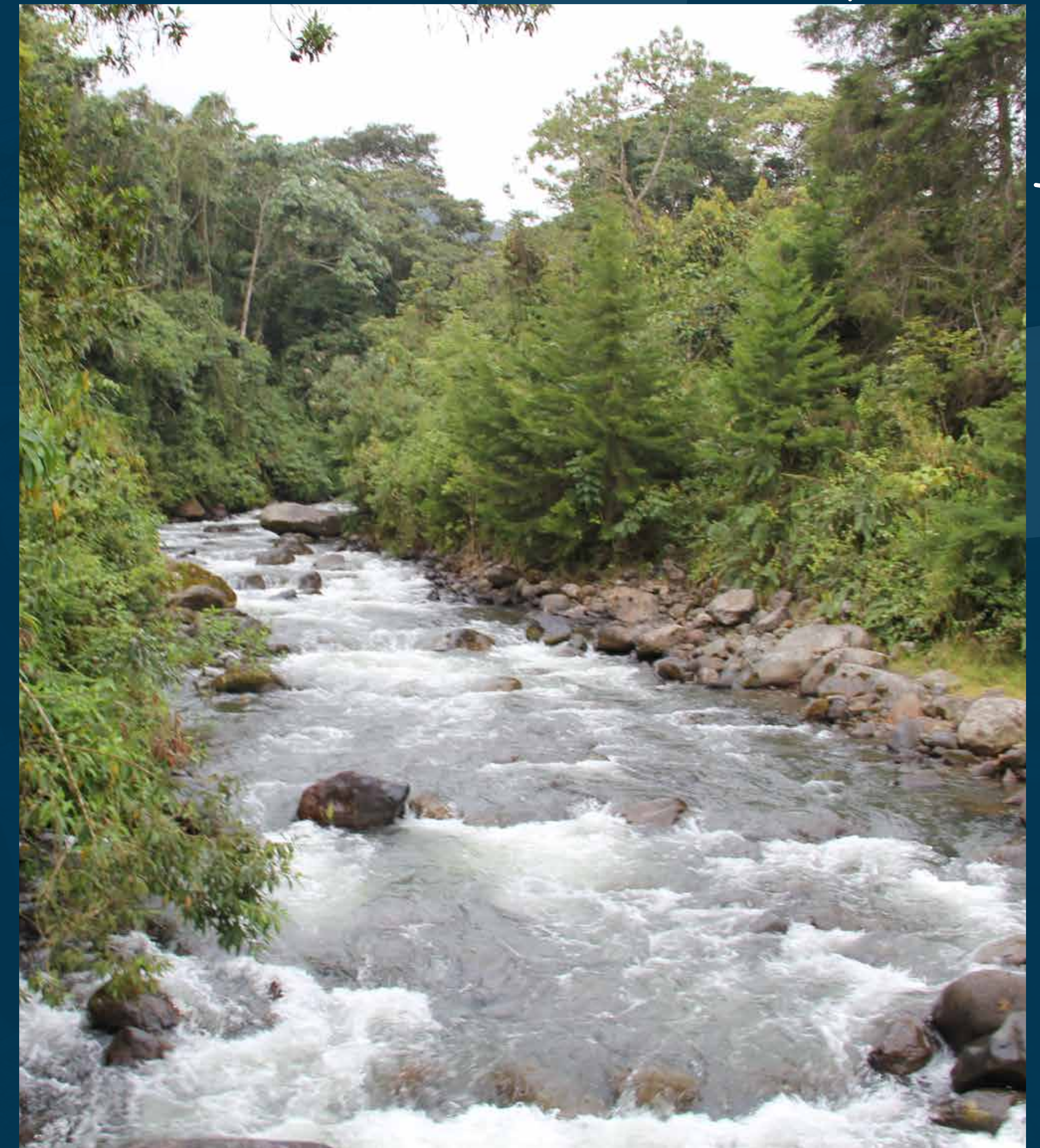
RETOS 2021

- ✓ Retomar el programa de búsqueda sistemática de fugas no visibles y monitoreo de presiones y caudales, dando prioridad a los sectores con mayor volumen de pérdidas, así como, gestionar oportunamente el contrato para la reparación oportuna de las fugas identificadas.
- ✓ Avanzar con el proceso precontractual para la selección de la firma que desarrollará a la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) Pereira y Dosquebradas, paso fundamental para hacer realidad esta macroproyecto de ciudad, garantizando el cumplimiento de los objetivos estratégicos y metas del Plan de Desarrollo del Gobierno de la Ciudad, que se

enfocan en el saneamiento de las fuentes superficiales de Otún y Consotá.

- ✓ Fortalecer la educación ambiental en toda la extensión de la Cuenca, a través de acciones como el proyecto “Vivamos la cuenca”
- ✓ Instalar más estaciones hidroclimatológicas, para tener mayor información del estado de la Cuenca en sus diferentes variables.
- ✓ Generar mayor articulación y difusión con la Universidad Tecnológica sobre el trabajo realizado en Lisbran.
- ✓ Realizar monitoreo constante sobre los predios, a través de vuelos de inspección usando el Dron adquirido por la Empresa.
- ✓ Darle continuidad al estudio limnológico y el balance hídrico que servirán como insumos, para llevar a cabo las estrategias de conservación de las cuencas y aportarán a la formulación del Plan Maestro De Seguridad Hídrica.
- ✓ Construcción de los lechos de secado para realizar una adecuada disposición de los residuos del equipo de lavado presión y succión, que se generan del mantenimiento de las redes de alcantarillado. Instrumentación para el monitoreo de variables de caudal y calidad en el sistema de alcantarillado.

- ✔ Garantizar la continuidad y prestación de los servicios y contratos de apoyo del sistema de alcantarillado, para solucionar puntos críticos que inciden en la correcta prestación del servicio y que impactan las fuentes hídricas superficiales.
- ✔ Implementar la utilización de tecnologías sin zanja en las intervenciones de alcantarillado, para disminuir impactos sociales y ambientales a causa del ruido, material particulado y la generación de residuos sólidos; lo cual nos permitirá disminuir la contaminación del suelo y acuíferos superficiales y subterráneos.
- ✔ Disponer adecuadamente los lodos generados por el Departamento de Producción en el proceso de potabilización del agua en cumplimiento a las obligaciones impuestas por la Autoridad Ambiental en el Artículo Cuarto de la Resolución CARDER 0699 del 11 de junio de 2020.



Río Otún

5.4.2.

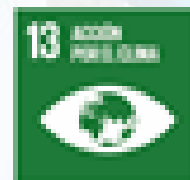
Protección de la biodiversidad



7



8



GRI 103-1

En Aguas y Aguas de Pereira, 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 y generando impactos directos sobre la biodiversidad de los ríos de los que se abastece la Empresa, por lo que 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, puede impactar positivamente la preservación de la biodiversidad.

Impacto en la Biodiversidad: Aguas y Aguas de Pereira reconoce el impacto de los vertimientos de aguas residuales en la biodiversidad, ya que afectan directamente variables de calidad de agua como es la DBO, los SST, el oxígeno disuelto, los fosfatos y nitratos, las cuales podrían afectar especialmente la fauna del Río

Otún, por lo anterior, la Empresa adelantará actividades de mitigación en el 2021.

GRI 103-2

De allí que, en el cuidado de la biodiversidad, incluyamos no solo estrategias de conservación de bosques, restauración y reforestación, prácticas y usos sostenibles, ampliación de las áreas de protección y varios esquemas para proteger el recurso hídrico, sino también que en la forma de abordar la gestión combinamos enfoques como el territorial, el desarrollo institucional y la gobernanza del agua, con los cuales favorecemos 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: implementamos mediante convenios interinstitucionales con las autoridades ambientales, el programa permanente de monitoreo en todo el territorio de la Cuenca.

Preservación de las Cuencas: de manera coordinada con los entes ambientales y locales, diseñamos y realizamos, estrategias conjuntas para la preservación

de la totalidad del área abastecedora de la Cuenca.

Investigación: desarrollamos estrategias de investigación mediante convenios con Universidades, para llevar a cabo actividades inherentes a la construcción de conocimiento sobre ecosistemas estratégicos, fauna y flora de la Cuenca. En esta línea, también hacemos estudio y seguimiento permanente de los ecosistemas de las cuencas, para identificar sus características, dinámicas y cambios, obteniendo información que permita ir definiendo medidas y acciones para proteger hábitats y especies.

Educación Ambiental: En convenio con la academia, llevamos a cabo educación ambiental, mediante 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 y la instalación de algunas cámaras trampa en la Cuenca Alta del Río Otún, permitiéndonos conocer y caracterizar la fauna que se encuentra en el hábitat. Sin embargo, es claro que se requiere mayor instrumentación en

la Cuenca, que nos permita 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, revisamos frecuentemente la disponibilidad de agua para la región y con base en ésta, hemos establecido estrategias de acción que permitan asegurar la oferta hídrica requerida.



Laguna del Otún

INDICADOR

Oferta hídrica

	2017	2018	2019	2020
OFERTA HÍDRICA	4,94 veces la demanda hídrica	2,47 veces la demanda hídrica	2,3 veces la demanda hídrica	1,8 veces la demanda hídrica

Para el año 2020, solo se cumplió dicho indicador en los meses de enero y abril, obteniéndose un promedio anual de 1,80, por debajo de la meta establecida en 2,0 veces la demanda hídrica. Se observa como principal factor influyente, la disminución significativa de los caudales del Río Otún y un leve incremento de la demanda.

Teniendo en cuenta el comportamiento de este indicador, es importante tener en cuenta las siguientes acciones 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.

GRI 304-3

De las 32,636 ha que tiene la cuenca del río Otún en la parte alta, 6,509 ha han sido administradas y conservadas por Aguas y Aguas de Pereira a través de la custodia y propiedad de predios localizados en la cuenca media y alta de la cuenca de los cuales, cerca del 88.3% se encuentran con coberturas boscosas. Dichos predios, especialmente los localizados en la parte más alta de la cuenca, presentan conflictos causados principalmente por vecinos, a través de actividades agropecuarias realizadas en los límites e incluso dentro de los predios de la Empresa poniendo en peligro, los ecosistemas naturales que allí se encuentran. Así mismo, algunos de los predios adquiridos por la Empresa, requieren de acciones de restauración, para garantizar las condiciones ecológicas necesarias y la oferta de los servicios ecosistémicos, especialmente los de retención y regulación hídrica.

En tal sentido, somos parte de RESNATUR, Asociación Nacional de Reservas Naturales de la Sociedad Civil y hemos realizado acuerdos voluntarios y alianzas estratégicas con la Empresa de Energía de Pereira y el Jardín Botánico de la Universidad Tecnológica de Pereira para avanzar en la implementación de acciones de restauración a escala de paisaje. La restauración ecológica a la escala de paisaje se puede considerar como una estrategia de enfoque territorial. Para el caso de la cuenca del río Otún, esto implica además considerar los diversos ecosistemas que allí se presentan y orientar estrategias acordes a las características de estos.

Para el caso particular de los predios de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en la cuenca media y alta del río Otún, que suman en total 6,509 ha, dado el estado actual de la cobertura de la tierra, se priorizó la restauración de 398.5 ha en total, 75.5 ha en coberturas diferentes a bosque, 72.8 ha en humedales y 250.3 ha bajo bosque secundario en estado de sucesión temprana y plantaciones forestales. Del total, 146.9 ha están en ecosistema de páramo. Esta área total para intervenir que representa el 6 % del total de los predios de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, podría ser usado como referente en la restauración y base para los modelos de ocupación en tres ecosistemas de referencia y una oportunidad para su monitoreo.



Cascada Frailes

INICIATIVAS 2020

- ✓ El Plan Maestro de Seguridad Hídrica para la ciudad de Pereira, es un instrumento metodológico y de coordinación, así como un referente en materia de aseguramiento hídrico desde la perspectiva de la Empresa. En 2020 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; entre otros: las políticas, estrategias, programas, proyectos y metas, que le permitan garantizar el abastecimiento actual y futuro de agua potable para la ciudad de Pereira. Se destaca que este Plan se ha formulado desde un enfoque basado en riesgo, entendiendo cómo sería el enfoque empresarial para hacer frente a los peligros o amenazas de origen natural o antrópica, la variabilidad climática, en particular a la variabilidad temporal y espacial de las lluvias y a los efectos del cambio climático.



RETOS 2021

- ✓ Implementar el Plan Maestro de Seguridad Hídrica, el cual contempla 5 metas estratégicas de carácter desafiante formuladas bajo una visión prospectiva e integradora.
- ✓ Gestionar efectivamente los riesgos asociados a la seguridad hídrica.
- ✓ Propiciar mecanismos multinivel para el diálogo, la concertación y la cooperación entorno a la seguridad hídrica.
- ✓ Aportar a la conservación y el mantenimiento de la oferta ecosistémica de la región.
- ✓ Capitalizar el conocimiento como valor agregado.
- ✓ Asegurar la disponibilidad y el acceso al agua para la población actual y las generaciones futuras.
- ✓ Se realizará estudio científico ictiológico en la Cuenca baja del río Otún con el fin de conocer el impacto de los vertimientos en la ictiofauna, antes de la construcción de la PTAR El Paraíso.

5.4.3. Gestión del Cambio Climático



GRI 103-1

El Cambio climático es inequívoco e irrefutable. Se evidencia según el Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático - IPCC (2018), en el aumento 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. Las temperaturas elevadas, la variación de la precipitación y el aumento del nivel del mar, 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, se ve afectada directamente por las consecuencias del cambio climático, en tanto que, el cambio de las

precipitaciones, afecta directamente nuestra principal fuente de abastecimiento superficial, así como, el sistema de captación, aducción, tratamiento, distribución, almacenamiento y comercialización del agua, impactando la continuidad, calidad y eficiencia del servicio. Se requerirá también mayor cantidad de insumos químicos en el proceso de potabilización del agua y, por ende, mayores costos de producción.

Así mismo, el servicio de acueducto y alcantarillado, se afecta directamente por 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 tendrían consecuencias en la operación y continuidad del negocio.

Es claro además que, el servicio de acueducto y alcantarillado también contribuye en 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; lo cual 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.

La gestión del cambio climático, es una tarea conjunta, desde el Gobierno Nacional, el Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico, se trabaja 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, de tal forma 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 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: tiene como 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 nuestra capacidad adaptativa del talento 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: en este enfoque que propenderá por 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 Sistema de Gestión de la Energía ISO 50001:2011.
3. Autoabastecimiento de energía renovable.
4. Proyecto de Deforestación y Degradación evitada de los bosques (REDD+).
5. Movilidad sostenible interna y externa.

En 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 la seguridad hídrica en la cuenca abastecedora.

GRI 103-3

Actualmente, realizamos un seguimiento y evaluación de 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 y variabilidad y cambio climático.
5. Reducción del riesgo climático mediante la inversión en obras de mitigación.

INDICADOR

GRI 305-1, GRI 305-2

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.

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

Sustancia	PCG Personalizado	Factor de Emisión
CO ₂	1	7.6 Kg CO ₂ /galón
		0.199 Kg CO ₂ /KWh
CH ₄	21	0,0005 Kg CH ₄ /galón
N ₂ O	310	0,00008 Kg N ₂ O/galón
HFC410A (HFC125)	1923	1923 Kg CO ₂ /Kg

Total Emisiones de CO ₂ e por alcance								
Alcance	2017		2018		2019		2020	
	Emisiones anuales (tCO ₂ e)	%	Emisiones anuales (tCO ₂ e)	%	Emisiones anuales (tCO ₂ e)	%	Emisiones anuales (tCO ₂ e)	%
Alcance 1 (directas)	115	19	115	19	116	19	111	17
Alcance 2 (indirectas)	485	81	502	81	519	81	528	83
TOTAL	600	100	617	100	635	100	639	100

Factores de Emisión para Inventario de GEI

Para la estimación de emisiones directas derivadas del consumo de combustible en fuentes móviles y estacionarias, se utilizaron los factores de emisión nacionales (UPME, 2016) dados para dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄) y óxido nitroso (N₂O); estos últimos expresados en unidades de kg de CO₂ por terajoules (TJ), por lo que los datos de consumo fueron llevados a unidades de energía a través del poder calorífico de cada tipo de combustible (Gasolina, etanol, diesel y biodiesel), también suministrado por la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME, 2016)

Se asume que los combustibles tienen una composición fósil de 90%, el 10% restante corresponde a biocombustibles, biodiesel y etanol para el diesel y la gasolina respectivamente. Su fuente de procedencia es la biomasa por lo que se contabilizan como emisiones por combustión biogénica según el GHG Protocol.

Los potenciales de Calentamiento Global (PCG) para el CH₄ y el NO₂ fueron consultados en el informe oficial de Global Warming Potential Values del GHG Protocol (World Resources Institute and the World Business Council for Sustainable Development, 2015), haciendo uso, según las recomendaciones de este, del Quinto Reporte de Evaluación (AR5) para un horizonte de tiempo de 100 años.

Sustancia	PCG
CO ₂	1
CH ₄	28
N ₂ O	265
HCFC-123	79
HCFC22	1760
HFC410A (HFC 125)	3170
HFC410A (HFC32)	677

Finalmente, las emisiones indirectas generadas por electricidad fueron evaluadas a escala mensual con el propósito de aplicar los factores de emisión más precisos. Estos fueron consultados a partir de los reportes emitidos por la UPME.

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. Sin embargo, para el año 2020 esta relación se modificó a 17/83, es decir 17% de emisiones directas y 83% emisiones indirectas.

Las emisiones de gases efecto invernadero se han incrementado en un 9%, pasando de 587 Ton CO₂-eq en 2015 a 639 Ton CO₂-eq en 2020. Lo anterior debido al crecimiento de la ciudad en cotas por encima de nuestra planta de potabilización, lo cual obliga bombear el agua a tanques de almacenamiento, dado que, en la medida que crecemos en número de suscriptores, es mayor el volumen de agua potable comercializado, implicando un aumento 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 2020.

INICIATIVAS 2020

- ✓ Participamos en espacios de fortalecimiento de capacidades para la gestión del cambio climático como: el Diplomado ACCIÓN PRIVADA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO CON ENFOQUE REGIONAL ofrecido por la Universidad EAN y el Fondo Acción; Diplomado FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES: GESTIONANDO EL TERRITORIO PARA LA RESILIENCIA CLIMÁTICA - FINANZAS CLIMÁTICAS ofrecido por la Universidad Autónoma de Manizales.
- ✓ Hicimos parte del Tomo IV del Libro Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Universidad Externado de Colombia y ANDESCO con el Capítulo titulado Perspectivas teóricas y jurídicas de la adaptación al cambio climático en el servicio público domiciliario de acueducto en Colombia. Caso de estudio: Aguas y Aguas de Pereira. Dicho Libro será publicado en abril de 2021.
- ✓ Realizamos en alianza con South Pole, la formulación y registro del Proyecto REDD+ de los bosques de la Cuenca del Río Otún, de acuerdo con la metodología VM0015 Methodology for Avoided Unplanned Deforestation, v1.1 del Verified Carbon Standard-VCS; con el fin de generar créditos de carbono por conservación de los bosques y aumento de la cobertura boscosa.
<https://registry.terra.org/app/projectDetail/VCS/2392>



RETOS 2021

- ✓ Implementar el proyecto piloto de energía renovable para el autoconsumo en nuestros 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.
- ✓ Aprobar la validación y verificación por parte de los auditores internacionales del Proyecto REDD+ de los Bosques de la cuenca del Río Otún, con el fin de comercializar los créditos de carbono en el mercado internacional de carbono, invirtiendo los ingresos en el Plan Maestro de Seguridad Hídrica.

5.5. IMPACTOS EN LAS COMUNIDADES



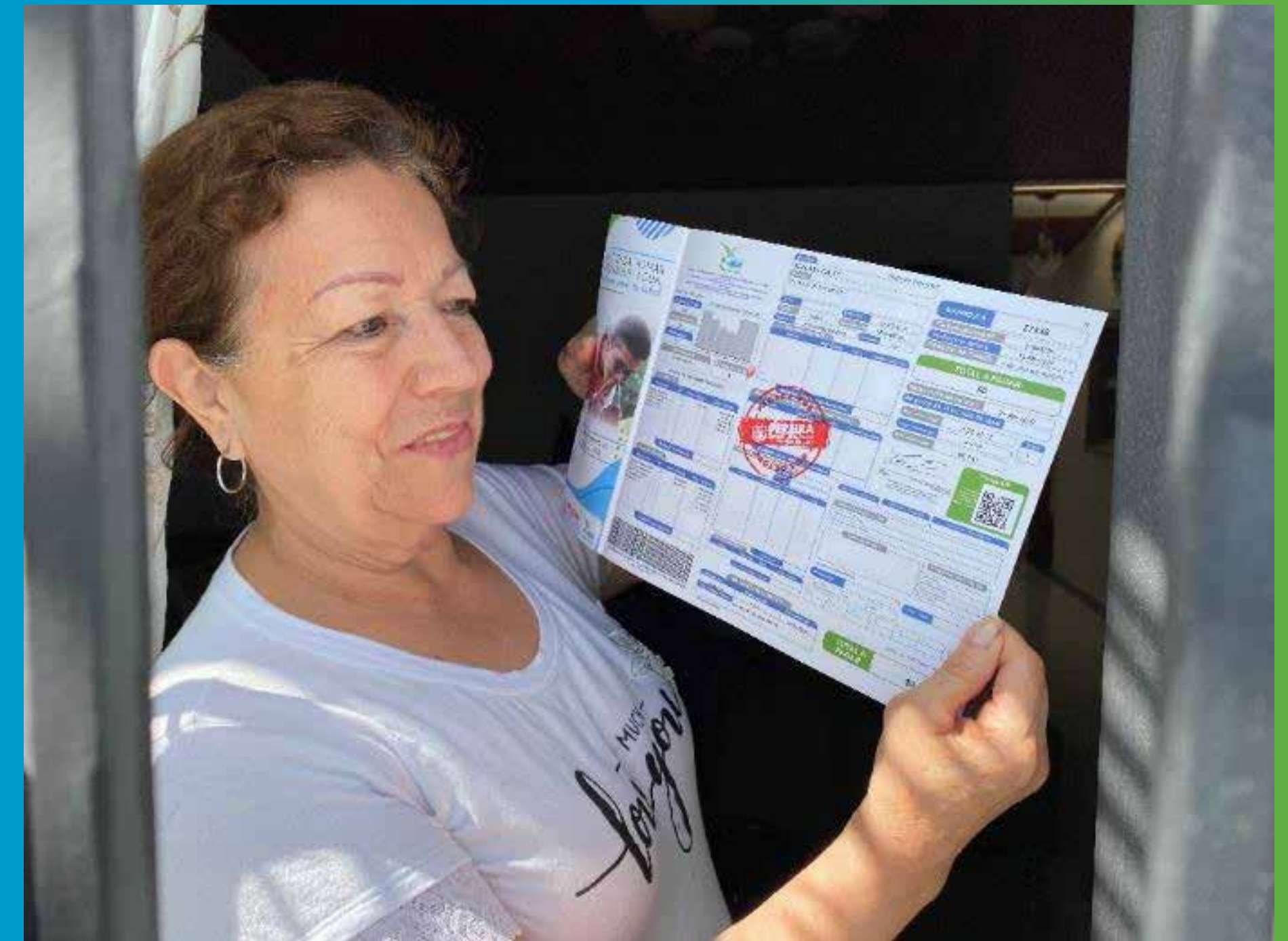
1



GRI 203-2

"3, 2, 1, 0 el Gobierno de la Ciudad le paga sus servicios públicos"

La Alcaldía de Pereira, entendiendo la situación de emergencia por la pandemia del COVID-19, decidió otorgar el beneficio "3, 2, 1, 0 el Gobierno de la Ciudad le paga sus servicios públicos", con el fin de contribuir con un alivio económico para las personas con mayor vulnerabilidad, éste consistió en asumir el costo del 100% del consumo y cargos fijos de las facturas de los servicios de acueducto y alcantarillado de los hogares de estratos 1, 2 y 3, los cuales, fueron pagados gracias a los dividendos entregados por la Empresa a su mayor accionista, el Gobierno de la Ciudad, este importante beneficio fue aplicado durante los meses de abril y mayo de 2020. La inversión, ascendió a \$6.384 millones y tuvo una cobertura de 90.704 usuarios en abril y 90.739 usuarios en mayo.



beneficiaria 3, 2, 1, 0

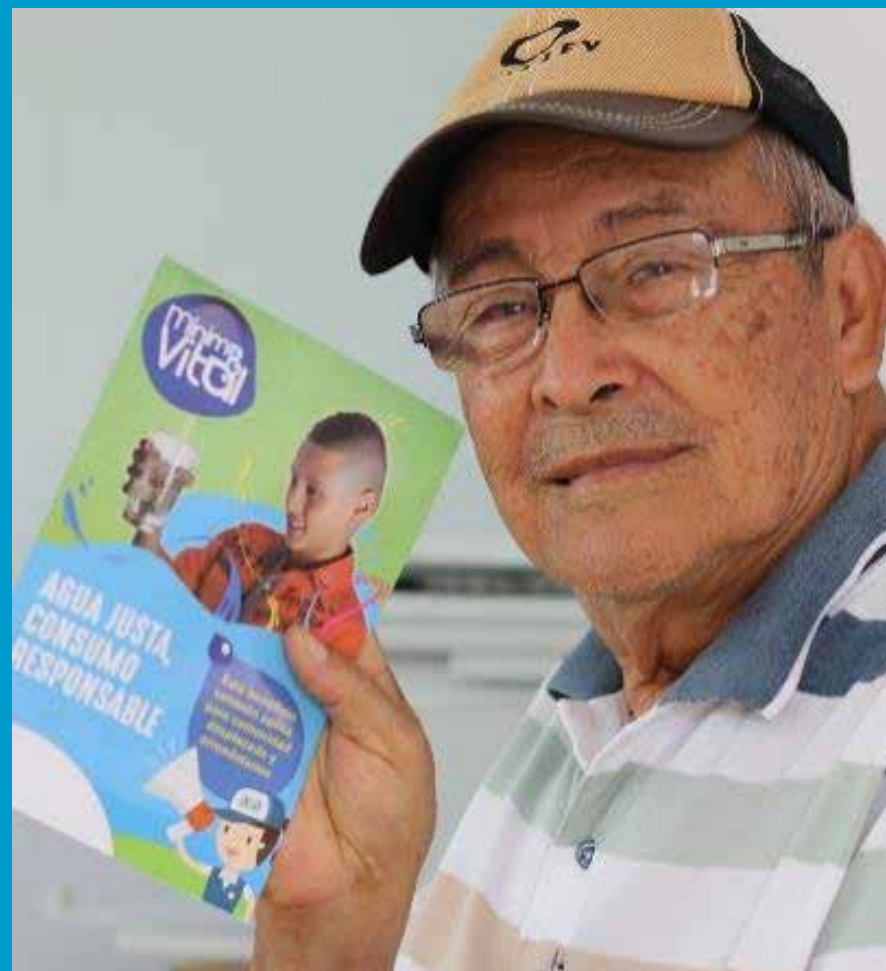
Mínimo Vital Gratis

Uno de los proyectos insignia del Gobierno de la Ciudad y cuya ejecución está a cargo de la Empresa, es el programa Mínimo Vital Gratis, que busca contribuir a la calidad de vida de los hogares de estratos bajos, a través del pago de parte del consumo y cargos fijos de la factura de acueducto y alcantarillado.

Los beneficiarios son usuarios residenciales de estratos 1 y 2 con puntajes de SISBEN igual o inferior a 36.99 puntos, quienes reciben, de forma gratuita, los primeros 6 metros cúbicos mensuales de agua potable y saneamiento básico, así como, los cargos fijos de cada servicio.

A diciembre 31 de 2020, este destacado programa con alto contenido social, reportó un total acumulado octubre 2016-2020 de 12.312 hogares estrato 1 y 2 registrados; este programa tiene una inversión acumulada desde 2017, fecha de inicio del mismo, de \$7.315 millones.

Gracias a la aplicación de este beneficio y, al uso eficiente del agua por parte de quienes hacen parte de él, desde el inicio de la facturación en 2017 hemos podido entregar 16.807 facturas por de \$0, lo que indica que sus consumos de agua fueron inferiores a 6mts3



beneficio MVG factura \$0

GRI 103-1

Subgerencia Comercial:

Durante 2020, participamos en cinco (5) espacios de diálogo presenciales en la Comuna del Café y en el corregimiento de Puerto Caldas (sectores Puente Blanco, Porvenir, El Cofre y El Progreso), donde se resolvieron inquietudes a los usuarios y socializamos los diferentes canales de atención al usuario con los que contamos.

La Comuna del Café



Puerto Caldas



Igualmente, en cumplimiento al Decreto 441 del 20 de marzo del 2020, realizamos 1.317 reconexiones “inmediatas” de uso residencial, para atender las exigencias originadas en el marco de la emergencia sanitaria declarada a causa del COVID-19, con un impacto en el crecimiento de la cartera y la rotación de la misma.



Así mismo, 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. Realizamos el censo donde aplicamos un total de 400 encuestas, al tiempo que realizamos actividades sociales y comunitarias tendientes a la normalización de la cartera en varias Pilas Públicas del municipio de Pereira: Plumón Bajo, Sureste de la Sierra, José Hilario López Km3, San Isidro, Monserrate y el Danubio.

Subgerencia de Operaciones:

La Subgerencia de Operaciones a través del Departamento de Saneamiento Hídrico, busca disminuir los impactos y afectación al medio ambiente con la realización de obras complementarias, ejecución de actividades correctivas y preventivas del sistema de alcantarillado, teniendo en cuenta que estas mitigan los impactos adversos al entorno, en pro del fortalecimiento de patrones culturales, la salud pública y el mejoramiento de las condiciones de calidad de vida de los usuarios.

Estratos	Total de Reconexiones
RESID-EST 1	624
RESID-EST 2	250
RESID-EST 3	178
RESID-EST 4	139
RESID-EST 5	81
RESID-EST 6	45
Total	1.317



Obras de alcantarillado realizada en el barrio Jardín II

Por lo anterior, en procura del fortalecimiento del desarrollo local y regional, y del mejoramiento en 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 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, desde el Departamento de Gestión Ambiental, hemos celebrado convenios, acuerdos, mesas de trabajo local y regional para anuar 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 los espacios de protección ambiental, a través de estrategias de educación ambiental, como el proyecto Vivamos la Cuenca, generando espacios participativos que fomentan la integración y los ejercicios de gobernanza del agua.



Sensibilización con la Comunidad de Estación Pereira, sobre el uso eficiente del agua y cuidado de las fuentes hídricas

La gestión social en las comunidades de los territorios de protección ambiental, se ha basado en un enfoque participativo, a través del desarrollo de procesos de información, concertación y autogestión.



RETOS 2021

- ✓ Línea base ambiental vertimiento túnel trasvase y canal de descarga al Río Otún.
- ✓ Garantizar la continuidad y prestación de los servicios y contratos de apoyo de optimización del sistema de alcantarillado, obras complementarias, limpieza y mantenimiento de sumideros e interceptores, así como implementar inspecciones y reparaciones con tecnología sin zanja.

Dirección de Planeación:

En alianza con South Pole, se desarrolló la estrategia de participación, comunicación y apropiación del Proyecto REDD+, la estrategia se orientó a fortalecer los espacios de socialización y recolección de información desde la visión de los actores clave en el territorio, frente al proyecto REDD+ en los bosques de la Cuenca del Río Otún. A través de la creación de mensajes y piezas para la convocatoria a los encuentros, así como, del relacionamiento directo con actores, la generación y apoyo a espacios de encuentro, se vinculó de manera acertada a los grupos de interés del proyecto, teniendo en cuenta la orientación y apoyo de nuestra oficina de comunicaciones, desde donde se cuenta con una política comunicacional para cumplir con los propósitos de la estrategia de participación, comunicación y apropiación del conocimiento.

La convocatoria para el proceso de socialización contó con escenarios propios de reunión con los actores clave, identificados y contactados previamente por el equipo consultor de South Pole vía telefónica, a fin de confirmar datos y disponibilidad para la asistencia y participación en la socialización del proyecto. Realizamos el envío de oficios informativos sobre el objetivo y las actividades que contempla el proyecto, así como una pieza tipo e-card para motivar a la participación en las reuniones.


Para el seguimiento digital, la convocatoria se realizó vía correo electrónico, para recoger evidencias del proceso como soporte para las auditorias del proyecto. Se envió comunicado informativo con la e-card para invitar a la participación de tres encuentros con los siguientes propósitos:

Encuentro 1: Socialización y contextualización del proyecto

Encuentro 2: Taller para levantamiento y validación de información de línea base

Encuentro 3: Reunión de socialización de resultados

RETOS 2021

-  Retomar el Programa “Resignificando el Valor del Agua” con su Laboratorio de Innovación Social, dado que por las restricciones de bioseguridad para prevenir el contagio del COVID-19, se debieron suspender en 2020.

Subgerencia Técnica:

El impacto en las comunidades lo abordamos desde un entendimiento amplio de los Derechos Humanos, buscando llevar bienestar al área de prestación de servicios donde operamos.

Procuramos el desarrollo social, el sano aprovechamiento de los recursos naturales y aunamos esfuerzos, con otros grupos de interés, a través de estrategias de capacitación a la comunidad, incluyendo las instituciones educativas, grupos comunitarios, Juntas de Acción, Empresas públicas y privadas, entre otros, desarrollando actividades de:

- Cultura ciudadana.
- Participación comunitaria.
- Educación ambiental.
- Desarrollo rural.
- Atención a la población vulnerable.
- Otras.



*Socialización proyecto PTAR
con los integrantes de Asojal*

GRI 103-1

El grupo de trabajo de profesionales especializados de la Subgerencia Técnica, fue creado para realizar y coordinar el proceso de ejecución de proyectos desde diferentes aristas no sólo la técnica, también apoya a la supervisión los proyectos desde algunas disciplinas, para lograr su ejecución efectiva a beneficio de las comunidades y usuarios.

Bajo esta óptica, tenemos implementada la formulación preliminar de instrumentos de planificación de obra e interventoría como son: PGS - Planes de Gestión Social (involucra todo el componente social de cada proyecto), PGB - Planes de Gestión de Bioseguridad (para el personal de obra y la interacción con la comunidad en zonas de influencia de proyectos), PMA - Plan de Manejo Ambiental (donde se involucra la comunidad con capacitaciones en este tema ambientales y del PUEAA), PGC - Planes de Gestión de la Calidad y Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG - SST, posteriormente a su formulación y, durante la ejecución de los proyectos, efectuamos el seguimiento medición y control de cada uno de instrumentos, mediante informes mensuales.

A la par, hemos venido desarrollando un modelo de gestión mediante un instrumento de planeación para

ejecución de proyectos desde el enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial de RSE, con base en una planeación con inclusión efectiva de la comunidad, a través de los líderes sociales, para hacer más visible los impactos positivos de las actividades desarrolladas en los distintos proyectos que adelantamos.

El PGS - Plan de Gestión Social es un instrumento de planeación para la ejecución de las obras y/o interventorías, mediante el cual, planificamos el manejo adecuado a los impactos sociales generados por la realización de obras, éste es realizado por grupos interdisciplinarios de profesionales con idoneidad específica en manejo de comunidades como son: los profesionales en trabajo social, comunicadores sociales, sociólogos, sicólogos, entre otros, que tengan experiencia de trabajo con la comunidad y sobre todo proyectos de obra civil de acueducto y alcantarillado.

A través de un conjunto de actividades interinstitucionales y comunitarias, los PGS buscan identificar las posibles transformaciones o impactos generados en el entorno ambiental, social y económico de los habitantes, por la ejecución de un determinado proyecto, con el fin de ser mitigados los impactos negativos y ser maximizados los impactos positivos durante el desarrollo de las obras.



Reunión de seguimiento en Puerto Caldas.

Conjuntamente con los PGB, y los PMA atendemos de manera transversal la gestión y acompañamiento en los Programas de Uso Eficiente y Ahorro del Agua PUEAA, para ello, contamos con otros Instrumentos de planeación macro, viabilizados por la Corporación Autónoma de Risaralda CARDER, y son desarrollados en dos grandes sistemas así: Sistema Río Otún y Sistema Pozo Profundo de Puerto Caldas, los cuales se implementan uno en la ciudad de Pereira y el corregimiento de Caimalito y otro para el corregimiento de Puerto Caldas respectivamente.

Los PGB y PMA, apuntan y contribuyen al cumplimiento de las metas consignadas en el PUEAA, enmarcados en la Ley 373 de 1997, por tal motivo, 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, en 2020 registramos un total de 1.411 personas sensibilizadas.

Estos programas son desarrollados en las comunidades, aprovechando la ejecución de obras civiles, allí hemos generado espacios 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; de igual manera, hemos llevado a cabo labores de sensibilización de uso eficiente y ahorro del agua en Instituciones Educativas adyacentes a las zonas de influencia de los proyectos, dando capacitación a profesores en el área ambiental o afines y a los alumnos, propiciando la generación de clubes defensores del agua.



Programa RSE PUEAA – colegio Carlos Castro Saavedra en Puerto Caldas

✓ Responsabilidad social Empresarial (RSE) en la ejecución de proyectos

Un Modelo de Gestión de RSE, es una herramienta que permite identificar, controlar y mejorar los impactos económicos, sociales y medioambientales significativos de las operaciones de la Empresa sobre sus grupos de interés (accionistas, empleados, clientes, proveedores, medio ambiente, comunidad, etc.), los cuales, son generados por la gestión de los distintos procesos que componen su cadena de valor.

Para ser más eficiente en el uso de los recursos, debemos concentrar nuestros esfuerzos en identificar y controlar los impactos significativos sobre los tenemos influencia, cultivando las prácticas sociales y medioambientales como indicador de buen gobierno, maximizando los impactos positivos y atenuando o mitigando los negativos sobre sus grupos de valor sobre todo sus usuarios y comunidad adyacente o afectada por los proyectos. Durante el año 2020, realizamos una prueba piloto a través de reuniones con comunidades, donde pudimos conocer sus inquietudes e interrogantes frente al servicio y a cómo fomentar el uso eficiente del agua.

Con el beneplácito de las directivas del colegio Carlos Castro Saavedra del corregimiento de Puerto Caldas realizamos la capacitación en PUEAA, en la que participaron docentes y estudiantes de los grados 8 y 9,

seguidamente a ello, aplicamos las pruebas “Saber PUEAA”, para validar los conocimientos adquiridos por los participantes en este ejercicio, premiando a los 20 mejores resultados con una tableta electrónica, la cual les será de utilidad máxime en la condición de emergencia sanitaria, que ha conllevado a la virtualidad académica.



Alumno con mejor puntaje Pruebas Saber PUEA



Jornada de reconocimiento a los 20 mejores puntajes Pruebas Saber PUAA

En la misma vigencia, se creó el Club de Amigos de Aguas y Aguas, en el cual participan personas de diferentes comunidades de la ciudad, de sectores como el Dorado, Panorama 2, entre otros.

RETOS 2021

- ✓ Continuar con la implementación de encuestas de percepción a la comunidad antes de la socialización

del proyecto y de satisfacción 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.

- ✓ Fomentar el sentido de apropiación para cuidado de la infraestructura por parte de la comunidad beneficiada de los proyectos.
- ✓ Contribuir a la reducción y mitigación de los impactos negativos generados por las obras en sus áreas de influencia, a través de los contratistas, trabajadores y demás actores que participan en el desarrollo de las mismas, esto mediante procedimientos de acompañamiento a la comunidad y de herramientas de intervención social adecuadas.
- ✓ Promover el desarrollo de capacidades en gestión ambiental comunitaria de los líderes y organizaciones representativas del municipio mediante el programa Amigos de Aguas y Aguas.
- ✓ Fortalecimiento de la gestión ambiental comunitaria, facilitando formulación de proyectos que beneficien a las comunidades y que puedan ser financiados por la Empresa.
- ✓ Adelantar el programa “Agua lluvia para el río, un grafiti por el agua”.
- ✓ Fortalecer el Programa “Clubes Defensores Del Agua” para ser aplicado una vez termine la emergencia sanitaria.

5.6. NUESTRA GENTE

Contar con un talento humano competitivo y motivado es la clave para cumplir con la estrategia corporativa, 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 Empresa.

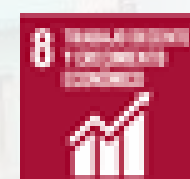
5.6.1. Talento humano competitivo



6



8



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, ratificando con ello nuestra misión, visión y objetivos empresariales.



Cuadrillas de saneamiento hídrico, encargado de la limpieza de redes de alcantarillado

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 en la Empresa, se implementó 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 Gestión, 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.



Personal Subgerencia de Operaciones

GRI 103-3

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

Dentro de la evaluación de Desempeño se evaluaron las siguientes competencias:



INDICADORES

GRI 102-8

En el 2020, tuvimos un total 301 trabajadores con contrato de trabajo a término indefinido. Nuestra fuerza laboral está compuesta en un 23% por mujeres, el cual disminuyó en un 2% con respecto al año anterior, y un 77% por 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.

2017		2018		2019		2020	
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
207	60	208	60	212	70	231	69

De los 301 colaboradores, de contrato de trabajo a término indefinido, con los que se contábamos en 2020, el 47% se encuentra ubicado en la sede administrativa y comercial, el 39% en la planta de potabilización y el 14% restante en la sede operativa.

El 100% de nuestros colaboradores a término indefinido, trabajan en jornada completa. Adicionalmente, contamos con 73 contratistas, los cuales desempeñan labores administrativas.

SEDE	CONTRATO DE TRABAJO A TÉRMINO INDEFINIDO
Administrativa y Comercial	142
Planta de Potabilización	117
Sede Operativa	42
Total	301

GRI 401-1

En el 2020 se presentaron las siguientes contrataciones a nivel directivo y de jefes de Departamento, teniendo en cuenta el inicio de una nueva administración municipal y por ser estos cargos de manejo y confianza:

Nombres	Apellidos	Descripción Cargo	Nombre Centro Costo
Alejandro	Sandoval Vergara	Jefe De Departamento Grado I	Gestión De Compras
Carlos Alberto	Giraldo Mejía	Subgerente	Administración Macroproceso De Ingeniería
Erick Román	Salazar Roa	Subgerente	Administración Macroproceso Comercial
Francy Eliana	Quintero Sánchez	Jefe De Departamento Grado I	Gestión Contable Y Tributaria
Iván	Giraldo Henao	Secretario General	Gestión Jurídica
Juan Camilo	Cortes Donado	Subgerente	Planeación Y Análisis Financiero
Nohelia	Montoya Arbeláez	Jefe De Departamento Grado I	Gestión Humana

Así mismo, relacionamos el total de las nuevas contrataciones de planta de la empresa y la rotación de personal que hubo durante el 2020:

NUEVAS CONTRATACIONES AÑO 2020				
GÉNERO	RANGO DE EDADES			TOTAL INGRESADOS
	Menores de 30 años	entre 30-50 años	mayores a 50 años	
Hombres	2	30	3	35
Mujeres	3	4		7
Total				42
ROTACIÓN DEL PERSONAL AÑO 2020				
GÉNERO	RANGO DE EDADES			TOTAL RETIRADOS
	Menores de 30 años	entre 30-50 años	mayores a 50 años	
Hombres	0	0	18	18
Mujeres		3	5	8
Total				26

MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN POR GÉNERO

2017		2018		2019		2020	
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
20 horas	15 horas	13 horas	12 horas	26 horas	30 horas	17 horas	11 horas

En 2020, tuvimos un promedio de 17 horas de formación para hombres y 11 horas de formación para mujeres. Con referencia por categoría laboral de las 24 capacitaciones efectuadas en el año un 29% fueron enfocadas en labores operativas y el 71% de las capacitaciones a labores administrativo, con respecto al año 2019, disminuyeron las horas de capacitación debido a que, por la pandemia la modalidad paso a ser virtual en un 73,91%, generando menor tiempo de capacitación, pero mayor compromiso por los participantes.

El plan de capacitaciones 2020, tuvo un cumplimiento del 91,30% un nivel satisfactorio de ejecución puesto que, por la pandemia, nos vimos obligados a suspender algunas de las capacitaciones programas. En general, se abordaron temas como:

- ✓ Seminario Taller Catálogo de Clasificación Presupuestal - CCPET
- ✓ Ley de Crecimiento Económico y Reforma Tributaria (LEY 2010 DEL 27/12/2019)
- ✓ Nueva y Obligatoria Regulación Sobre Riesgos Psicosociales en el Trabajo
- ✓ Información Tributaria En Medios Electrónicos Para La Dian Año Gravable 2019
- ✓ Actualización en Pila, UGPP y Seguridad Social
- ✓ 18 Seminarios de Actualización Tributaria
- ✓ Curso Protección al Usuario
- ✓ Curso Servicio al Cliente

- ✓ Curso Servicios Públicos
- ✓ XII Congreso Nacional de Presupuesto Público
- ✓ Taller Virtual Transformación Digital: De Inexpertos A Prácticos Biodata
- ✓ GRI Certified Training Course Based On The Gri Sustainability Reporting Standards.
- ✓ Curso Virtual Sincrónico Cálculo de Huella Hídrica y de Agua
- ✓ Curso de Diseño Avanzado de Rehabilitación Sin Zanja con Tecnologías CIPP Y Enrollado Helicoidal
- ✓ Curso Coordinación de Protecciones
- ✓ Curso Diseño de Iluminación
- ✓ 3er Seminario De Gestión De Residuos "Un Sector En Transformación"
- ✓ 5° Seminario De Servicio Al Cliente "El Reto de Evolucionar en la Era Digital"
- ✓ Mejora del Sistema de Gestión de Calidad
- ✓ Curso Internacional Taller de Determinación de Intervalos de Calibración ILAC-G24:2007 / OIML D 10:2007
- ✓ Curso Diseño de Iluminación - Alumbrado Público
- ✓ Curso Iluminación de Exteriores

✓ Excel Avanzado con Énfasis en Administración y Finanzas

✓ Curso Internacional Manejo de Sustancias Químicas

Las capacitaciones entregadas, corresponden a las necesidades que surgieron producto de la evaluación de desempeño 2019, así como, en solicitudes por la dinámica de las áreas y resultado de planes de acción de auditorías ejecutadas en años anteriores.

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. Para el 2020 evaluamos al 88,75% de los trabajadores de planta lo que corresponde a 210 hombres y 66 mujeres.

En el año 2020, la planta de personal con vinculación directa era de 311 personas; de las cuales, 276 aplicaban para ser evaluadas, los 35 restantes no fueron evaluados dado que, cumplían con los requisitos de exclusión, que hacen referencia a los siguientes grupos:

Contrato a término fijo laboratorio	1
Gerente	1
Personal ingreso menor a 6 meses	17
Personal permiso sindical permanente	6
Programa MÍNIMO VITAL	4
Programa TODOS POR EL PACIFICO	6

De los 276 trabajadores evaluados, el 48% corresponde a personal administrativo y el 52% al personal operativo.

Como resultado de la evaluación, se tuvo un nivel de desempeño general de 4.62, siendo un nivel satisfactorio sobre una calificación máxima de 5 (se observa siempre la competencia).

Escala de valoración (por frecuencias)				
1. No se observa	2. Se Observa pocas Veces	3. Se observa a veces	4. Se observa frecuentemente	5. Se observa siempre
No se observa la competencia, no ejecuta, no se esfuerza ó desconoce cómo hacerlo. No cumple.	Demuestra poco desarrollo. Requiere mayor esfuerzo para demostrar dominio de competencia. Casi nunca cumple.	Demuestra dominio de la competencia. Puede requerir refuerzo para la mejora continua. Cumple con dificultad.	Demuestra dominio de la competencia. Implementa acciones de mejora continua. Cumple fácilmente.	Se distingue por su alto dominio, inspira a otros a seguir su ejemplo. Es multiplicador y lidera la mejora continua en su proceso y el de los demás.

Ante la emergencia sanitaria generada por la Pandemia del COVID-19, en 2020 los resultados de la evaluación, tuvieron algunos cambios significativos, debido a la ausencia de personal a causa de restricciones médicas.



RETOS 2021

- ✓ 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.
- ✓ Implementar la Escuela de Liderazgo, dirigida al personal que posee equipos de trabajo a su cargo y personal con responsabilidades transversales a la organización.

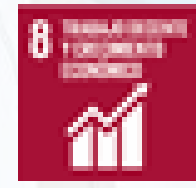
5.6.2. Salud y seguridad en el trabajo



1



2



GRI 103-1

Tanto la seguridad y la salud en el trabajo, como la prevención y mitigación de riesgos es de alta importancia para nosotros, a través de esta gestión efectiva, mantenemos la continuidad de nuestras operaciones, nos anticipamos, reconocemos, evaluamos y controlamos los riesgos que puedan afectar a nuestros 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 trabajos sanos y seguros.

La Empresa a través de la Directiva 460 del 19 de diciembre de 2016, determinó las directrices para dar cumplimiento a los Requisitos del SG-SST. La Directiva re define la Política de Seguridad y Salud en el trabajo ajustando los requerimientos normativos en términos del art. 2.2.4.6.8 del Decreto 1072 de 2015, establece los Objetivos de la Seguridad y Salud en el trabajo y determina las responsabilidades de los distintos grupos involucrados como son: Alta Dirección, Jefes de Departamento de Gestión Humana, Subgerentes, Directores, Jefes de Departamento, Líderes de Subprocesos, Colaboradores con Personal a cargo, Coordinador de

Trabajo Seguro en Alturas, Responsable del SG-SST, Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, Presidente y Secretaria del Copasst, Comité de Convivencia Laboral, Presidente y Secretaria del Comité de Convivencia Laboral, Brigada de Emergencia, Interventores y Supervisores.

La política de seguridad y salud en el trabajo se encuentra integrada al sistema de gestión, en el numeral 2.5 del Manual Integrado de Gestión, la cual es revisada y actualizada periódicamente. La política integral de la Empresa, establece los ejes de referencia para la formulación de los objetivos del SG SST. Estos se enfocan en el cumplimiento de la legislación laboral, la identificación de peligros, el establecimiento de controles, la protección de SS de los trabajadores y el mejoramiento continuo del SG-SST.

Con el fin de hacer el respectivo seguimiento de los objetivos para evaluar el cumplimiento de las metas establecidas, la alta dirección de la Empresa, a través del subproceso de seguridad y salud en el trabajo formula anualmente las metas de los Objetivos del SGSST según la pertinencia y las necesidades propias del Subproceso. La divulgación de la Política y de los objetivos del SG SST se hace a parte del proceso de inducción y reinducción que se desarrolla periódicamente.

Para el periodo de ejecución del 2020, se contemplaron los objetivos dados desde la Directiva 460 de 2016 y

estos se enmarcaron bajo la directriz de la política en los siguientes aspectos:

DIRECTRIZ DE LA POLITICA	OBJETIVOS	INDICADORES	METAS
Cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente, las normas implementadas, la documentación del sistema y otros requisitos que la Empresa suscriba. (Texto Principal)	Cumplir con las leyes y reglamentaciones aplicables según nuestra actividad misional	Documento elaborado con la Matriz de Identificación evaluación de cumplimiento de Normatividad Legal del SG-SST	100%
		Cumplimiento de los Estándares Mínimos de SST - Resolución 0312 de 2019	86%
Hacemos gestión continua de los riesgos en todos los componentes del sistema (Numeral 4)	Vigilar y monitorear el estado de salud de los trabajadores asociado con factores de riesgo ocupacional	Cumplimiento del plan de trabajo anual	90%
Estamos Comprometidos con la prevención de los daños y deterioros de la salud de los colaboradores, tanto directos como indirectos, mediante la identificación oportuna de los peligros, valoración de los riesgos y determinación de los controles para proteger su integridad. (Numeral 6)	Identificar y evaluar riesgos y peligros para la salud de los trabajadores	Documento elaborado con la Matriz de Identificación de Peligros, Valoración de los Riesgos y determinación de controles	100%
Nos enfocamos en el mejoramiento continuo del Sistema integrado de Gestión y Calidad con el compromiso de la Alta Dirección. (Numeral 9)	Controlar los diferentes factores de riesgos significativos para la salud de los trabajadores	Gestión y cumplimiento de los planes de acción producto de las auditorías internas y/o externas que realice la Empresa	80%

Para el cumplimiento del ordenamiento jurídico se cumplieron los 2 objetivos propuestos:

1. Se cuenta con la matriz de Identificación de los Requisitos Legales, la cual se encuentra en aplicativo de Calidad - SoftExpert.
2. Alcanzar un porcentaje de cumplimiento de los estándares mínimos en un 86%. En el mes de diciembre de 2020, se realizó la autoevaluación por parte de la ARL Bolívar y se logró un porcentaje de cumplimiento del 89.5% de los estándares Mínimos de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo a la Resolución 0312 de 2019.

En cuanto a la gestión continua de los Riesgos, se alcanzó un 76% de cumplimiento del plan de trabajo. Debido a la Pandemia de la enfermedad COVID-19, hubo actividades que no se pudieron ejecutar.

Para el objetivo sobre el compromiso con la prevención de los daños y deterioros de la salud de los colaboradores, se cumplió con el objetivo:

1. Se identificaron y evaluaron los riesgos y peligros para la salud de los trabajadores, a través de la Matriz de Peligros, la cual se encuentra actualizada y priorizada.

Con respecto al mejoramiento continuo del Sistema, se realizó auditoría interna, en el mes de noviembre de 2020. Se ha dado cumplimiento al 50% de los planes de acción.

GRI 403-1

Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad en el trabajo

Nuestro SG-SST se desarrolla de tal manera que, se garantice que la operación de las actividades estratégicas, misionales y de apoyo cumplen la normatividad nacional vigente aplicable en materia de seguridad y salud en el trabajo, en armonía con los estándares mínimos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales de que trata el artículo 14 de la Ley 1562 de 2012 y el Parágrafo del artículo 2.2.4.6.8 del Decreto 1072:2015 que establece la obligación de identificar la normatividad nacional aplicable del Sistema General de Riesgos Laborales, la cual queda plasmada en una matriz legal que se actualiza en la

medida que sean emitidas nuevas disposiciones aplicables a la Empresa.

Contamos con un procedimiento para la Identificación, Actualización y Evaluación y de los Requisitos Legales y otros Requisitos y la Matriz de Identificación y Evaluación de Cumplimiento de la Normatividad Legal del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Nuestra Alta Dirección ha designado como responsable al profesional líder del subproceso Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo perteneciente al proceso de Gestión Humana, con el perfil y la experiencia necesaria para la gerencia del SST de la organización.

La Gestión del Subproceso de Seguridad y Salud en el Trabajo establece aplicación a todos los trabajadores directos e indirectos de la Empresa en los diferentes puestos, centros de trabajo y áreas de operación y producción. La evaluación al SG-SST, se realiza a través de la Resolución 0312 de 2019 Estándares mínimos de Seguridad y Salud en el Trabajo, para evidenciar el cumplimiento de los procesos y etapas que llevan a la mejora continua la implementación del SG-SST, la cual se lleva a cabo una vez al año y es realizada por el responsable de la dirección del SG-SST en apoyo con la ARL.

GRI 103-2

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.

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 Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgo y Determinación de Controles. De igual forma, promovemos en nuestros trabajadores una cultura preventiva enfocada en el control de los riesgos laborales para disminuir la incidencia de accidentes y enfermedades laborales, reducir costos y mejorar el desempeño de los trabajadores.

El Sistema de Gestión, por tanto, ayuda a la organización a establecer metodologías, responsabilidades, recursos, actividades que le permitan una gestión orientada hacia la obtención de los objetivos establecidos. La alta dirección se asegura en destinar los recursos necesarios para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo con el fin de prevenir los accidentes de trabajo y enfermedades laborales de su población. Los recursos financieros para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo pueden consultarse mediante el aplicativo interno SEVEN esta

plataforma permite conocer los rubros destinados para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la organización.

Se definió y asignó los siguientes recursos financieros, humanos, técnicos y físicos, para la implementación, mantenimiento y continuidad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para las actividades del año 2020, según los objetivos, metas, actividades del plan de trabajo proyectado y para que los responsables de la Seguridad y Salud en el Trabajo puedan cumplir con sus funciones.

Los cuales estarán distribuidos así:

RECURSOS FINANCIEROS

A través del aplicativo Seven, se designan los Rubros Presupuestales en Seguridad y Salud en el Trabajo, para la ejecución de las siguientes actividades:

ACTIVIDAD
Actividades de Medicina Preventiva y del Trabajo (Exámenes Ocupacionales)
Seguimiento actividades Riesgo Psicosocial y Biomecánico
Seguimiento actividades de Riesgo Químico y Espacios Confinados
Botiquín
Exámenes de Laboratorio
Adquisición de Elementos de Protección Personal
Calibración de Equipos (Auto contenido – Medidor de gases)
Mantenimiento Equipos para trabajo en alturas (Mangas)
Calzado Operativo
Re entrenamiento en Alturas
Semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo
Aplicación Baterías de Riesgo Psicosocial

RECURSOS HUMANOS

Será liderado por el Profesional II del área de Gestión Humana, quién dedicará el tiempo requerido para coordinar las actividades necesarias para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

GRI 403-3

Servicios y Profesionales de Apoyo:

- ✓ Auxiliar Operativo
- ✓ Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)
- ✓ Comité de Convivencia Laboral (COCOLAB)
- ✓ Brigada de Emergencia
- ✓ Contratista Externo para Seguimiento e implementación del Programa de Riesgo Químico y Espacios Confinados.
- ✓ Asesoría de la ARL
- ✓ Médico Laboral

GRI 403-5

Siempre destinamos las horas del personal que sean necesarias para participar en las actividades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) como son:

- ✓ Participación en simulacros de evacuación
- ✓ Asistencia a capacitaciones y actividades de seguridad y salud en el trabajo
- ✓ Asistencia a Exámenes médicos ocupacionales

El Comité de Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), El Comité de Convivencia (COCOLAB) y miembros de la brigada de Emergencia, pueden disponer de las horas laborales que sean requeridas para la ejecución de sus funciones de acuerdo a la normatividad vigente en Colombia.

RECURSOS TÉCNICOS

Para la ejecución de las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo, contamos con los siguientes recursos técnicos:

- ✓ Computador de escritorio para el administrador del sistema de gestión

- ✓ Disponibilidad de computador de escritorio para el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) y Comité de Convivencia Laboral (COCOLAB).
- ✓ Impresora multiuso para copiado, impresión y escáner de archivos
- ✓ Acceso a Internet
- ✓ Equipos de comunicación fija y celular
- ✓ Botiquín
- ✓ Extintores
- ✓ Sistema de Alarma de Seguridad
- ✓ Muebles y enseres
- ✓ Elementos de oficina

Total programado Total ejecutado	Cumplimiento 93%	del	\$488.996.402
			\$455.592.781

RECURSOS FÍSICOS

Contamos con Salas de Juntas en cada piso de la Sede de Torre Central, Auditorio en la Planta de Tratamiento, espacio para reuniones y capacitaciones en la Sede de Operaciones, Local 42 del Edificio Diario del Otún y Gestión de la Cuenca.

Se dispusieron actividades a través de Órdenes de Compra, Ordenes de Servicios y Contratos de prestación de servicios.

OBJETO	
Actividades de Medicina Preventiva y del Trabajo (IPS - Exámenes Ocupacionales)	Calzado Operativo
Exámenes de Laboratorio complemento exámenes de ingreso/alturas/restricciones	EPP/Bioseguridad COVID-19 Comercial
Curso Avanzado /Re entrenamiento Trabajo en Alturas	EPP/Bioseguridad COVID-19
Seguimiento actividades Riesgo Psicosocial	Promoción y Prevención COVID-19
Seguimiento actividades Riesgo Osteomuscular	Pruebas Covid-19
Seguimiento actividades Bioseguridad Contratistas Operativa	Señalización COVID-19
Seguimiento actividades de Riesgo Químico y Espacios Confinados	Reparación, Ensamble de cable y limpieza general de equipo- Winch 3M DBI-SALA
Recarga Extintores	Suministro de soportes para computadores portátiles
Exámenes de Laboratorio/complemento periódico	Ducha Lava ojos
Elementos de Protección Personal	

GRI 103-3

Realizamos el análisis y priorización según los resultados de los registros de incapacidades, valoraciones médicas, los riesgos en involucrados en las actividades ejecutadas por los trabajadores directos e indirectos y visitantes. Anualmente, según el análisis realizado por dirección del proceso de gestión humana establece el plan de trabajo en Seguridad y Salud en el Trabajo y contiene las acciones y/o actividades organizadas que el área de SST para alcanzar los objetivos propuestos por la organización.

Con el fin de evaluar y hacer seguimiento a nuestro SG-SST, realizamos Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión para identificar posibles desviaciones que nos permitan tomar acciones correctivas. A partir de este procedimiento, establecemos la frecuencia, responsabilidades y actividades referentes al Programa Anual de Auditorías Internas. El Sistema Integrado de Gestión de la organización da el alcance de este procedimiento al subproceso de SST con el fin de dar cobertura a este requerimiento normativo.

Para el año 2020 los procesos de Auditoría se encontraron 4 no conformidades, de las cuales 2 ya se corrigieron y 2 están en proceso de ejecución del plan de acción.

Como conclusión de la Auditoría, se determinó lo siguiente:

- ✓ El Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo demuestra una gestión aceptable, esto basado en plan de trabajo anual y la ejecución de su presupuesto, los cuales se puede sustentar a través de las evidencias validadas en la revisión.
- ✓ Mantener los índices bajos en accidentalidad en el trabajo y de enfermedad laboral dan fe de la eficacia del SG SST y de la gestión del subproceso frente a la promoción y la prevención de la seguridad y salud de los trabajadores de la Empresa, cumpliendo el objetivo principal del sistema implementado.

GRI 403-2

Identificación de Peligros, Evaluación de riesgos e investigación de incidentes

La metodología adoptada por la Empresa, para la Identificación de Peligros y evaluación de riesgos, es la Guía Técnica Colombia GTC 45 (segunda actualización) y como documentos principales de soporte se cuenta con el procedimiento y Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgo y Determinación de Controles. A través de la matriz, se identifican los peligros y riesgos de forma rutinaria y no rutinaria, se evaluamos y valoran los riesgos y se determinan los controles a implementar, con el fin de minimizar la ocurrencia de incidentes.

- Se contemplan la siguiente jerarquía de controles.
- a) Eliminación,
 - b) Sustitución,
 - c) Controles de ingeniería,
 - d) Señalización / advertencias y/o controles administrativos,
 - e) Equipos de protección personal.

La actualización de la matriz se realiza cada año con el apoyo de la ARL y el Líder de SG-SST. A través del Plan de Trabajo Anual, incluimos las actividades de control para los riesgos identificados como prioritarios y realizamos una actualización al documento. El plan de trabajo es una proyección de actividades que se esperan desarrollar dentro del SG-SST, sin embargo, este no es estático y requiere ajustes a medida que se va desarrollando, ya que algunas actividades se deben reprogramar por razones internas o externas de la organización.

Debido a la enfermedad COVID-19, la Empresa y los procesos se vieron muy afectado durante esta crisis, por lo que fue necesario implementar medidas en los lugares de trabajo para luchar contra la propagación de la enfermedad. La naturaleza y alcance de las restricciones del personal, así como la reducción de las actividades no esenciales en una proporción significativa de los trabajadores, hicieron que se tuviera que trabajar desde su casa, o bien si su trabajo no se podía realizar a distancia, asistir a las instalaciones de la Empresa en tiempos mínimos y actividades específicas.

Por lo anterior, el cumplimiento del plan de trabajo en relación a las actividades que se debían desarrollar directamente con el personal no se pudieron ejecutar. Para el año 2020, se programaron 212 actividades, se ejecutaron 161,5 se tuvo un cumplimiento del plan de trabajo del 76%

	TOTAL AÑO												
	TOTAL AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
ACTIVIDADES PROGRAMADAS AL AÑO	212	8	14	22	22	25	23	21	21	14	16	13	13
ACTIVIDADES EJECUTADAS AL AÑO	161,5	8	13	17,5	13	19	14	15	14	14	12	10	12
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO AL AÑO	76%	100%	93%	80%	59%	76%	61%	71%	100%	100%	75%	77%	92%

Con el fin de mejorar continuamente las condiciones de salud y seguridad de nuestros colaboradores, el Departamento de Gestión Humana por medio del subproceso de SST, estableció obligaciones y requisitos mínimos para realizar la investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedad laboral, con el fin de identificar las causas, hechos y situaciones que los han generado, e implementar las medidas correctivas encaminadas a eliminar o minimizar condiciones de riesgo y evitar su recurrencia.

Se cuenta con el procedimiento para la Investigación de Accidentes que nos permite identificar las causas, hechos y situaciones para implementar acciones de mejora en nuestro SG-SST. El Decreto 1072 de 2015 en su artículo 2.2.4.6.32, determina la investigación de los incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales. La investigación de las causas, debe adelantarse acorde con lo establecido con la Resolución 1401 de 2007.

Durante el año 2020, se presentaron 2 reportes de incidentes de trabajo, y no se presentaron reporte de enfermedades laborales. Se presentaron 9 Accidentes de Trabajo. Se realizaron las Investigaciones de accidentes - Cumpliendo con un 100%. Para el análisis de las Causas de los Accidentes se tuvo en cuenta la Norma Técnica Colombiana NTC -3701 - Guía para la Clasificación, Registro y Estadísticas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales.

El análisis de causas estuvo dado de la siguiente manera:

CAUSAS INMEDIATAS

Actos Inseguros		
Falta de atención a las condiciones del piso	5	45%
Adoptar posición insegura	3	27%
Omitir el uso del equipo de protección personal	1	9%
Agarrar los objetos inseguramente	2	18%
TOTAL	11	100%

Condiciones Inseguras		
Resbaloso	3	27%
Riesgos ambientales en trabajos exteriores	2	18%
Métodos o procedimientos peligrosos	2	18%
Desgastado, cuarteado, roto, etc	1	9%
Materiales inadecuadamente rotulados	1	9%
Otros defectos	1	9%
No hay condición subestándar	1	9%
TOTAL	11	100%

CAUSAS BÁSICAS

FACTORES PERSONALES		
Rutina/exceso de confianza	5	45%
Criterio errado o errores de juicio	2	18%
Falta de habilidad/experiencia	1	9%
Entrenamiento inicial inadecuado	1	9%
Otros	1	9%
Fallas de coordinación	1	9%
TOTAL	11	100%

Factores del trabajo		
Fallas en la evaluación de necesidades y riesgos	2	18%
Por mala comunicación de las necesidades	1	9%
Supervisión y liderazgo deficiente	3	27%
Mantenimiento deficiente	1	9%
Estándares deficientes de trabajo	1	9%
Comunicación inadecuada de estándares	1	9%
No hay factores de trabajo	2	18%
TOTAL	11	11

Las acciones correctivas estuvieron orientadas al autocuidado, lecciones aprendidas, elaboración de estándares de trabajo para lavado de tanque de insumos Químicos, socialización de procedimientos, sensibilización para la prevención de accidentes de trabajo y uso de elementos de protección personal, mantenimiento correctivo y preventivo.

Para los trabajadores que requieran notificar peligros o situaciones de peligros laboral, se cuenta con el registro de Reporte de Actos, Condiciones Inseguras y Condiciones de Salud, a través del cual establecemos un canal de comunicación efectivo en donde damos garantía a nuestros trabajadores de su correspondiente gestión. El diligenciamiento del registro ayuda en la mejora continua del SG-SST y de las condiciones de salud y de trabajo de nuestros colaboradores, la Empresa no toma represarias por el reporte de situaciones en este documento.

GRI 403-4

Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.

Nuestros trabajadores participan en el desarrollo, implementación, comunicación y evaluación del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad a través de los siguientes mecanismos:

✓ **Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST):** Es un comité encargado de la promoción y vigilancia de las normas en temas de seguridad y salud en el trabajo dentro de la Empresa. El COPASST se conformó el 27 de noviembre de 2019. Actualmente vigente hasta el 27 de noviembre de 2021.

Está integrado por 8 personas 2 representantes de los trabajadores con sus respectivos suplentes, los cuales fueron elegidos en forma libre por los trabajadores. 2 representantes por parte del empleador con sus respectivos suplentes, los cuales fueron elegidos directamente por la Gerencia.

Durante el año 2020 realizamos reuniones mensuales, las cuales fueron presenciales hasta el mes de febrero y a partir de marzo y hasta diciembre de forma virtual. De igual manera, semanalmente llevamos a cabo reuniones virtuales para dar cumplimiento a exigencia del Ministerio de Trabajo, requerida por la Emergencia Sanitaria por COVID-19.

El Comité ha sido formado en los siguientes temas:

- ✓ Inspecciones de seguridad
- ✓ Investigación de accidentes de trabajo

Con la conformación y funcionamiento del COPASST, se da cumplimiento a la Resolución 2013 de 1.986 - Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los

Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo.

✓ **Comité de Convivencia Laboral:** Es un grupo de trabajadores, conformado por representantes del empleador y representantes de los empleados, que busca prevenir el acoso laboral contribuyendo a proteger a los empleados contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo, conforme lo establece la resolución 0652 del 30 de abril del año 2012.

El Comité de Convivencia Laboral de la Empresa se conformó el 27 de noviembre de 2019, con vigencia de 2 años, es decir hasta el 27 de noviembre de 2021. Está integrado por 8 personas.

Durante el año 2020 realizaron las reuniones trimestrales de manera virtual. El Comité recibió formación en los siguientes temas:

- ✓ Resolución de Conflictos
- ✓ Capacitación Ley 1010
- ✓ Comunicación Asertiva

Con la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral, se da cumplimiento a la Resolución 652 de 2012 - Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y Empresas privadas y se dictan otras disposiciones.

- ✓ **Brigadas de Emergencia:** las brigadas son grupos de personas debidamente organizadas, capacitadas, entrenadas y dotadas para prevenir, controlar y reaccionar en situaciones peligrosas de alto riesgo, emergencia, siniestro o desastre, dentro de la Empresa, cuya función está orientada a salvaguardar a las personas, sus bienes y el entorno de los mismos.

Las brigadas fueron conformadas en cada Sede: Operaciones - Torre Central - Planta de Tratamiento y Laboratorio. Está integrado por personas que voluntariamente decidieron pertenecer y otros que fueron elegidos por sus jefes inmediatos.

En las sedes de PLANTA, LABORATORIO, MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO y CONDUCTORES DE EQUIPOS ESPECIALES todo el personal participa de la formación de la brigada y han recibido el entrenamiento para garantizar la respuesta oportuna en los turnos.

El proceso de formación durante el año 2020 se realizó virtualmente. En las Sedes de Operaciones y Planta de Tratamiento se realizó de manera presencial.

Con la conformación y funcionamiento de la Brigada de Emergencia, se da cumplimiento a la Resolución 256 de 2014 - Por medio de la cual se reglamenta la conformación, capacitación y entrenamiento para las brigadas contraincendios de los sectores energético, industrial, petrolero, minero, portuario, comercial y similar en Colombia.

- ✓ **Encuesta para la identificación de peligros:** a través de la encuesta los trabajadores realizan sus aportes para la actualización de la matriz de peligros, con el fin de identificar y controlar oportunamente los riesgos en cada puesto de trabajo.

GRI 403-6

Fomento de la Salud de los Trabajadores

Con base en el cumplimiento de la Ley y propendiendo por la salud y seguridad de nuestros trabajadores, realizamos afiliaciones al sistema de seguridad social al inicio de las labores de cada uno de los trabajadores. Adicionalmente, los trabajadores tienen derecho a afiliarse a un plan complementario con la Empresa prestadora de salud (EPS) a la cual pertenecen e incluir un beneficiario, por el cual subsidiamos el 50% del costo mensual. 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 2020, destinamos \$ 67.075.996 para 176 auxilios de la salud visual de nuestros trabajadores y \$ 67.916.784 para 111 subsidios de planes complementarios de salud

Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales

Somos conscientes de la importancia de proteger a nuestros trabajadores de los posibles riesgos que puedan derivarse como consecuencia del 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 Empresa a través del SG-SST:

- ✓ Realiza evaluación de los riesgos inherentes a los puestos de trabajo.
- ✓ Identifica medidas de acción preventivas, así como mecanismos de control para mitigar o evitar los riesgos detectados.
- ✓ Mantiene 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.

Lesiones por Accidente Laboral

La alta dirección de la Empresa AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA a través del subproceso de seguridad y salud en el trabajo definió los indicadores que evalúan la estructura, el proceso y los resultados del SG-SST para el cumplimiento de las metas definidas en el plan de trabajo.

Los indicadores del SGSST se encuentran disponibles para su consulta en la aplicación de indicadores de la organización y en el documento de INDICADORES DEL SG-SST. Este último hace el seguimiento a los indicadores definidos por la organización según los numerales 2.2.4.6.20, 2.2.4.6.21 y 2.2.4.6.22 del Decreto 1072 de 2015 para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Durante el año 2020 se presentaron 9 accidentes de trabajo y 2 incidentes de trabajo.

La caracterización de la accidentalidad está dada por los siguientes aspectos:

TIPO DE RIESGO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
BIOLOGICO	0												0	0%
QUÍMICO									1				1	9%
FÍSICO	0												0	0%
PSICO SOCIAL	0												0	0%
BIOMECANICO	0				1								1	9%
MECÁNICO	0	1	2									1	4	38%
ELÉCTRICO	0												0	0%
LOCATIVO	0	3				1					1		5	45%
TRABAJO ALTURAS	0												0	0%
PÚBLICO	0												0	0%
TRABAJO ESPACIOS CONFINADOS	0												0	0%
	0	4	2	0	1		0	0	1	0	1	1	11	100%

El tipo de Riesgo al que se asocian los accidentes de trabajo estuvieron dados por el Riesgo Locativo (Aspectos de estado de pisos y/o superficies de trabajo, puertas) y Mecánico (Por proyección de particular y manipulación de herramientas)

ÁREA DE TRABAJO

ÁREAS DE TRABAJO	No. de ACCIDENTES	%
DISTRIBUCIÓN AGUA POTABLE	5	45%
PLANTA	3	27%
LABORATORIO	1	9%
SANEAMIENTO HÍDRICO	1	9%
COMERCIAL	1	9%
TOTAL	11	100%

El área donde se presentaron la mayoría de los Accidentes fue el área de Operaciones en el proceso de Distribución de Agua Potable.

PARTE DEL CUERPO AFECTADA

PARTE DEL CUERPO AFECTADA	# CASOS	%
PIES	3	27%
OJOS	2	18%
MANOS	2	18%
ESPALDA	2	18%
CARA	1	9%
CABEZA	1	9%
TOTAL	11	100%

La parte más afectada en los accidentes reportados fue los pies, ojos y manos. Los pies se lesionaron en desplazamientos por terrenos irregulares, lisos, caídas a diferente nivel. Los ojos por proyección de partículas (esquirlas y sustancias químicas). Las manos en la manipulación de herramientas y caídas al mismo nivel.

TIPO DE ACCIDENTE

TIPO DE ACCIDENTE	No. CASOS	%
PISADAS/CHOQUES/GOLPES	4	36%
SOBRE ESFUERZO/FALSO MOVIMIENTO	3	27%
CAIDA DE PERSONAS	2	18
CAIDA DE OBJETOS	1	9%
EXPOSICIÓN O CONTACTO CON SUSTANCIAS NOCIVAS	1	9%
TOTAL	11	100%

El tipo de accidente más común fueron las pisadas en los desplazamientos en diferentes tipos de terrenos, Seguido de los Sobre esfuerzos. Dados por la manipulación de herramientas y manejo de cargas.

TIPO DE LESIÓN

LESIÓN O DAÑO APARENTE	No CASOS	%
DESGARRO MUSCULAR	3	27,3%
FRACTURA	2	18,2%
RASGUÑO	2	18,2%
GOLPE/CONTUSIÓN	2	18,2%
LUXACIÓN	1	9,1%
HERIDA	1	9,1%
TOTAL	11	100%

La lesión más común fue los desgarres musculares, el cual se presenta cuando un músculo es sometido a un estiramiento exagerado. Los accidentes también ocasionaron Contusiones, tipo de lesión física no penetrante sobre un cuerpo, causada por la acción de objetos duros, produce magulladuras o aplastamiento. Fracturas, por la ruptura de un hueso y Rasguños, herida superficial producida por un rose o por un objeto punzante.

AGENTE DE LA LESIÓN

AGENTE DE LA LESIÓN	No CASOS	%
AMBIENTE DE TRABAJO (SUPERFICIES DE TRANSITO Y DE TRABAJO)	6	55%
HERRAMIENTAS	3	27%
MATERIALES/SUSTANCIAS	2	18%
TOTAL	11	100%

Las superficies de tránsito y el manejo de herramientas fue el agente que potencializo los accidentes.

HORA DEL ACCIDENTE

HORA DEL ACCIDENTE	No CASOS	%
ENTRE LAS 0 Y 3:00 HORAS	0	0%
DE LAS 3:00 A LAS 6:00 HORAS	1	9%
DE LAS 6:00 A LAS 9:00 HORAS	2	18%
DE LAS 9:00 A LAS 12:00 HORAS	2	18%
DE LAS 12:00 A LAS 15:00 HORAS	4	36%
DE LAS 15:00 A LAS 18:00 HORAS	0	0%
DE LAS 18:00 A LAS 21:00 HORAS	1	9%
DE LAS 21:00 A LAS 24:00 HORAS	1	9%
TOTAL	11	100%

Las horas en que se presentaron los accidentes fue entre las 12:00 m y las 3:00 pm, lo que se puede asociar con la falta de descanso o siesta, posterior a la ingesta de alimentos.

DÍA DEL ACCIDENTE

DÍA DEL ACCIDENTE	No CASOS	%
DOMINGO	0	0%
LUNES	3	27%
MARTES	3	27%
MIÉRCOLES	1	9%
JUEVES	1	9%
VIERNES	2	18%
SABADO	1	9%
TOTAL	11	100%

El día que mayor se presentaron los accidentes fue los lunes y martes.

ÍNDICES ACCIDENTALIDAD

Comparando la accidentalidad de los años 2019 y 2020, se puede observar una disminución de 57,4%.

La Resolución 0312 de 2019, determina llevar como mínimo los siguientes indicadores para el manejo de estadísticas de accidentalidad:

✓ Frecuencia de Accidentalidad - MENSUAL

Número de veces que ocurre un accidente de trabajo en el mes.

Formula: $\text{Número de Accidentes de Trabajo que se presentan en el mes} / \text{número de trabajadores en el mes} * 100$

Interpretación: Por cada 100 trabajadores que laboraron en el mes, se presentaron X accidentes de trabajo

Periodicidad mínima: Mensual

✓ Severidad de la Accidentalidad - MENSUAL

Número de días perdidos por accidentes de trabajo en el mes.

Formula: $\text{Número de días de incapacidad por accidente de trabajo en el mes} + \text{número de días cargados en el mes} / \text{número de trabajadores en el mes} * 100$

Interpretación: Por cada 100 trabajadores que laboraron en el mes, se perdieron X días por accidentes de trabajo

Periodicidad mínima: Mensual

✓ Ausentismo por causa médica - MENSUAL

Ausentismo es la no asistencia al trabajo por una incapacidad médica.

Formula: $\text{Número de días de ausencia por incapacidad laboral o común en el mes} / \text{número de días de trabajo programados en el mes} * 100$

Interpretación: En el mes se perdió X% de días programados de trabajo por incapacidad médica

Periodicidad mínima: Mensual

MES	No. DE EMPLEADOS	No. DE SENAS	HORAS HOMBRE TRABAJADAS	No. DE CASOS AT	No DE DÍAS PERD X AT	DÍAS CARGAD	No. DÍAS AUSENCIA EG+AT	FRECUENC ACCIDENT.	SEVER ACCIDENT.	AUSENT
ENERO	290	26	60.672	1	0	0	55	0,32	0,00	0,09
FEBRERO	312	19	63.552	3	6	0	198	0,91	1,81	0,31
MARZO	295	17	59.904	2	22	0	138	0,64	7,05	0,23
ABRIL	311	14	62.400	0	30	0	64	0,00	9,23	0,10
MAYO	301	11	59.904	1	6	0	46	0,32	1,92	0,08
JUNIO	306	12	61.056	1	11	0	46	0,31	3,46	0,08
JULIO	301	10	59.712	0	19	0	102	0,00	6,11	0,17
AGOSTO	307	14	61.632	0	29	0	96	0,00	9,03	0,16
SEPTIEMBRE	309	14	62.016	1	30	0	80	0,31	9,29	0,13
OCTUBRE	308	14	61.824	0	31	0	99	0,00	9,63	0,16
NOVIEMBRE	310	14	62.208	1	10	0	129	0,31	3,09	0,21
DICIEMBRE	310	14	62.208	1	21	0	113	0,31	6,48	0,18
				11	215		1166			1,89

✓ **Proporción de Accidentes de trabajo mortales - ANUAL**

Número de accidentes de trabajo mortales en el año.

Formula: $\text{Número de accidentes de trabajo mortales que se presentaron en el año} / \text{total de accidentes de trabajo que se presentaron en el año} * 100$

Interpretación: En el año, el mes se perdió X% de accidentes de trabajo fueron mortales

Periodicidad mínima: Anual

✓ **Prevalencia de la enfermedad laboral - ANUAL**

Número de casos de enfermedad laboral presentes en una población en un período de tiempo.

Formula: $\text{Número de casos nuevos y antiguos de enfermedad laboral en el periodo "z"} / \text{Promedio de trabajadores en el periodo "z"} * 100.000$

Interpretación: Por cada 100.000 trabajadores existen X casos de enfermedad laboral en el periodo z.

Periodicidad mínima: Anual

✓ **Incidencia de la enfermedad laboral - ANUAL**

Definición: Número de casos nuevos de enfermedad laboral en una población determinada en un período de tiempo.

Formula: $\text{Número de casos nuevos de enfermedad laboral en el periodo "z"} / \text{Promedio de trabajadores en el periodo "z"} * 100.000$

Interpretación: Por cada 100.000 trabajadores existen X casos nuevos de enfermedad laboral en el periodo z.

Periodicidad mínima: Anual

✓ **El número de casos de enfermedad laboral:**

Corresponde a las enfermedades calificadas como laborales y no al número de personas con enfermedad laboral.

Días Cargados: Es el número de días que se cargan o asignan a una lesión ocasionada por un accidente de trabajo o enfermedad laboral, siempre que la lesión origine muerte, invalidez o incapacidad permanente parcial. Los días cargados se utilizan solamente para el cálculo de los índices de severidad, como un estimativo de la pérdida real causada.

La constante 100.000 para los indicadores de enfermedad laboral es la utilizada por la OMS para la estadística internacional permitiendo comparación estandarizada.

La X es el resultado de cada indicador.

Número de días de trabajo programados en el mes es igual al número de días de trabajo programados en la Empresa por el número de trabajadores.

PERIODICIDAD									ANUAL	ANUAL				ANUAL		
AÑO	No EMPLEADOS	No SENAS	HORAS HOMBRE TRABAJADAS	NÚMERO DE DÍAS LABORADOS	NÚMERO DE ACCIDENTES	NÚMERO DE ACCIDENTES MORTALES	No DE DÍAS PERDIDOS PORAT	DÍAS CARGADOS	PROPORCIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO MORTALES	NÚMERO DE ENFERMEDADES LABORALES NUEVAS Y ANTIGUAS	NÚMERO DE ENFERMEDADES LABORALES NUEVAS	PREVALENCIA DE ENFERMEDAD LABORAL	INCIDENCIA DE ENFERMEDAD LABORAL	No DE CASOS AUSENTISMO LABORAL Y COMÚN	No DE DÍAS PERDIDOS LABORAL Y COMÚN	AUSENTISMO POR CAUSA MÉDICA TASA
2018	268	25	675072	84384	15	0	186	0	0%	0	0	0	0	152	1317	1,56%
2019	296	20	728064	91008	23	0	370	0	0%	0	0	0	0	175	1613	1,77%
2020	310	14	746696	93312	11	0	215	0	0%	0	0	0	0	105	1166	1,25%

En el año 2020 no se presentaron accidentes de trabajo mortales, ni enfermedades laborales

COMPARACIÓN INDICADORES ACCIDENTALIDAD 2018 – 2020

Los índices de Frecuencia, Severidad y Lesiones Incapacitantes, nos sirven como medida de comparación con años anteriores y su periodicidad es anual.

AÑO	2018	2019	2020
NÚMERO DE ACCIDENTES	15	23	11
DÍAS DE INCAPACIDAD	186	370	215
NÚMERO DE TRABAJADORES	268	296	310

AÑO /ÍNDICES DE ACCIDENTALIDAD	IF	IS	ILI
2018	5,33	66,13	0,32
2019	7,45	100,54	0,73
2020	3,58	70,01	0,25

✓ **Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo**

Es la relación entre el número total de Accidentes de Trabajo con y sin incapacidad, registrados en un periodo y el total de las Horas Hombre Trabajadas durante un periodo multiplicado por K (constante igual a 240.000).

El resultado se interpreta como número de Accidentes de trabajo ocurridos durante el último año por cada 100 trabajadores.

✓ **Índice de Severidad de Accidentes de Trabajo**

Es la relación entre el número de días perdidos y cargados por accidentes de Trabajo, durante un periodo y el total de Horas Hombre Trabajadas durante un periodo y multiplicado por K (constante igual a 240.000).

El resultado se interpreta XXX horas trabajadas al año se pierden por accidente de trabajo XX días

✓ **Índice de Lesiones Incapacitantes por Accidente de Trabajo**

Corresponde a la relación entre los índices de frecuencia y severidad de Accidentes de Trabajo con Incapacidad. Es un índice global de comportamiento de lesiones incapacitantes que no tiene unidad, su utilidad radica en la comparación entre diferentes periodos.

Este indicador no tiene unidad ni interpretación definidas, simplemente se puede manejar estableciendo comparaciones con el ILI de Empresas del mismo sector o en la misma Empresa con dos o más periodos

✓ **El índice de Frecuencia de Accidentalidad:** presenta una disminución en 3,87 puntos con respecto al año 2019

El promedio de trabajadores en cada año vario considerablemente. Es así como para el año 2019, se tuvo 296 trabajadores y para el año 2020 se terminó en un aumento a 310 trabajadores.

La severidad disminuyó para el año 2020, ya que los accidentes presentados generaron menos días de incapacidad.

El ILI de la Empresa, también presenta una disminución de 0,48 puntos.

INICIATIVAS 2020

- ✓ El SGSST pudo afrontar el desafío propuesto por la pandemia mundial causada por el COVID-19, teniendo en cuenta que el servicio prestado por Aguas y Aguas de Pereira, es un servicio esencial y que a pesar de las restricciones y el aislamiento decretado por el Gobierno Nacional, debimos seguir prestando nuestros servicios, con el quehacer diario de los colaboradores, que han estado expuestos constantemente al riesgo de contagio por el virus, pero que, sin embargo y, gracias a las gestiones del subproceso, han logrado contener el avance de la pandemia al interior de la Empresa, gracias a la aplicación de los controles diseñados y la aplicación del protocolo de bioseguridad entre los cuales se encuentran:
- ✓ Aislamiento preventivo obligatorio: Personal mayor de 65 años y/o con enfermedades de base, crónicas o patologías inmunosupresoras
- ✓ Toma de signos y síntomas al personal operativo y administrativo con personal profesional (Auxiliares de Enfermería)
- ✓ Señalización en todas las sedes sobre las medidas de autocuidado.
- ✓ Reporte de temperatura diario para el personal que labora en casa
- ✓ Entrega de EPP (Tapabocas)

- ✓ Desinfección y limpieza: Puntos de desinfección personal dispensadores de alcohol gliserinado, desinfección de vehículos, desinfección de calzado (tapetes)
- ✓ Delimitación zonas de atención
- ✓ Apoyo de Riesgo Psicosocial
- ✓ Con apoyo de TI se desarrolló herramientas tecnológicas para registro de temperatura, acceso a sede torre central y encuesta de cumplimiento de normas de bioseguridad.
- ✓ Diseño de protocolos de Bioseguridad para actividades específicas de los diferentes procesos.



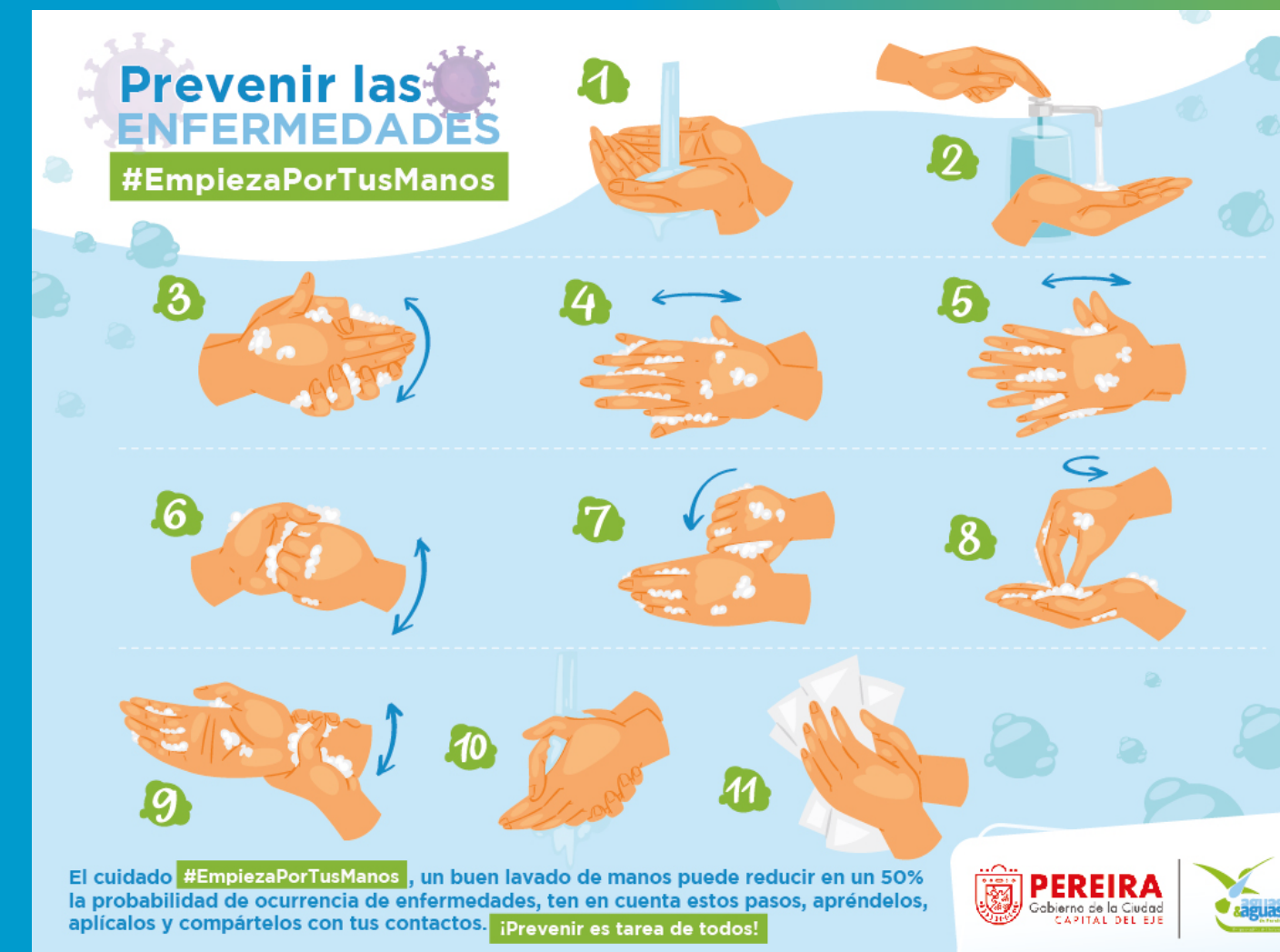
Toma de signos al personal de la Empresa



Adecuación medidas COVID-19, en el Centro de Servicios internos



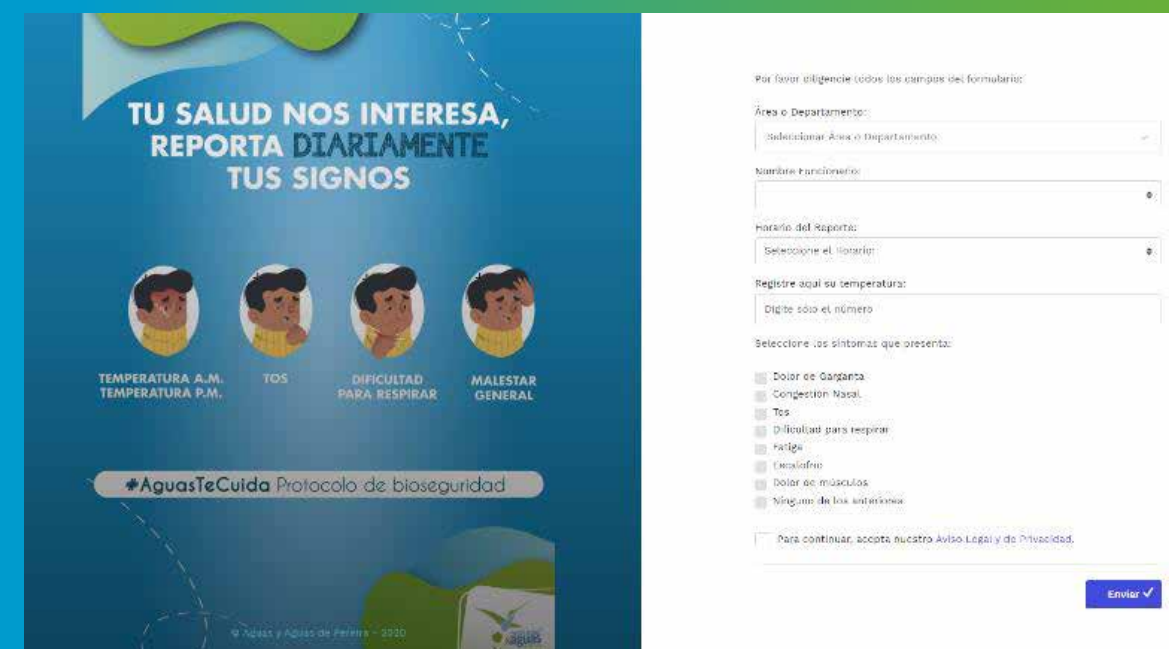
Publicación de medidas de bioseguridad en los canales de comunicación



Instructivo para lavado de manos



Aplicativo bioseguridad



Aplicativo para registro de signos vital



Instructivo medidas de bioseguridad para ingresar al centro de servicios.

- ✓ Mantuvimos el criterio de aceptabilidad en la autoevaluación de los estándares mínimos de seguridad y salud en el trabajo. Esta calificación se define anualmente en la aplicación de los criterios de la Resolución 0312 de 2019.
- ✓ Unificamos el plan de respuesta a emergencias y evacuación con el plan de emergencias y contingencias.
- ✓ Realizamos autoevaluación de la aplicación del Decreto 1072 de 2015, con el fin 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, donde se evidencia un cumplimiento del 80% de los criterios
- ✓ Adelantamos la autoevaluación de cumplimiento con la norma ISO 45001:2018, en la cual, contamos con la mayoría de la información documentada necesaria para dar cumplimiento al SG SST basado en la ISO 45001:2018, obteniendo un porcentaje de cumplimiento del 85.5%

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



Índice de Contenidos GRI					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	Pacto Global	Relación con ODS
Contenidos generales					
	Perfil de la organización				
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-1 Nombre de la organización	Página 12 Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P			
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Página 12			
	102-3 Ubicación de la sede	Página 13			
	102-4 Ubicación de las operaciones	Página 13			
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Página 13			
	102-6 Mercados servidos	Página 13			
	102-7 Tamaño de la organización	Página 16			
	102-8 Información sobre empelados y otros trabajadores	Página 165			ODS 8
	102-9 Cadena de suministro	Página 17			
	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 23			
	102-13 Afiliación a asociaciones	Página 23			
	Estrategia				
	102-14 Declaración de los altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Página 6 y 9			
	Ética e Integridad				
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Página 43		Principio 10	ODS 16
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Página 43				
Gobernanza					
102-18 Estructura de gobernanza	Página 29		Principio 1 Principio 2	ODS 16	

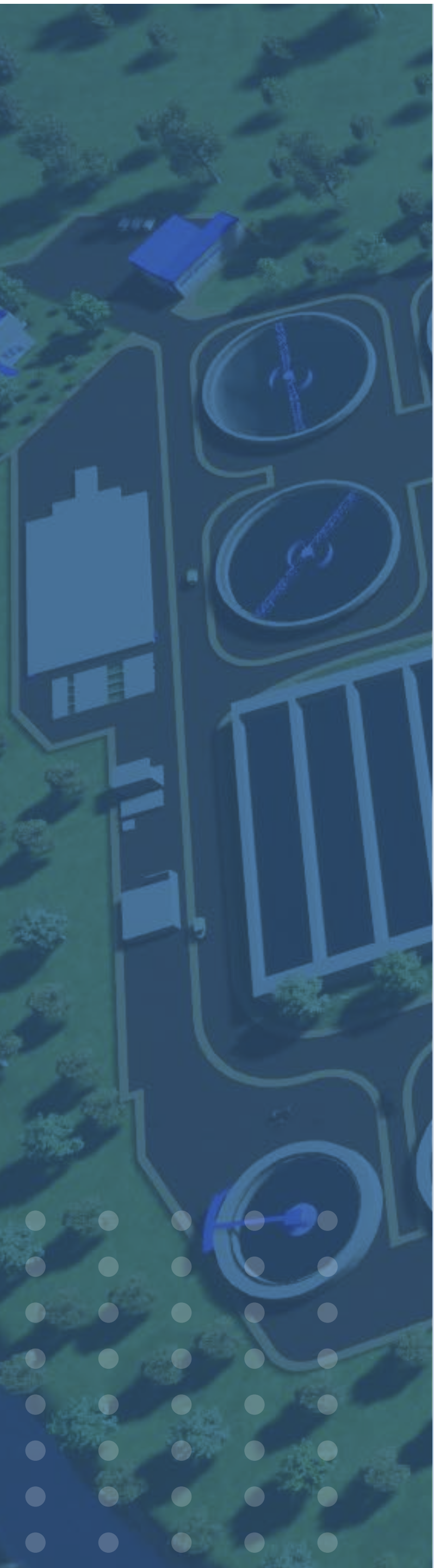


Índice de Contenidos GRI					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	Pacto Global	Relación con ODS
				Principio 3 Principio 4 Principio 5 Principio 6	
Participación de los Grupos de Interés					
	102-40 Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Página 24			
	102-41 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 "SIMTRAEMSDES - 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 34 y 35			
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Página 34			
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Página 34			
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 37			
	102-47 Lista de los temas materiales	Página 38			
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Página 33			
	102-50 Periodo objeto del informe	Página 33			
	102-51 Fecha del último informe	2020			
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual			
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Página 33			



Índice de Contenidos GRI					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	Pacto Global	Relación con ODS
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Página 33			
	102-55 Índice de contenidos GRI	Página 199			
	102-56 Verificación externa	Página 1			

Índice de Contenidos 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 49			ODS 9 ODS 16
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 49			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 50			
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Página 57			
Impactos económicos indirectos					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Página 85		Principio 1	ODS 6 ODS 9 ODS 11
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 85			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 86			
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Página 86			
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Página 154 y 155			
Anticorrupción					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Página 43		Principio 10	ODS 16
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 44			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 45			
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Página 45			
Agua					
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Página 128			



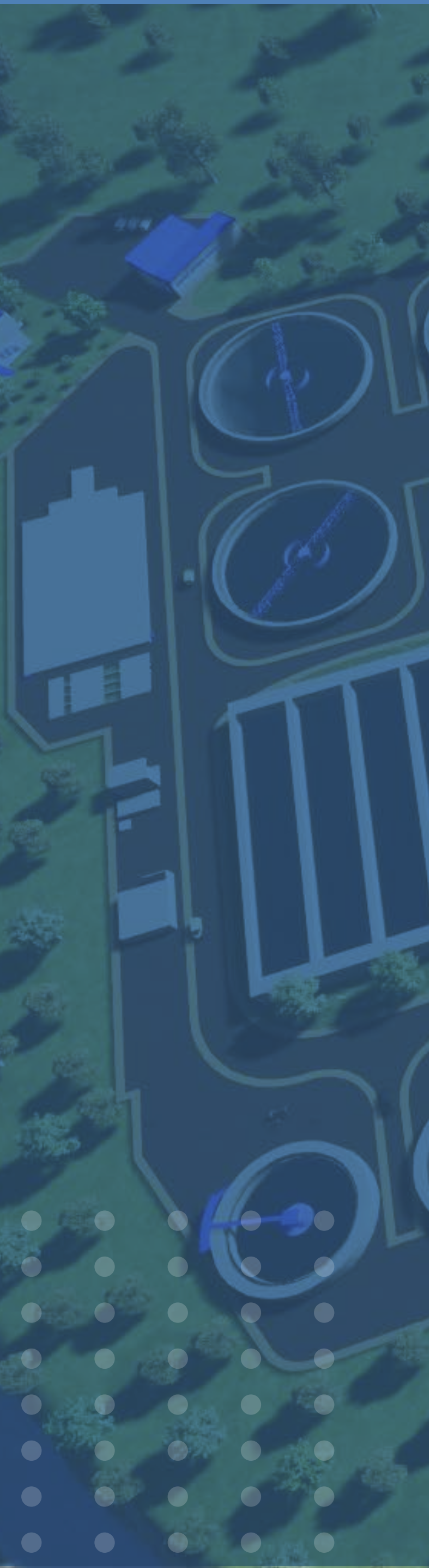
Índice de Contenidos GRI					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	Pacto Global	Relación con ODS
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 129 a 131		Principio 7	ODS 6 ODS 13 ODS 15
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 129 a 131			
GRI 303: Agua 2016	303-3 Extracción de agua	Página 132		Principio 8	
Efluentes y residuos					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Página 128		Principio 8	ODS 6
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 131		Principio 9	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 131, 134, 135 y 136			
Biodiversidad					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Página 143		Principio 7 Principio 8	ODS 6 ODS 13 ODS 15
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 143			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 144			
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	Página 146			
Emisiones					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Página 148		Principio 7 Principio 8	ODS 6 ODS 7 ODS 13 ODS 15
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 149			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 150			
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Página 150 a 152		Principio 9	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Página 150 a 152			
Empleo					
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Página 166 y 167		Principio 6	ODS 4 ODS 8
Formación y enseñanza					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Página 163		Principio 6	ODS 4 ODS 8
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 164			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 165			
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Página 168			
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Página 169 y 170			
Salud y Seguridad en el trabajo					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Página 172		Principio 1 Principio 2	ODS 3 ODS 8
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 175			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 179			
	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Página 174			



Índice de Contenidos GRI					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	Pacto Global	Relación con ODS
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Página 179			
	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. Página 17			
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Página 182			
	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 reintroducción al puesto de trabajo, entrenamiento y competencias. Página 177			
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	Página 184			
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	Página 185			
	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 185			
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 46		Principio 1	ODS 16
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 46			



Índice de Contenidos GRI					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	Pacto Global	Relación con ODS
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 46		Principio 10	
Contenido propio	Índice de Transparencia y Acceso a la Información de la Procuraduría General de la Nación – ITA	Página 47			
Contenido propio	Medición de Transparencia Empresarial para Empresas de Servicios Públicos Mte-ESP	Página 48			
Transparencia en tarifas y precios					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Página 59		Principio 1	ODS 16
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 59			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 60			
Contenido propio	Eficiencia del recaudo	Página 60			
Gestión de riesgos					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Página 62		Principio 7	ODS 6 ODS 11 ODS 13
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 62			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 64 y 65			
Contenido propio	Ejecución presupuestal (Inversiones) para mitigación de riesgos extremos y muy altos	Página 66 a 68			
Contenido propio	Indicador Único Sectorial – IUS	Página 71			
Sistema de gestión de la I+D+i					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Página 75		Principio 9	ODS 9 ODS 12 ODS 17
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 75			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 75			
Contenido propio	Tasa Innovativa	Página 76			
Cobertura y asequibilidad					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Página 79		Principio 1	ODS 1 ODS 6 ODS 11
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 79			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 80			
Contenido propio	Redes Instaladas Acueducto y Alcantarillado	Página 80			
Contenido propio	Suscriptores Acueducto y Alcantarillado	Página 80 y 81			
Contenido propio	Cobertura Acueducto y Alcantarillado	Página 81			
Contenido propio	Consumo Promedio	Página 81			
Optimizar la infraestructura de acueducto y alcantarillado					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Página 85		Principio 1	ODS 6 ODS 9 ODS 11
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 85			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 86			
Contenido propio	Activación de Inversiones del POIR	Página 100			
Calidad, continuidad y seguridad de los servicios					
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Página 102			



Índice de Contenidos GRI					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	Pacto Global	Relación con ODS
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 102 y 103		Principio 1	ODS 3 ODS 6
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 104 y 105			
Contenido propio	Índice de Riesgo para Consumo Humano (IRCA)	Página 105		Principio 2	
Contenido propio	Continuidad del servicio de acueducto	Página 106			
Contenido propio	Daños de acueducto y alcantarillado atendidos	Página 106 y 108			
Contenido propio	Eficiencia en la atención de daños y solicitudes Acueducto y Alcantarillado	Página 107, 108 y 109			
Agilidad y simplificación de trámites					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Página 114		Principio 10	ODS 16
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 114			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 114			
Contenido propio	Porcentaje de avance de implementación de Gobierno Digital	Página 115			
Gestión y satisfacción de clientes					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Página 121			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 121 a 123			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 124			
Contenido propio	Canales de Servicio al Cliente	Página 124			
Contenido propio	Índice de Reclamación	Página 125			
Contenido propio	Encuesta de satisfacción del usuario	Página 125			
Contenido propio	Índice de percepción del cliente	Página 125			

7 OPERACIÓN CON VINCULADOS ECONÓMICOS

7. OPERACIÓN CON VINCULADOS ECONÓMICOS

DIVIDENDOS RECAUDADOS	EN PESOS
QUINSA INTEGRADA S.A.	104.375.740
GLOBAL OPERADORA HOTELERA S.A.S. (MOVICH)	0

DIVIDENDOS PAGADOS	EN PESOS
MUNICIPIO DE PEREIRA	5.227.000.000
INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA	122.592.380
EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA	980.739
TOTAL DIVIDENDOS PAGADOS 2020	5.350.573.119

FACTURADO AL MUNICIPIO DE PEREIRA	EN PESOS
SUBSIDIO ESTRATOS 1, 2 Y 3	2.848.450.337
PROGRAMA MÍNIMO VITAL	1.920.615.248
CONVENIO No. 3403 OBRAS DE EMERGENCIA	1.036.000.000

TRANSFERENCIA DE RECURSOS	EN PESOS
KFW - GOBIERNO ALEMÁN - Consultoría PTAR	234.571.689

DIVIDENDOS COMPROMETIDOS	EN PESOS
MUNICIPIO DE PEREIRA	9.683.817.244
INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA	122.592.380
EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA	980.739
TOTAL DIVIDENDOS COMPROMETIDOS 2020 **	9.807.390.363

** A diciembre de 2020, se pagaron por concepto de dividendos \$5.227.000.000 y quedaron pendientes en cuentas por pagar con el Municipio de Pereira \$4.456.817.244, recursos que serán pagados en el año 2021.

CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y **DERECHOS** DE AUTOR

8.

Cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor

En mi calidad de Gerente 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, puesto 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, la Empresa ejerce control permanente que permite garantizar lo firmado.



ESTADOS FINANCIEROS



**Consultores Profesionales Asociados
CONSULTANDO S.A.S.**

**DICTAMEN DEL REVISOR FISCAL
AÑO 2020**

Señores

ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

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

Ciudad

OPINION FAVORABLE

He auditado el Estado de Situación Financiera de la ***Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS E.S.P.*** al corte de diciembre 31 de 2020 y los correspondientes Estado de Resultados Integral, el de Cambios en el Patrimonio y el de Flujos de Efectivo por el año terminado en dicha fecha, así como las Notas explicativas a los mismos que forman con ellos un todo indivisible, las cuales incluyen un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa de conformidad con las normas internacionales de información financiera.



**Consultores Profesionales Asociados
CONSULTANDO S.A.S.**

En mi opinión, los Estados Financieros mencionados, auditados por mí y que fueron fielmente tomados de los registros de contabilidad de la empresa, han sido preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad con el anexo N°2 del Decreto 2420 de 2015 y sus modificatorios, que incorporan las Normas Internacionales de Información Financiera; dichos estados financieros presentan razonablemente la situación financiera de la ***Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS E.S.P.*** al 31 de diciembre de 2020, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de conformidad con las Resoluciones 414 del 08 de septiembre de 2014, 139 del 24 de marzo de 2015 y la circular 001 de 2015 que incorpora al Régimen de Contabilidad Pública el Marco normativo para empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

Los Estados Financieros terminados en 31 de diciembre de 2019, fueron auditados por otro Revisor Fiscal y en opinión del 13 de febrero de 2020, emitió una opinión sin salvedades.



**Consultores Profesionales Asociados
CONSULTANDO S.A.S.**

FUNDAMENTOS DE LA OPINION

He llevado a cabo mi auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría –NIA– expuestas en el “*Anexo técnico compilatorio y actualizado 4 – 2019, de las Normas de Aseguramiento de la Información*”, incorporado al DUR 2420 de 2015, a través del Decreto 2270 de diciembre 13 de 2019, así como, con el artículo 7 de la Ley 43 de 1990.

Mi responsabilidad de acuerdo con dichas normas se describe con más detalle en la sección “Responsabilidades del Revisor Fiscal para la Auditoría de los Estados Financieros” del presente informe.

Me declaro independiente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS E.S.P. de acuerdo con los requerimientos de ética aplicables a mi auditoría de los estados financieros, de conformidad con la Ley 43 de 1990 y el anexo N°4 del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 y he cumplido las demás responsabilidades de conformidad con esos requerimientos.

Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido es suficiente para proporcionar una base razonable para mi opinión favorable.



**Consultores Profesionales Asociados
CONSULTANDO S.A.S.**

ASUNTOS CLAVES DE AUDITORIA

Los asuntos clave de auditoría son aquellos asuntos que, a mi juicio profesional, fueron de mayor importancia en mi auditoría de los estados financieros del período actual. Para la vigencia 2020, no existen asuntos claves para mencionar, de conformidad con los requerimientos de la NIA 701.

RESPONSABILIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN Y DE LOS RESPONSABLES DEL GOBIERNO DE LA ENTIDAD EN RELACIÓN CON LOS ESTADOS FINANCIEROS

La Administración de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS E.S.P. es responsable de la preparación y correcta presentación de dichos Estados Financieros, de conformidad con el anexo N°2 del Decreto 2420 de 2015 y sus modificatorios, que incorporan las Normas Internacionales de Información Financiera y con las Resoluciones 414 del 08 de septiembre de 2014, 139 del 24 de marzo de 2015 y la circular 001 de 2015 que incorpora al Régimen de Contabilidad Pública el Marco normativo para empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público; el cual está conformado por: Marco conceptual; Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los hechos económicos; Procedimientos Contables; Guías de aplicación; Catalogo de Cuentas y Doctrina Contable que utilizarán las entidades obligadas a observar dicho marco; así como las directrices de las orientaciones



**Consultores Profesionales Asociados
CONSULTANDO S.A.S.**

profesionales y técnicas del Consejo Técnico de Contaduría Pública, junto con el manual de políticas contables adoptadas por y del control interno que la administración de la Empresa considere necesario, para permitir la preparación de estados financieros libres de errores de importancia relativa debido a fraude o error, seleccionar y aplicar políticas contables apropiadas, y registrar estimaciones contables que sean razonables.

En la preparación de los estados financieros individuales, la administración es responsable de evaluar la capacidad de la Empresa para continuar como un negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados, salvo que la administración se proponga liquidarla o cesar sus operaciones, o no tenga otra alternativa más realista que hacerlo.

Los encargados del gobierno corporativo son responsables de supervisar el proceso de presentación de los informes financieros de la Entidad.

RESPONSABILIDAD DEL REVISOR FISCAL EN RELACIÓN CON LOS ESTADOS FINANCIEROS

Mi responsabilidad es obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene mi opinión, para lo cual realicé mi labor de conformidad con las Normas de Aseguramiento de la Información (NIAS), expuestas en el anexo 4.1 y 4.2 del DUR 2420 de 2015 (modificado por los decretos



**Consultores Profesionales Asociados
CONSULTANDO S.A.S.**

2132 de 2016 y 2170 de 2017) a través del Decreto 2270 de diciembre 13 de 2019. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con el anexo N°4 del Decreto único Reglamentario 2420 de 2015 y sus modificatorios, que incluyen las Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento, siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros individuales.

Como parte de una auditoría de conformidad con el anexo N°4 del Decreto único Reglamentario 2420 de 2015 y sus modificatorios, apliqué mi juicio profesional y mantengo una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría.

También:

- Identifiqué y valoré los riesgos de incorrección material en los estados financieros individuales, debida a fraude o error, diseñé y apliqué procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtuve evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para mi opinión.



- El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.
- Evalué la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la dirección, así como la evaluación de la presentación global de los Estados Financieros, en concordancia con las disposiciones contempladas en el Art 209 del Código de Comercio.
- Concluí sobre lo adecuado de la utilización, por la dirección, del principio contable de empresa en funcionamiento y basándome en la evidencia de auditoría obtenida, concluí que no existe una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Entidad para continuar como empresa en funcionamiento.
- Mis conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Entidad deje de ser una empresa en funcionamiento. Comuniqué con los responsables del gobierno de la entidad en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identifiqué en el transcurso de la auditoría.

Por lo tanto, considero que mi auditoria proporciona una base razonable y apropiada para fundamentar mi opinión sobre ellos.



INFORME SOBRE OTROS REQUERIMIENTOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

Conceptúo también que, durante el año 2020 la contabilidad de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P. se llevó de conformidad con las normas legales y la técnica contable, las políticas, el decreto 2483 de diciembre de 2018, que compila y actualiza los Decretos 2496 de 2015, 2131 de 2016, 2170 de 2017 y el Decreto 2420 de 2015, que incorpora la Normas Internacionales de Información Financiera para PYMES y establece el marco normativo para las empresas del Grupo 2, en el cual se clasifica la entidad; las operaciones registradas en los libros y los actos de los administradores se ajustaron a los estatutos y a las decisiones de la Junta Directiva; la correspondencia, los comprobantes de las cuentas, así como la información contable se llevó y conservó adecuadamente.

En cuanto al cumplimiento de las políticas contables establecidas por la administración, se pudo evidenciar que no se cumple con la Política N°4 Propiedades Planta y Equipo, en la cual el punto número 6. Medición Inicial menciona en la Nota 1. Aclaraciones para el caso de adquisiciones establece que “En el caso de adquisición de elementos que correspondan a propiedades, planta y equipo, se tendrán en cuenta que se incluirá dentro de propiedades, planta y equipo cuando superen los montos de menor cuantía establecidos por la Contaduría General de la Nación en sus circulares anuales.”

En la empresa a estos activos de Menor Cuantía o Controlables se les parametriza una vida útil de 360 días, incumpliendo con lo establecido en el Instructivo N° 001 de 2015 de la Contaduría General de la Nación, que define que “la Depreciación puede registrarse en el momento de adquisición o incorporación del activo o durante los meses que resten para la terminación del periodo contable”. Para el caso en mención la administración considera la revisión de las Políticas Contables para el año 2021.



**Consultores Profesionales Asociados
CONSULTANDO S.A.S.**

En cuanto al Informe de Gestión de la Administración, nuestra labor consistió en verificar la concordancia de las cifras contenidas en este con los Estados Financieros de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley 222 de 1995; en relación con el cumplimiento de las disposiciones sobre Derechos de Autor reglamentados bajo la Ley 603 de 2000, se establece que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS E.S.P. ha tomado las medidas necesarias para el cumplimiento de la misma.

En materia de cumplimiento a las disposiciones contenidas en la ley 789 de 2002 y demás normas reglamentarias en cuanto al pago de Aportes Parafiscales y de Seguridad Social, conceptuó que la entidad durante el año 2020 pagó oportunamente estas obligaciones.

De igual manera, el informe de gestión de la administración considera el cumplimiento que se tuvo a las disposiciones establecidas en el Art. 87 de la Ley 1676 de 2013, en relación con que la entidad no realizó prácticas restrictivas a la libre circulación de facturas emitidas por vendedores o proveedores.

OPINIÓN SOBRE CONTROL INTERNO Y CUMPLIMIENTO LEGAL Y NORMATIVO

Además, el Código de Comercio establece en el artículo 209 la obligación de pronunciarme sobre el cumplimiento de normas legales e internas y sobre lo adecuado del control interno.



**Consultores Profesionales Asociados
CONSULTANDO S.A.S.**

Mi trabajo se efectuó mediante la aplicación de pruebas para evaluar el grado de cumplimiento de las disposiciones legales y normativas por la administración de la entidad, así como del funcionamiento del proceso de control interno, el cual es igualmente responsabilidad de la administración. Para efectos de la evaluación del cumplimiento legal y normativo utilicé los siguientes criterios:

- Normas legales que afectan la actividad de la entidad;
- Estatutos de la sociedad;
- Solicitudes y directrices de la Junta Directiva, la Asamblea de Accionistas y la SSPD
- Otra documentación relevante.

Para la evaluación del control interno, utilicé como criterio el modelo COSO. Este modelo es un referente aceptado internacionalmente para configurar un proceso adecuado de control interno.

El control interno de una entidad es un proceso efectuado por los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal, designado para proveer razonable seguridad en relación con la preparación de información financiera confiable, el cumplimiento de las normas legales e internas y el logro de un alto nivel de efectividad y eficiencia en las operaciones. El control interno de una entidad incluye aquellas políticas y procedimientos que (1) permiten el mantenimiento de los registros que, en un detalle razonable,



**Consultores Profesionales Asociados
CONSULTANDO S.A.S.**

reflejen en forma fiel y adecuada las transacciones y las disposiciones de los activos de la entidad; (2) proveen razonable seguridad de que las transacciones son registradas en lo necesario para permitir la preparación de los estados financieros de acuerdo con el marco técnico normativo aplicable al Grupo N°2, que corresponde a la NIIF para las PYMES, y que los ingresos y desembolsos de la entidad están siendo efectuados solamente de acuerdo con las autorizaciones de la administración y de aquellos encargados del gobierno corporativo; y (3) proveer seguridad razonable en relación con la prevención, detección y corrección oportuna de adquisiciones no autorizadas, y el uso o disposición de los activos de la entidad que puedan tener un efecto importante en los estados financieros.

También incluye procedimientos para garantizar el cumplimiento de la normatividad legal que afecte a la entidad, así como de las disposiciones de los estatutos y de los órganos de administración, y el logro de los objetivos propuestos por la administración en términos de eficiencia y efectividad organizacional.

Debido a limitaciones inherentes, el control interno puede no prevenir, o detectar y corregir los errores importantes. También, las proyecciones de cualquier evaluación o efectividad de los controles de periodos futuros están sujetas al riesgo de que los controles lleguen a ser inadecuados debido a cambios en las condiciones, o que el grado de cumplimiento de las políticas o procedimientos se pueda deteriorar.



**Consultores Profesionales Asociados
CONSULTANDO S.A.S.**

Esta conclusión se ha formado con base en las pruebas practicadas para establecer si la entidad ha dado cumplimiento a las disposiciones legales y estatutarias y a las decisiones de la Junta Directiva, y mantiene un sistema de control interno que garantice la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Las pruebas efectuadas, especialmente de carácter cualitativo, pero también incluyendo cálculos cuando lo consideré necesario de acuerdo con las circunstancias, fueron desarrolladas por mí durante el transcurso de mi gestión como revisor fiscal y en desarrollo de mi estrategia de revisoría fiscal para el periodo. Considero que los procedimientos seguidos en mi evaluación son una base suficiente para expresar mi conclusión.

Opinión sobre el cumplimiento legal y normativo

En mi opinión, la entidad ha dado cumplimiento a las leyes y regulaciones aplicables, así como a las disposiciones estatutarias, de la asamblea de accionistas y de la junta directiva en todos los aspectos importantes.

Opinión sobre la efectividad del sistema de control interno

En mi opinión, el control interno es efectivo en todos los aspectos importantes, con base en el modelo COSO.



PÁRRAFO DE ÉNFASIS

Las Notas a los Estados Financieros revelan en la Nota 1. Información General, el impacto que tuvo la Entidad a causa de la situación mundial declarada como Pandemia por la OMS el 11 de marzo de 2020, sobre la cual el Gobierno Nacional decretó el Estado de Emergencia Económica Social y Sanitaria en el mismo mes, e impartió a través del Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, instrucciones de aislamiento preventivo obligatorio en todo el territorio colombiano; ante dicha situación la administración manifiesta que, a partir de declarada la emergencia en el año 2020 y en los meses transcurridos del año 2021, la empresa ha continuado prestando sus servicios a la comunidad, manteniendo los estándares e indicadores a pesar de los cambios realizados a causa de la Emergencia Sanitaria.

A pesar de la difícil situación económica y social que se atraviesa a nivel mundial, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS E.S.P. ha mantenido estabilidad financiera; se obtuvo crecimiento en materia de ingresos, por efecto de incremento en las tarifas; en cuanto a las Cuentas por cobrar, estas aumentaron moderadamente, favoreciendo a la Empresa el auxilio entregado a la población Pereirana por parte de la Administración Municipal a través del convenio 3-2-1-0; no hubo aumento en el endeudamiento; se disminuyó el costo de operación y se aumentó la planta de personal.



**Consultores Profesionales Asociados
CONSULTANDO S.A.S.**

Como aspecto importante y fundamental para el mantenimiento de la estabilidad en la Empresa, la administración manifiesta que las acciones y decisiones tomadas tanto en el aspecto operativo como financiero frente a la Emergencia COVID- 19, fue el haber laborado con casi la totalidad de sus funcionarios a través de trabajo remoto desde sus casas y la alternancia del mismo en jornadas presenciales en la empresa, dejando evidenciado que tanto las actividades operativas como administrativas continuaron su curso normalmente, generando así para la empresa reducción de los costos fijos.

La administración presenta los Estados Financieros del año 2020, bajo el supuesto de Negocio en Marcha.

La Nota 10 Propiedad planta y equipo, revela una reclasificación significativa realizada en el año 2020, correspondiente al valor de los Estudios de Factibilidad en los cuales se ha incurrido para la construcción y puesta en marcha de la PTAR Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, trasladando el valor inicialmente registrado en Propiedad planta y equipo al componente de Activos Intangibles, toda vez que dichos estudios No son capitalizables, según lo establecen la Sección 17 de las NIIF para PYMES y basados en la Sección 18 Activos Intangibles y en conceptos emitidos por el Consejo Técnico de la Contaduría Pública.

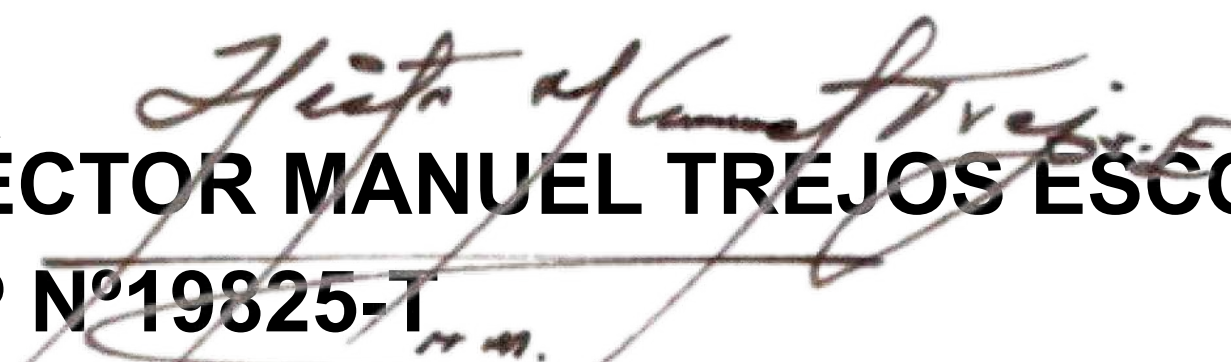


**Consultores Profesionales Asociados
CONSULTANDO S.A.S.**

Es importante mencionar que, en este aspecto la Administración de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS E.S.P. debe tener en cuenta que los costos asumidos con recursos propios han afectado directamente el Estado de Resultados de la entidad, desde vigencias anteriores y que de la misma manera seguirán registrándose, sin que estos puedan ser reconocidos como activos específicos o propios de la empresa por su calidad de no ser capitalizables; el porcentaje de inversión o participación de la empresa en la PTAR se reconocerá en periodos futuros, cuando el proyecto se encuentre aprobado para construcción y puesta en marcha, según la manifestaciones del Gobierno Corporativo de la Entidad.

Mi opinión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Atentamente,


HÉCTOR MANUEL TREJOS ESCOBAR
TP N°19825-T
Delegado por Consultando SAS

Marzo 23 de 2021

Carrera 8 N°20-67 Of. 405

Pereira – Risaralda - Colombia



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S ESP
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA "PRELIMINAR"
Al 31 de Diciembre de 2020 y Diciembre de 2019
(Expresado en miles de pesos)

	Notas	2020	2019	Variación Absoluta	Variación Porcentual
ACTIVOS		705,584,752	716,698,380	(11,113,628)	-1.6%
ACTIVO CORRIENTE		53,740,165	51,034,164	2,706,001	5.3%
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	5 y 6	11,721,835	8,986,935	2,734,900	30.4%
Caja		-	-	-	-
Depósitos en Instituciones Financieras		10,031,023	7,770,111	2,260,912	29.1%
Efectivo de Uso Restringido		1,690,812	1,216,824	473,988	39.0%
Cuentas por Cobrar	8	30,508,696	30,640,504	(71,808)	-0.2%
Prestación de Servicios		2,621,871	4,775,864	(2,153,993)	-45.1%
Prestación de Servicios Públicos		15,674,299	14,410,218	1,264,081	8.8%
Depósitos Entregados en Garantía		-	-	-	-
Otras Cuentas por Cobrar		12,272,526	11,454,422	818,104	7.1%
Inventarios	9	1,943,215	1,258,608	684,607	54.4%
Materiales y Suministros		2,092,169	1,381,804	710,365	51.4%
En Tránsito		-	-	-	-
Bienes Muebles en Bodega		7,210	6,732	478	7.1%
Deterioro Acumulado de Inventarios (Cr)		(156,164)	(125,928)	(30,236)	20.2%
Otros Activos	12	9,506,419	10,148,117	(641,698)	-6.3%
Bienes y Servicios Pagados por Anticipado		188,135	665,422	(477,287)	-71.7%
Avances y Anticipos Entregados		4,400,251	4,669,147	(268,896)	-5.8%
Anticipos o Saldos a Favor por Impuestos y Contribuciones		4,918,033	4,813,518	104,485	2.2%
ACTIVO NO CORRIENTE		651,844,587	665,664,216	(13,819,629)	-2.1%
Inversiones	7	5,624,916	5,482,785	142,131	2.6%
Inversiones de Administración de Liquidez al Costo		1,243,899	1,101,768	142,131	12.9%
Inversiones en Asociadas Contabilizadas por el Método de participación Patrimonial		4,504,817	4,504,817	-	0.0%
Deterioro Acumulado de Inversiones (Cr)		(123,800)	(123,800)	-	0.0%
Cuentas por Cobrar	8	3,282,214	4,094,612	(812,398)	-19.8%
Prestación de Servicios Públicos		2,609,343	3,397,197	(787,854)	-23.2%
Cuentas por Cobrar de Difícil Recauda		5,394,065	4,419,075	974,990	22.1%
Otras Cuentas por Cobrar		-	-	-	-
Deterioro Acumulado de Cuentas por Cobrar (Cr)		(4,721,194)	(3,721,660)	(999,534)	26.9%
Propiedades, Planta y Equipo	10	599,219,510	610,698,283	(11,478,773)	-1.9%
Terrenos		26,844,042	26,908,319	(64,277)	-0.2%
Sempovientes		16,000	-	16,000	-
Construcciones en Curso		13,182,910	22,511,921	(9,329,011)	-41.4%
Maquinaria, Planta y Equipo en Montaje		-	167,075	(167,075)	-100.0%
Edificaciones		93,697,991	92,361,464	1,336,527	1.4%
Plantas, Ductos y Túneles		35,554,703	37,412,390	(1,857,687)	-5.0%
Redes, Líneas y Cables		628,962,107	611,887,934	17,074,173	2.8%
Maquinaria y Equipo		14,341,142	13,866,538	474,604	3.4%
Equipo Médico y Científico		1,253,494	1,195,976	57,518	4.8%
Muebles, Enseres y Equipos de Oficina		1,248,234	1,249,656	(1,422)	-0.1%
Equipos de Comunicación y Computación		3,984,428	3,461,503	522,925	15.1%
Equipos de Transporte, Tracción y Elevación		1,398,346	1,396,184	2,162	0.2%
Equipos de Comedor, Cocina, Despensa y Hostería		11,049	11,049	-	0.0%
Depreciación Acumulada de Propiedades, Planta y Equipo (Cr)		(112,050,092)	(92,404,242)	(19,645,850)	21.3%
Deterioro Acumulado de Propiedades, Planta y Equipo (Cr)		(109,224,844)	(109,322,544)	97,700	-0.1%
Otros Activos	12	43,717,945	45,388,536	(1,670,591)	-3.7%
Plan de Activos para Beneficios a los Empleados a Largo Plazo		11,003,488	9,737,860	1,270,628	13.1%
Recursos Entregados en Administración		21,885,593	27,304,760	(5,319,167)	-19.5%
Propiedades de Inversión		1,897,249	1,897,249	-	0.0%
Depreciación Acumulada de Propiedades de Inversión (Cr)		(110,767)	(92,323)	(18,444)	20.0%
Activos Intangibles		3,296,745	3,211,950	84,795	2.6%
Amortización Acumulada de Activos Intangibles (Cr)		1,139,574	(1,228,928)	2,368,502	-192.7%
Activos por Impuestos Diferidos		4,506,063	4,563,968	(57,905)	-1.3%



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S ESP
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA "PRELIMINAR"
Al 31 de Diciembre de 2020 y Diciembre de 2019
(Expresado en miles de pesos)


	Notas	2020	2019	Variación Absoluta	Variación Porcentual
PASIVO MAS PATRIMONIO		705,584,752	716,698,380	(11,113,628)	-1.6%
PASIVOS		305,441,176	310,802,737	(5,361,561)	-1.7%
PASIVO CORRIENTE		62,117,225	51,034,241	11,082,984	21.7%
Préstamos por Pagar	13	12,128,431	12,200,438	(72,007)	-0.6%
Financiamiento Interno de Corto Plazo		8,439,276	7,889,214	550,062	7.0%
Financiamiento Externo de Corto Plazo		3,669,155	4,311,224	(642,069)	-14.4%
Cuentas por Pagar	14	29,942,324	27,722,011	2,220,313	8.0%
Adquisición de Bienes y Servicios Nacionales		1,414,945	635,659	779,286	122.6%
Proyectos de Inversión		2,662,201	2,520,532	141,669	5.6%
Recursos a Favor de Terceros		677,084	1,035,539	(358,455)	-34.6%
Arrendamiento Operativo		523,477	255,807	267,670	104.6%
Comisiones por Pagar		-	-	-	-
Descuentos de Nómina		574,615	572,909	1,706	0.3%
Servicios y Honorarios		1,778,219	2,105,728	(327,509)	-15.6%
Retención en la Fuente e Impuesto de Timbre		1,226,084	1,110,743	115,341	10.4%
Impuestos, Contribuciones y Tasas por Pagar		9,854,139	10,652,167	(798,028)	-7.5%
Impuesto al Valor Agregado IVA		-	-	-	-
Avances y Anticipos Recibidos		713,290	4,449,424	(3,736,134)	-84.0%
Créditos Judiciales		450,231	450,231	-	0.0%
Servicios Públicos		118,213	115,791	2,422	2.1%
Dividendos y Participaciones		4,457,998	200	4,457,798	2228899.0%
Otras Cuentas por Pagar		5,491,828	3,817,281	1,674,547	43.9%
Beneficios a los Empleados	15	8,460,063	8,823,995	(363,932)	-4.1%
Beneficios a los Empleados a Corto Plazo		5,512,632	5,623,581	(110,949)	-2.0%
Pensiones de Jubilación Patronales		2,947,431	3,200,414	(252,983)	-7.9%
Provisiones	16	11,586,407	2,287,797	9,298,610	406.4%
Litigios y Demandas		11,529,419	2,230,809	9,298,610	416.8%
Provisiones Diversas		56,988	56,988	-	0.0%
PASIVO NO CORRIENTE		243,323,951	259,768,496	(16,444,545)	-6.3%
Préstamos por Pagar	13	63,659,615	74,885,915	(11,227,300)	-15.0%
Financiamiento Interno de Largo Plazo		49,112,069	57,520,621	(8,408,552)	-14.6%
Financiamiento Externo de Largo Plazo		14,547,546	17,365,294	(2,818,748)	-16.2%
Cuentas por Pagar - Recursos Recibidos en Administración	14	20,084,946	27,304,760	(7,219,814)	-26.4%
Recursos Recibidos en Administración		20,084,946	27,304,760	(7,219,814)	-26.4%
Beneficios a los Empleados	15	41,924,976	41,119,583	805,393	2.0%
Beneficios Posempleo Pensiones		41,888,347	41,084,729	803,618	2.0%
Primas de Antigüedad		36,629	34,854	1,775	5.1%
Otros Beneficios Posempleo - Mesada Adicional		-	-	-	-
Otros Pasivos	18	117,654,414	116,457,238	1,197,176	1.0%
Ingresos Recibidos por Anticipado		189,865	306,344	(116,479)	-38.0%
Pasivos por Impuestos Diferidos		117,464,549	116,150,894	1,313,655	1.1%



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. ESP
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA "PRELIMINAR"
Al 31 de Diciembre de 2020 y Diciembre de 2019
(Expresado en miles de pesos)

	Notas	2020	2019	Variación Absoluta	Variación Porcentual
PATRIMONIO		400,143,576	405,895,643	(5,752,067)	-1.4%
<u>Patrimonio de las Empresas</u>	19	400,143,576	405,895,643	(5,752,067)	-1.4%
Capital Suscrito y Pagado		9,643,321	9,643,321	-	0.0%
Reservas		67,459,860	66,943,681	516,179	0.8%
Resultados de Ejercicios Anteriores		343,128,664	343,128,664	-	0.0%
Resultados del Ejercicio		8,223,386	10,323,509	(2,100,233)	-20.3%
Impactos por la Transición al Nuevo Marco de Regulación		-	-	-	-
Ganancias o Pérdidas actuariales por planes de beneficios posempleo		(28,311,605)	(24,143,592)	(4,168,013)	17.3%
CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS					
<u>Deudoras Fiscales</u>		224,722,955	224,722,955	-	0.0%
Diferencia entre Patrimonio Contable y Fiscal		224,722,955	224,722,955	-	0.0%
<u>Deudoras de Control</u>		185,480,263	184,971,866	508,397	0.3%
Bienes y Derechos Retirados		43,938,585	43,938,585	-	0.0%
Bienes Entregados a Terceros		12,319	12,319	-	0.0%
Ejecución de proyectos de inversión		113,167,433	112,951,581	215,852	0.2%
Responsabilidades en Proceso		393,480	393,480	-	0.0%
Otras Cuentas Deudoras de Control		27,968,446	27,675,901	292,545	1.1%
<u>Deudoras por Contra Cr</u>		410,203,218	409,694,821	508,397	0.1%
Deudoras Fiscales por Contra		224,722,955	224,722,955	-	0.0%
Deudoras de Control por Contra		185,480,263	184,971,866	508,397	0.3%
CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS					
<u>Pasivos Contingentes</u>		161,408,453	162,679,349	(1,270,896)	-0.8%
Litigios y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos		10,686,374	4,789,609	5,896,765	123.1%
Otros Pasivos Contingentes		13,271,828	20,439,489	(7,167,661)	-35.1%
<u>Acreedoras Fiscales</u>					
Acreedoras de Control		137,450,251	137,450,251	-	0.0%
<u>Acreedoras por Contra Db</u>		161,408,453	162,679,349	(1,270,896)	-0.8%
Pasivos Contingentes por Contra Db		23,958,202	25,229,098	(1,270,896)	-5.0%
Acreedoras de Control por Contra		137,450,251	137,450,251	-	0.0%


LEANDRO JARAMILLO RIVERA
Gerente General


ELIANA QUINTANA SALAZAR
Contadora
T.P. 175034-7

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 "PRELIMINAR"
Al 31 de Diciembre de 2020 y Diciembre de 2019
(Expresados en miles de pesos)

	Notas	2020	2019	Variación Absoluta	Variación Porcentual
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS		109,955,471	108,869,884	1,085,587	1%
<u>Venta de Servicios</u>	21	109,955,471	108,869,884	1,085,587	1%
Servicio de Acueducto		57,905,075	58,706,574	(801,499)	-1%
Venta de Agua en Bloque		656,188	604,798	51,390	8%
Venta de Agua Cruda		1,000,210	957,339	42,871	4%
Servicio de Alcantarillado		50,393,998	48,601,173	1,792,825	4%
Devoluciones, Rebajas y Descuentos en Venta de Servicios		-	-	-	-
COSTOS DE OPERACIÓN	22	63,457,535	64,677,798	(1,220,263)	-2%
<u>Sueldos y Salarios</u>		18,457,961	18,187,300	270,661	1%
Sueldos, Horas extras, Incapacidades y Auxilio de Transporte		9,732,125	8,752,384	979,741	11%
Bonificaciones		61,596	81,999	(20,403)	-25%
Bonificación Convencional Especial		89,550	95,950	(6,400)	-7%
Otras Bonificaciones - Cambio régimen de Cesantías		-	-	-	-
Prestaciones Sociales incluye Convención Colectiva		5,230,876	5,296,559	(65,683)	-1%
Capacitación y Bienestar Social		205,333	447,750	(242,417)	-54%
Dotación y Suministro a Trabajadores según Convención Colectiva		-	108,548	(108,548)	-100%
Aportes de Nómina		2,211,212	2,229,502	(18,290)	-1%
Auxilios Convencionales y Aportes Sindicales		856,098	1,075,322	(219,224)	-20%
Viáticos		24,672	97,010	(72,338)	-75%
Generales		2,306,515	1,559,543	746,971	48%
Estudios y Proyectos		476,111	1,486,169	(1,010,058)	-68%
Transporte, Fletes y Acarreos		1,081,855	1,045,092	36,763	4%
Depreciaciones		19,258,244	18,709,473	548,771	3%
Arrendamiento de Inmuebles		337,899	318,930	18,969	6%
Arrendamiento de Equipos		2,077,850	1,207,800	870,050	72%
Amortizaciones		825,444	186,114	639,330	344%
Costos por Conexión		984,884	2,428,505	(1,443,621)	-59%
Contribuciones por Tasas de Uso y Retributiva		1,362,021	1,414,519	(52,498)	-4%
Consumo de Insumos Directos (Productos Químicos)		972,104	1,271,685	(299,581)	-24%
Energía en Bombeo de Agua Tratada		653,212	514,186	139,026	27%
Operación y Mantenimiento de los Sistemas de Distribución y Recolección		3,096,195	3,599,943	(503,748)	-14%
Mantenimiento y Reparación de Infraestructura y Equipos		2,195,728	3,315,876	(1,120,148)	-34%
Contratos de Prestación de Servicios		1,613,997	1,586,725	27,272	2%
Honorarios		129,296	853,990	(724,694)	-85%
Asesoría Técnica		1,267,268	23,039	1,244,229	5401%
Servicios Públicos		412,741	472,381	(59,640)	-13%
Operaciones Comerciales		3,304,813	3,822,544	(517,731)	-14%
Seguros		671,303	533,374	137,929	26%
Impuestos		223,340	228,876	(5,536)	-2%
Vigilancia		1,748,755	1,648,630	100,125	6%
Detección de Fugas programa de agua no contabilizada		-	249,854	(249,854)	-100%
EXCEDENTE BRUTO		46,497,936	44,192,086	2,305,850	5%
GASTOS		26,975,269	19,008,585	7,966,684	42%
<u>ADMINISTRACIÓN</u>	23	15,413,199	16,945,068	(1,531,869)	-9%
<u>Sueldos y Salarios</u>		7,358,560	6,309,685	1,048,875	17%
Sueldos, Horas Extras, Incapacidades, Auxilio de Transporte		3,964,748	3,784,597	180,151	5%
Prestaciones Sociales incluye Convención Colectiva		2,047,502	2,050,005	(2,504)	0%
Bonificación Convencional Especial		47,650	18,000	29,650	165%
Otras Bonificaciones - Cambio régimen de Cesantías		164	-	164	-
Capacitación		86,903	111,648	(24,745)	-22%
Dotación y Bienestar Social		124,491	280,690	(156,199)	-56%
Viáticos		12,114	64,744	(52,630)	-81%
Contribuciones Imputadas		-	-	-	-
Pensiones de Jubilación		-	-	-	-
Contribuciones Efectivas		1,000,738	1,053,977	(53,239)	-5%
Aportes sobre la Nómina		74,250	71,347	2,903	4%
Generales		2,439,242	3,018,916	(579,673)	-19%
Estudios y Proyectos		159,996	223,900	(63,904)	-29%
Contratos de Prestación de Servicios		46,941	61,805	(14,864)	-24%
Comisiones y Honorarios		2,587,700	3,300,006	(712,306)	-22%
Impuestos, Contribuciones y Tasas		2,820,760	2,905,433	(84,673)	-3%



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. ESP
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL "PRELIMINAR"
Al 31 de Diciembre de 2020 y Diciembre de 2019
(Expresados en miles de pesos)

	Notas	2020	2019	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Deterioro, Depreciaciones, Amortizaciones y Provisiones	23	11,562,070	2,063,517	9,498,553	460%
Deterioro de Inversiones		-	-	-	-
Deterioro de Cuentas por Cobrar		999,534	335,192	664,342	198%
Deterioro de Inventarios		26,472	24,015	2,457	10%
Deterioro de Propiedades, Planta y Equipo		-	-	-	-
Provisión Litigios y Demandas		9,776,868	1,039,588	8,737,280	840%
Provisiones Diversas		-	-	-	-
Provisión Impuesto de Industria y Comercio		-	-	-	-
Depreciación Propiedad, Planta y Equipo		548,137	450,213	97,924	22%
Depreciación Edificaciones de Inversión		4,650	4,650	-	0%
Amortización de Activos Intangibles		206,408	209,859	(3,451)	-2%
Programa "Todos por el Pacífico"	28	14,446	463,295	448,849	-97%
EXCEDENTE OPERACIONAL		19,537,113	25,646,796	(6,109,683)	-24%
Otros Ingresos	24	8,620,268	13,182,393	(4,562,125)	-35%
Financieros	26	1,547,937	1,118,650	429,287	38%
Recargos por Mora		52,168	65,272	(13,104)	-20%
Ajuste por Diferencia en Cambio		4,435,828	5,159,332	(723,504)	-14%
Subvención por Donaciones		-	3,170,713	(3,170,713)	-100%
SubvenciónPor Donaciones del Gobierno Nacional		803,071	-	-	-
Servicios de Facturación Conjunta		182,092	152,543	29,549	19%
Otros Servicios		28,230	11,300	16,930	150%
Administración de proyectos		1,904,831	-	-	-
Ganancias por la Aplicación de participación Patrimonial en Inversiones		-	24,764	(24,764)	-100%
Otros Ingresos Ordinarios		1,551,377	1,199,366	352,011	29%
Recuperación de Provisiones Litigios		19,565	2,280,008	(2,260,443)	-99%
Reversión de Pérdidas por deterioro		-	445	(445)	-100%
Otros Gastos	25	10,411,666	20,296,293	(9,884,627)	-49%
Intereses de Mora		1,823	38,642	(36,819)	-95%
Comisiones		18,208	18,733	(525)	-3%
Costo Efectivo de Préstamos por Pagar - Interno	27	1,622,375	2,290,821	(668,446)	-29%
Costo Efectivo de Préstamos por Pagar - Externo	27	1,368,618	994,527	374,091	38%
Ajuste por Diferencia en Cambio		4,246,428	5,066,284	(819,856)	-16%
Subvención por Donaciones		803,071	3,170,713	(2,367,642)	-75%
Otros Gastos Diversos		1,744,779	399,567	1,345,212	337%
Sentencias		55,528	12,289	43,239	352%
Gastos no deducibles Fiscalmente		550,836	8,304,717	(7,753,881)	-93%
EXCEDENTE ANTES DE IMPUESTOS		17,745,715	18,532,896	(787,181)	-4%
Impuesto Sobre la Renta y Complementarios	14	8,208,724	8,176,199	32,525	0%
Impuesto Sobre la Renta para la Equidad - CREE		-	-	-	-
Sobretasa Especial Parafiscales Renta		-	-	-	-
Impuesto a las Ganancias Diferido - Gasto	14	1,724,712	419,294	1,305,418	311%
Impuesto a las Ganancias Diferido - Ingreso		411,057	386,166	24,891	6%
RESULTADO NETO		8,223,336	10,323,569	(2,100,233)	-20%
OTRO RESULTADO INTEGRAL					
Ganancias o Pérdidas actuariales por planes de beneficios posempleo		(4,168,013)	(6,539,698)	2,371,685	-36%
Impuesto Diferido Planes de Beneficios posempleo		-	854,697	(854,697)	-100%
RESULTADO INTEGRAL NETO		4,055,323	4,638,568	(583,245)	-13%

LEANDRO JARAMILLO RIVERA
Gerente

ELIANA QUINTERO SANCHEZ
Contadora
T.P. 175034 - 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 2020 Y 2019

(EXPRESADOS EN MILES DE PESOS)

NOTAS DE CARÁCTER GENERAL

1. Información General

Durante la vigencia 2020 y en lo transcurrido del año 2021 la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P, ha brindado sus servicios a la comunidad, conservando los estándares e indicadores a pesar de los cambios que surgieron por la emergencia Sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus (COVID – 19).

Teniendo en cuenta que para la vigencia 2020 el impacto súbito y generalizado de la pandemia del coronavirus y las medidas de suspensión de las actividades que se adoptaron para contenerla han ocasionado una drástica contracción económica, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P ha tenido la capacidad de mantener estable su situación financiera; obteniendo un aumento en los ingresos, representado en el auxilio entregado a la población de municipio de Pereira por la Administración Central a través del convenio 3-2-1-0, de igual forma hubo un incremento de cartera moderado, no hubo endeudamiento, disminuyó su costo de operación y se aumentó de forma representativa su planta de personal.

Otro de los aspectos importantes y que cumplió un papel fundamental, y es una de las razones por las que la Empresa se mantuvo estable, está reflejada en las acciones y decisiones tomadas tanto en el aspecto operativo como financiero frente a la Emergencia global que ha generó el COVID- 19; por la dinámica que llevo a cabo la Empresa con casi la totalidad de sus funcionarios, realizando actividades de trabajo remoto y la alternancia del mismo, dejando evidenciado que tanto las actividades operativas como administrativas continuaron su curso normalmente, pero quizá con una ventaja la cual corresponde a la reducción significativa de los costos fijos.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P., es una sociedad por acciones simplificada 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 de 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 2020 se convirtieron a pesos colombianos a la tasa representativa del mercado.

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.

- a. **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.
- b. **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.
- c. **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**

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P 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 sobreprecios 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:		2020	2019
Efectivo y Equivalentes de Efectivo		11,721,835	8,986,935
Caja		-	-
Depósitos en Instituciones Financieras		10,031,023	7,770,111
Efectivo de Uso Restringido		1,690,812	1,216,824

Al corte de este informe, la Empresa cuenta con un embargo realizado por el Municipio de Pereira por valor de \$736.874.000 por concepto de Industria Comercio de las vigencias 2017-4 y 2017-6; se realizó proceso en contra del Municipio con radicado No 2857 del 23 de octubre y 2717 del 07 de octubre de 2020 ejerciendo derecho de defensa.

- (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 \$29.529; Convenio No. 3576 de 2017 para construcción redes en Caimalito por \$761.487; Convenio Saver No. 1428 de 2009 por \$72.128; el Proyecto Todos por El Pacífico por \$270.574 y los depósitos como aportes convencionales a los fondos rotatorios de empleados, jubilados y fondo para compra de vivienda por valor de \$557.094.

6. Saldos en Moneda Extranjera

El siguiente es un detalle de los saldos en moneda extranjera a 31 de diciembre 2020:

CONCEPTO	Corto Plazo	Largo Plazo	Total Saldo
Deuda interna \$Col	8.407.086.318	49.112.068.610	57.519.154.928
Deuda Externa USD	1.059.544,53	4.238.178,11	5.297.722,64
TRM Dic 31/2020	3.432,50		
Deuda Externa \$Col	3.636.886.599	14.547.546.363	18.184.432.962
TOTAL INTERNA Y EXTERNA	12.043.972.917	63.659.614.973	75.703.587.890

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:

Inversiones	2020	2019
En Entidades Privadas	126,202	126,202
En Sociedades de Economía Mixta	1,117,697	975,566
En Sociedades Públicas	4,504,817	4,480,053
	5,748,716	5,581,821
Menos Deterioro Acumulado de Inversiones	(123,800)	(123,800)
	\$ 5,624,916	\$5,458,021

El incremento en las inversiones de economía mixta se debe a la actualización de las inversiones de Quinsa S.A. por valor de \$142.131.

8. Cuentas por Cobrar

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

	2020	2019
Prestación de Servicios Públicos	\$ 15,674,299	13,791,807
Servicios Públicos Diferidos	2,609,343	3,795,905
Deudas de Difícil Cobro	5,394,065	4,658,958
Administración de Proyectos	2,621,871	3,893,766
Depósitos Entregados en Garantía	-	-
Otros Deudores:		
Ajustes de Facturación (a)	3,915,140	3,890,844
Cruce en Servicios Públicos (b)	52,222	52,222
Pago por Cuenta de Terceros (c)	5,477,368	3,132,683
Embargos Judiciales	368,437	-
Deudores por Convenios	336,811	648,763
Déficit en Subsidios y Contribuciones	896,489	832,893
Recaudos Pendientes por Consignar	352,710	541,302
Retroactivo Pensiones Compartidas	3,316	3,316
Varios	973,388	308,352
	38,675,459	35,550,811
Menos:		
Deterioro Acumulado de Cuentas por Cobrar	4,721,194	3,721,660
Porción Corriente	30,672,051	30,640,504
	\$ 3,282,214	1,188,647

- 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) Pago por cuenta de terceros, refleja los valores por cobrar al Programa “Todos por el Pacífico”.

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.

9. Inventarios

El siguiente es el detalle del valor de los inventarios:

	2020	2019
Elementos y Accesorios de Acueducto	\$ 1,892,656	1,291,200
Elementos y Accesorios de Alcantarillado	23,587	21,857
Bienes Muebles en Bodega	7,210	6,732
Otros Materiales	175,927	68,746
	2,099,380	1,388,535
Menos Deterioro Acumulado de Inventarios	(156,164)	(129,928)
	\$ 1,943,216	1,258,607

No existen anticipos para la compra de inventarios.

1. : El incremento se da principalmente por la baja rotación de la cuenta de Otros Materiales que comprende los elementos de consumo como cafetería, papelería y aseo.

Al inicio de la pandemia la empresa adquirió gran cantidad de elementos y accesorios de Acueducto y Alcantarillado con el fin de tener en stock para poder cumplir con las necesidades de la empresa ya que no se conocía que iba a suceder con los proveedores ni con los importadores de algunos de esos elementos.

Adicionalmente se requería ya que no había contratista que realizara las acometidas domiciliarias, por lo tanto, se debía realizar con personal de la empresa.

10. Propiedad Planta y Equipo

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

		2020	2019	VARIACION
<u>Propiedades, Planta y Equipo</u>	10	599,219,510	610,698,283	(11,478,773)
Terrenos		26,844,042	26,908,319	(64,277)
Semovientes		16,000	-	16,000
Construcciones en Curso		13,182,910	22,511,921	(9,329,011)
Maquinaria, Planta y Equipo en Montaje		-	167,075	(167,075)
Edificaciones		93,697,991	92,361,464	1,336,527
Plantas, Ductos y Túneles		35,554,703	37,412,390	(1,857,687)
Redes, Líneas y Cables		628,962,107	611,882,994	17,079,113
Maquinaria y Equipo		14,341,142	13,866,538	474,604
Equipo Médico y Científico		1,253,494	1,195,976	57,518
Muebles, Enseres y Equipos de Oficina		1,248,234	1,249,656	(1,422)
Equipos de Comunicación y Computación		3,984,428	3,461,503	522,925
Equipos de Transporte, Tracción y Elevación		1,398,346	1,396,184	2,162
Equipos de Comedor, Cocina, Despensa y Hotelería		11,049	11,049	-
Depreciación Acumulada de Propiedades, Planta y Equipo (Cr)		(112,050,092)	(92,404,242)	(19,645,850)
Deterioro Acumulado de Propiedades, Planta y Equipo (Cr)		(109,224,844)	(109,322,544)	97,700

Para la vigencia 2020, se realizó una reclasificación importante en el grupo 1615 construcciones en curso: Basados en la Sección 17 NIIF para pymes: Propiedad Plata y Equipo y sección 18: Activos Intangibles; adicional al concepto 984 del concepto técnico de la Contaduría General de la Nación en el cual se da claridad que los estudios de factibilidad no son capitalizables, por lo tanto el valor de los estudios y proyectos contabilizados en la vigencia 2019 como construcciones en curso los cuales ascendían a \$3.338.293 se contabilizaron como un activo intangible y se realizó la amortización del 20% en el mes de diciembre de 2020 por un valor total de \$667.659, se continuará con la amortización en la vigencia 2021 de acuerdo a lo establecido en el artículo 142 y 143 del estatuto tributario.

Para los estudios de factibilidad registrados en la vigencia 2020 se tomó la siguiente determinación: los intereses pagados en el préstamo para cubrir los estudios de facilidad los cuales en una proporción debían ser pagados con recursos propios se reclasificaron en la cuenta de propiedad planta y equipo y se registró en el gasto un total de \$157.309.

El valor de los estudios y proyectos, interventoría y supervisión por un total de \$1.169.475 se llevó en su totalidad al costo.

La anterior determinación se tomó previa socialización con la Revisoría Fiscal y el Asesor Tributario con el fin de tener claridad tanto de los próximos registros como de los ajustes pertinentes para la vigencia 2020.

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.

Esta vida útil es revisada en los avalúos técnicos.

Redes, líneas y cables

ALCANTARILLADO			
ACTIVIDAD	ACTIVO	VIDA UTIL EN AÑOS	
Recolección y transporte	Tubería y accesorios	30 a 60	
	Canales y box culvert	20 a 50	
	Interceptores	30 a 60	
	Colectores	30 a 50	
Elevación y bombeo	Estación elevadora	15 a 35	
	Estación de bombeo	15 a 35	
	Pondajes y lagunas de amortiguación	30 a 60	
Pretratamiento	Desarenación	25 a 45	
	Presedimentación	25 a 45	
	Rejillas	10 a 30	
	Medición	15 a 30	
Tratamiento	Plantas F.Q. y Biológicas	20 a 60	
	Tanques homog. Y almacenamiento	30 a 60	
	Laboratorio	20 a 40	
	Manejo lodos y vertimiento	15 a 30	
	Estación bombeo	15 a 35	
Disposición final	Tubería y accesorios	30 a 50	
	Estructura y vertimiento	20 a 40	
	Manejo de lodos	15 a 30	
	Estación de bombeo	15 a 35	

ACUEDUCTO		
ACTIVIDAD	ACTIVO	VIDA UTIL EN AÑOS
Captación	Embalses	45 a 70
	Bocatoma subterránea	15 a 30
	Bocatoma superficial	25 a 40
	Estación de bombeo	10 a 35
	Macromedición	15 a 30
	Trasvases	30 a 50
	Presas	50 a 60
	Torre de captación	50 a 60
Aducción	Tubería flujo libre o presión	20 a 40
	Túneles, viaductos, anclaje	31 a 70
	Canales, abiertos - cerrados	20 a 50
	Cámara rompe presión	20 a 50
	Tanque de almacenamiento	30 a 40
Pretratamiento	Desarenador, presedimentación	30 a 60
	Aireador	20 a 40
	Separador grasa - aceite	30 a 50

Tratamiento	Precloración	20 a 40
	Macromedición	15 a 30
	Indicador biológico	10 a 30
	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 aquietamiento	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 refloración	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

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:

		2020	2019
Otros Activos	12	43,717,945	45,388,536
Plan de Activos para Beneficios a los Empleados a Largo Plazo		11,003,488	9,732,860
Recursos Entregados en Administración		21,985,593	27,304,760
Propiedades de Inversión		1,897,249	1,897,249
Depreciación Acumulada de Propiedades de Inversión (Cr)		(110,767)	(92,323)
Activos Intangibles		3,296,745	3,211,950
Amortización Acumulada de Activos Intangibles (Cr)		1,139,574	(1,229,928)
Activos por Impuestos Diferidos		4,506,063	4,563,968

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.

En este rubro se manejan la depreciación acumulada de propiedades de inversión, los activos intangibles tales como licencias, software y derechos; también contiene el plan de activos para beneficio a empleados, para lo cual se tiene activa la fiduciaria Skandia para el manejo del pasivo pensional, esta cuenta registra tanto los rendimientos generados por la Fiducia como las comisiones por Administración. El incremento se debe al depósito anual por valor de 500 millones o el 4% la utilidad para cubrir el pasivo pensional y también el valor representativo de 288 millones de rendimientos que se generaron en el mes de mayo de 2020.

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.

a) Propiedades de Inversión:

El detalle de las propiedades de inversión a 31 de diciembre es el siguiente:

	2020	2019
Terrenos para Inversión	\$ 1,089,038	\$ 1,089,038
Edificaciones para Inversión	808,211	808,211
Depreciación Acumulada Propiedades de Inversión	(110,767)	(92,323)
	1,786,482	1,804,926

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.

b) Activos Intangibles:

El detalle de los intangibles al 31 de diciembre es el siguiente:

	2020	Costo	Amortización	Valor Neto
Licencias		\$ 747,254	(525,389)	221,865
Software (1)		1,030,468	(795,714)	234,754
Servidumbres		1,519,023	(209,958)	1,309,065
		\$ 3,296,745	(1,531,061)	1,765,684
	2019	Costo	Amortización	Valor Neto
Licencias		694,534	(427,341)	267,193
Software		1,030,468	(629,783)	400,685
Servidumbres		1,486,948	(172,804)	1,314,144
		\$ 3,211,950	(1,229,928)	1,982,022

c) 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.

	2020	2019
Seguros	\$ 188,135	665,422
Avances y Anticipos Entregados	4,400,251	4,669,148
Anticipos o Saldos a Favor por Impuestos y Contril	4,918,033	4,813,548
Otros Bienes y Servicios Pagados por Anticipado	-	-
	9,506,419	10,148,118

13. Préstamos por pagar

El siguiente es un detalle de las operaciones de crédito público a 31 de diciembre:

	2020	2019
Deuda pública externa, intereses pagaderos semestral vencido a tasa nominal 3.08% E.A. - Libor (1) (nota, 6)	\$ 18,236,701	25,133,166
Deuda pública interna, intereses pagaderos trimestral vencido a tasa nominal entre DTF (-2.05) y + 2.65	57,551,345	57,830,238
	75,788,046	82,963,404
Menos porción corriente	12,128,431	12,200,438
Total no corriente	\$ 63,659,615	70,762,966

14. Cuentas por pagar

El saldo de las cuentas por pagar comprende:

	2020	2019
Impuestos, Contribuciones y Tasas por pagar:		
Tasas de Uso y Retributiva	\$ 1,362,021	2,081,768
Industria y Comercio	224,248	221,931
Impuesto de Renta (1)	8,208,724	8,234,524
Impuesto a la Riqueza (1)	-	-
Sobretasa al Impuesto sobre la Renta CREE (1)	-	-
Sobretasa Especial Parafiscales Renta (1)	-	-
Contribución Especial	-	-
Cuotas de Fiscalización y Auditaje	41,505	39,703
Impuesto al Valor Agregado IVA	17,642	74,241
Estampillas	-	-
Proyectos de Inversión (2)	2,662,201	2,520,532
Servicios y Honorarios (3)	1,778,219	2,105,728
Retención en la Fuente	1,226,084	1,110,743
Descuentos de Nomina	574,615	572,909
Recursos a favor de Terceros (4)	677,084	1,035,539
Proyectos de Infraestructura - Regalías	-	-
Esquemas de Pago - Otros Negocios (5)	5,332,178	3,525,203
Recursos Recibidos en Administración (6)	20,084,946	27,304,760
Créditos Judiciales (7)	450,231	450,231
Adquisición de Bienes y Servicios Nacionales (8)	1,414,945	635,659
Avances y Anticipos Recibidos (9)	713,290	4,449,424
Dividendos y Participaciones	4,457,998	200
Otras Cuentas por Pagar (10)	159,650	292,078
Servicios Públicos	118,213	115,791
Arrendamiento Operativo	523,477	255,807
	50,027,271	55,026,771
Menos porción corriente	29,942,324	27,722,011
	\$ 20,084,947	27,304,760

- ✓ Impuesto de Renta y complementarios.

Las declaraciones de renta de los años 2009, 2010 y 2015 se encuentran en la jurisdicción contenciosa administrativa y se encuentran registradas en cuentas orden por el valor total de la demanda, el registro en cuentas de orden se realiza para tener control de las mismas ya que de acuerdo al informe de calificación enviado por la secretaria General el riesgo es “posible”-

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. Deducción 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. Deducción 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.

- i) 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.

(1) 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.

(2) 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.

(3) 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 Pacifico.

(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 Pacifico”, 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 en la vigencia 2020:

No.	FECHA DE PAGO	VALOR
1	7/02/2020	\$ 83,625,018
2	3/03/2020 06/08/2020	\$ 42,945,341
3	15/09/2020	\$ 9,041,215
4	12/11/2020	\$ 877,803
5	12/11/2020	\$ 877,803
6	19/11/2020	\$ 17,602,605
7	15/12/2020	\$ 877,803
8	21/12/2020	\$ 6,000,000
9	21/12/2020	\$ 4,129,012
10	28/12/2020	\$ 351,120,800
11	30/12/2020	\$ 877,803

(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.

(10) En las otras cuentas por pagar se encuentra lo adeudado a los usuarios de servicios públicos, por concepto de pagos por anticipado.

15. Beneficios a los empleados

Los beneficios a los empleados están conformados por:

	2020	2019
Nomina por Pagar	\$ 42,816	61,166
Cesantías Consolidadas (*)	2,976,709	3,243,474
Intereses sobre Cesantías	342,841	378,712
Vacaciones	481,909	417,158
Prima de Vacaciones (*)	556,788	569,398
Prima de Servicios	-	-
Prima de Navidad	-	-
Prima de Antigüedad (*)	469,246	505,929
Aporte Riesgos Profesionales	37,377	35,268
Capacitación, Bienestar Social y Estímulos	641,575	447,329
Calculo Actuarial de Pensiones Actuales	44,835,782	44,284,729
Cuotas Partes de Pensiones	-	-
Prima de Navidad Convencional Jubilados	-	-
Pensiones de Jubilación Patronales	-	414
	50,385,043	49,943,577
Menos porción corriente	8,460,063	8,823,995
	\$ 41,924,980	41,119,582

(*) 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.

Beneficios Pos-empleo:

	2020	2019
Cálculo actuarial	\$ 44,835,782	44,284,729
Pensiones de Jubilación Patronales	-	-
	44,835,782	44,284,729
Menos porción corriente	2,947,431	3,200,414
	\$ 41,888,351	41,084,315

		<u>2020</u>	<u>2019</u>
Cálculo Actuarial saldo al inicio del año	\$	44,284,729	41,338,566
Aumento (recuperación) por efectos de nuevo cálculo		4,168,013	5,685,001
Saldo		48,452,742	47,023,567
Menos: Pagos del año		3,616,964	2,738,838
Pasivo por Pensiones de Jubilación, neto	\$	44,835,778	44,284,729

16. Provisiones

El detalle de las provisiones es el siguiente:

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Litigios y Demandas (1)	\$ 11,529,419	2,230,809
Provisiones Diversas (2):		
Impuesto de Renta y Complementarios	-	-
Impuesto de Industria y Comercio	56,988	56,988
Tasa de Uso	-	-
Tasa Retributiva	-	-
	\$ 11,586,407	\$ 2,287,797

(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.

El incremento en las provisiones se debe al registro de varias acciones populares y acciones de tutela interpuestas a la Empresa con el fin de subsanar: Canalización Quebrada la Dulcera, tratamiento de Lodos y renovación de redes; las tres ascienden a \$9.200 millones de pesos, el siguiente es el detalle:

1. Acciones de Tutela: Desenlace desfavorable y que ordena la realización de obras por Renovación de Redes de Acueducto y Alcantarillado.
- Acción de Tutela: 2021-052. Barrio Providencia. Valor Aproximado Obra \$500 millones e Interventoría 100 millones
 - Acción de Tutela: 2021-052. Barrio Santa Helena. Valor Aproximado Obra \$500 millones e Interventoría 100 millones
 - Acción Popular. 2014- 00074-01. Sentencia. Barrio Gilberto Peláez. Valor aproximado de obra 1500 millones e Interventoría 300 millones

2. Sistema de Tratamiento de Lodos: Mediante Resolución CARDER 0699 del 11 de junio 2020 y ratificada mediante resolución 1755 se otorgó permiso de vertimiento de aguas residuales no domésticas. Según numeral 3 se indica que mientras el sistema de tratamiento de lodos efluentes de la PTAP no se haya construido, se deberá disponer los lodos con empresas autorizadas para tal fin, por lo anterior se realizó provisión por valor de: \$2.500 Millones con un tempo de Ejecución de 5 Meses.
3. Acción Popular Reconstrucción y Rehabilitación del Colector de Canalización de la Quebrada Dulcera: Se debe provisionar el 50% correspondiente a la primera fase con el fin de disminuir el riesgo y atender el fallo judicial, por lo tanto, se realizó provisión por \$3.794 Millones con un tiempo de ejecución de 6 Meses.

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:

2008-1347	EJECUTIVO LABORAL	COBRO DE COSTAS A FAVOR DE LA EMPRESA	\$ 5,908,951
2009-740	EJECUTIVO CIVIL	COBRO DE CRÉDITO PAGARÉ	\$ 3,570,129
2013-318	EJECUTIVO CIVIL	SOLIDARIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE SENTENCIA	\$ 506,845,056
2015-151	ACCIÓN DE REPETICIÓN	SOLIDARIDAD PATRONAL POR NO PAGO DE PRESTACIONES SOCIALES A LOS TRABAJADORES	\$ 10,071,916
2012-306	ACCIÓN DE REPETICIÓN	SOLIDARIDAD PATRONAL POR MUERTE DE TRABAJADOR EN OBRA	\$ 188,000,000
2012-120	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	IMPOSICIÓN DE SANCIÓN POR INFRACCIÓN DE NORMAS AMBIENTALES	\$ 542,000,000
2014-352	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	DEVOLUCIÓN DECLARACIÓN DE RENTA 2009	\$ 700,000,000
2013-102	ACCIÓN DE REPETICIÓN	SOLIDARIDAD PATRONAL POR NO PAGO DE PRESTACIONES SOCIALES A LOS TRABAJADORES	\$ 54,000,000

2013-475	ACCIÓN DE REPETICIÓN	SOLIDARIDAD PATRONAL POR NO PAGO DE PRESTACIONES SOCIALES A LOS TRABAJADORES	\$ 26,161,180
2013-132	ACCIÓN DE REPETICIÓN	SOLIDARIDAD PATRONAL POR NO PAGO DE PRESTACIONES SOCIALES A LOS TRABAJADORES	\$ 53,042,916
2018-258	NULIDAD RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO Y	CORREGIR LA DECLARACIÓN DE RENTA DEL AÑO 2010	\$ 2,861,000,000
2019-389	NULIDAD RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO Y	LIQUIDACIÓN OFICIAL 2018, RAD. SSPD 20185340029936 POR SERVICIOS DE ACUEDUCTO	\$ 302,190,000
2019-109	NULIDAD RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO Y	LIQUIDACIÓN OFICIAL 2018 RAD. SSPD 20185340029946 POR SERVICIOS DE ALCANTARILLADO	\$ 131,075,000
2019-556	NULIDAD RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO Y	COBRO DE CONTRIBUCIÓN ESPECIAL- VIGENCIA 2018.	\$ 34,629,520
2018-751	ORDINARIO LABORAL	DEVOLUCIÓN DE RETROACTIVO PENSIONAL	\$ 25,986,752
2018-598	ORDINARIO LABORAL	DEVOLUCIÓN DE RETROACTIVO PENSIONAL	\$ 16,073,415

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:

	2020	2019
Otros Ingresos Recibidos por Anticipado	\$ 189,866	\$ 306,345
Pasivos por Impuestos Diferidos:		
En Propiedades, Planta y Equipo	116,521,802	114,872,498
En Activos Intangibles	350,378	705,134
Operaciones de Instituciones Financieras	592,370	573,261
En Beneficios a Empleados	-	-
	\$ 117,654,416	\$ 116,457,238

Ingresos Recibidos por Anticipado-actualización estratificación: corresponde a los ajustes por concepto de cobro de estratificación cuenta que debe cruzarse con el Municipio- fondo de solidaridad o realizar la gestión pertinente para realizar el respectivo cruce de cuentas con el Municipio. Valor 2020 \$189.864.911 valor 2019 \$306.344.337.

Pasivos por Impuesto Diferido: Se da por el cálculo del impuesto diferido para los conceptos de propiedad planta y activos intangibles.

19. Patrimonio

	2020	2019
Capital Suscrito y Pagado (i)	\$ 9,643,321	9,643,321
Reservas (ii)	67,459,860	66,943,681
Excedentes de Ejercicios Anteriores (iii)	343,128,664	343,128,664
Excedentes del Ejercicio	8,223,336	10,323,569
Impactos por la Transición al Nuevo Marco de Regulación NIIF (iv)	-	-
Ganancias o Pérdidas actuariales por planes de beneficios posempleo (v)	(28,311,606)	(24,143,592)
	\$ 400,143,575	405,895,643

La Empresa en el mes de diciembre de 2017 cambió el contrato societario de Sociedad Anónima a Sociedad Anónima Simple.

(i) Reservas

El detalle de las reservas al corte de este informe es el siguiente:

	2020	2019
Legal	\$ 4,821,661	4,821,661
Para inversión (vii)	2,056,000	2,056,000
Disposiciones fiscales (iv)	44,276,641	44,276,641
Pasivo pensional	2,120,648	1,604,469
Otros (iii)	14,184,910	14,184,910
	\$ 67,459,860	66,943,681

(1) Reserva Legal

La Empresa está obligada a apropiar 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 distribuible 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 apropiar 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 distribuible 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.

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.

20. Ingresos de Actividades Ordinarias

Los ingresos por actividades ordinarias al 31 de diciembre comprendían:

	2020	2019
Servicio de Acueducto	\$ 57,905,074	\$ 58,706,574
Servicio de Alcantarillado	50,393,998	48,601,173
Venta de Agua en Bloque Potable y Cruda	1,656,398	1,562,137
Devolución, Rebajas y Descuentos en		
Venta de Servicios (1)	-	-
	\$ 109,955,470	\$ 108,869,884

El incremento solo del 1% en los ingresos obedeció a la disminución en los consumos no residenciales, el ajuste en las tarifas del 3.02%, en el mes de febrero de 2020 producto de la actualización del IPC, adicionalmente a la disminución en los ingresos específicamente en el servicio de corte y reconexión.

21. Costos de Operación.

El detalle de los costos de operación es el siguiente:

	2020	2019
Servicios Personales (1)	\$ 18,396,365	18,105,301
Bonificaciones cambio régimen de cesantías	61,596	81,999
Depreciaciones	19,258,244	18,709,473
Estudios y Proyectos (2)	476,111	1,486,169
Contratos de Prestación de Servicios	1,613,997	1,586,725
Costos por Conexión (3)	984,884	2,428,505
Operaciones Comerciales (4)	3,304,813	3,822,544
Operación y Mantenimiento Sistemas de Distribución y Recolección (5)	3,096,195	3,599,943
Contribuciones por Tasa de Uso y Retributiva	1,362,021	1,414,519
Consumo Insumos Directos Productos Químicos, Energía Bombeo	1,625,316	1,785,871
Mantenimiento y Reparación de Infraestructura y Equipos (6)	2,195,728	3,315,876
Transporte, Fletes y Acarreos	1,081,855	1,045,092
Vigilancia	1,748,755	1,648,630
Generales (7)	2,306,515	1,559,543
Amortizaciones	825,444	186,114
Honorarios	1,396,564	877,029
Seguros	671,303	533,374
Servicios Públicos	412,741	472,381
Impuestos (Predial, Vehículos, Contribución Energía)	223,340	228,876
Arrendamientos (8)	2,415,749	1,526,730
Detección de Fugas programa de agua no contabilizada	-	249,854
Costos de Gestión Ambiental	-	13,250
	\$ 63,457,535	64,677,798

En el Rubro de estudios y proyectos para la vigencia se tuvo una disminución significativa dada por la disminución en contratación debida a la emergencia sanitaria.

En el rubro de costos generales hubo un incrementado del 48% dado principalmente por la compra de elementos de protección personal por la emergencia sanitaria Covid-19

En el rubro de arrendamientos también hubo un incremento del 58% dada principalmente por Desarrollo de nuevos proyectos. Debido a la emergencia sanitaria la empresa digitaliza los servicios del área comercial de forma virtual mediante un portal web, plataforma mediante la cual se pueden realizar diferentes tramites. Adicional a esto también se implementó un método virtual para la solicitud de disponibilidad del servicio para el área técnica, así como el desarrollo e implementación de una plataforma de apoyo para el equipo electromecánico de la empresa que incluye vida útil de equipos, mantenimientos, hoja de vida de proveedores, entre otros.

22. Gastos de Administración

Los gastos de administración se detallan a continuación:

	2020	2019
Sueldos y Salarios	\$ 3,932,439	3,762,486
Bonificación Convencional Especial	47,650	18,000
Contribuciones Imputadas	70,279	56,083
Prestaciones Sociales	2,025,207	2,042,037
Gastos de personal Diversos	254,938	492,882
Contribuciones Imputadas (Incapacidades e Indemnizaciones)		
Comisiones, Honorarios y Servicios (2)	2,587,700	3,311,506
Vigilancia	1,316	-
Mantenimiento (3)	474,553	619,513
Estudios y Proyectos	159,996	223,900
Procesamiento de Información	-	-
Seguros Generales	226,620	250,530
Comunicaciones y Transporte	380,887	444,686
Servicios Públicos	108,095	165,829
Arrendamiento Operativo	345,983	352,133
Imagen Corporativa	324,611	528,255
Otros Generales (4)	577,177	646,470
Impuestos Contribuciones y Tasas	2,820,760	2,905,433
Contribuciones Efectivas	1,000,738	1,053,977
Aportes sobre Nómina	80,088	71,347
	\$ 15,419,037	16,945,067

El aumento en la **bonificación convencional especial**: 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 \$47.650, para los jefes adscritos al proceso administrativo.

Los Gastos por **Comisiones, Honorarios y Servicios**, están representados por los servicios profesionales de la Revisoría fiscal, auditoría externa, asesoría tributaria, abogados externos, estudio actuarial, auditores de calidad y en general los profesionales de apoyo a las diferentes áreas administrativas en desarrollo de proyectos.

La disminución en los **gastos por honorarios** se debe principalmente a contratos que para la vigencia 2020 no se ejecutaron por ejemplo: el contrato de NIIF, C y G ingeniería para fortalecimiento empresarial el cual para la vigencia 2020 no se ejecutó, por lo que termino en el año 2019, el contrato de la Directora de TPP Claudia Marcela Castillo la cual estaba contratada por prestación de servicios y para la vigencia 2020 paso a ser el Sr Leandro Santamaria Rendon el cual está vinculado por nomina; con la firma ADECCO se contrató para la vigencia 2019 un total de \$63 millones y para 2020 solo \$6 millones de pesos.

El **Mantenimiento** se concentró en el Actualizaciones y mantenimiento de oficinas, equipos de cómputo y comunicación, vehículos, maquinaria y equipo.

Los **Generales** más representativos son: Estudios y proyectos por valor de \$159.995, vigilancia y seguridad \$198.003, mantenimientos de equipos de computo \$63.032, mantenimiento de oficinas \$10.679, mantenimiento de software por valor de \$380.579.

23. Otros Ingresos

El detalle de otros ingresos a 31 de diciembre es el siguiente:

	2020	2019
Financieros (1) - Nota 26	\$ 1,600,105	1,183,922
Diferencia en Cambio	4,435,828	5,159,332
Otros Ingresos Ordinarios (2)	1,579,607	1,210,666
Servicio Facturación Conjunta	182,092	152,543
<u>Subvención por Donaciones</u>	-	3,778,749
<u>SubvenciónPor Donaciones del Gobierno Nacional</u>	803,071	
Ganancias por la Aplicación de Participación Patrimonial en		
Inversiones de Asociadas	-	24,764
Recuperación de provisión litigios (3)	19,565	2,280,008
Reversión de Pérdidas por Deterioro en:		
Cuentas por Cobrar	-	445
	\$ 8,620,268	\$ 13,790,429

Los **ingresos financieros** corresponden principalmente a los rendimientos generados en cada una de las cuentas financieras tanto de destinación específica como las cuentas de recursos propios, así como la participación en Inversiones correspondientes al porcentaje que tiene la Empresa en Quinsa S.A. por valor de \$142.131 para la vigencia 2020.

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. Para la vigencia 2020 se registraron 192. Euros lo cual corresponde a \$803.071 millones de pesos correspondientes al acta No 07.

Los **otros Ingresos ordinarios** corresponde a: arrendamientos del espacio donde opera la ventanilla única, desarrollo del aplicativo para cumplir con lo convenido de facturar, imprimir, recaudar, reparto y traslado, uso de la plataforma del sistema de información comercial.

24. Otros Gastos

Los otros gastos al corte 31 de diciembre comprendían:

	2020	2019
Financieros (1) - Nota 27	\$ 2,990,993	3,285,348
Comisiones	18,208	18,733
Diferencia en Cambio	4,246,428	5,066,284
Intereses de Mora	1,823	38,642
Sentencias	55,528	12,289
<u>Subvención por Donaciones</u>	803,071	3,170,713
Otros Gastos Diversos (2)	1,744,779	399,567
Gastos no Deducibles Fiscalmente (3)	550,836	8,304,717
	\$ 10,411,666	\$ 20,296,293

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, los \$803.071 corresponden al acta No 07 de diciembre de 2020.

Los **Gastos Diversos** están representados principalmente por el reconocimiento de las bajas de los activos por valor de \$1.744.393.

Los **gastos no deducibles** corresponden a contratos que fueron ejecutados en la vigencia 2019 pero que fueron tramitados y legalizados solo hasta el año 2020. Por lo anterior no pueden ser tratados como deducibles. Según el art 771-2 del estatuto tributario, a continuación se relacionan los más significativos:

10095641	SABAS BEDOYA JORGE ELIECER	49,266.00
18600551	LOAIZA MONCADA FREDY HUMBERTO	68,217,755.00
42136037	<u>LOAIZA RIOS</u> YETMY ALEJANDRA	25,432,799.00
7552271	BLANDON CORTES WILSON YUBER	31,358,548.00
805001157	SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD SOS	86,200.00
816003745	SERVICIOS DIESEL DE COLOMBIA LTDA	1,570,800.00
830078512	ACH COLOMBIA <u>S.A</u>	158,758.00
860002503	COMPAÑIA DE SEGUROS BOLIVAR S.A.	52,400.00
891410354	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE <u>RISARALDA.</u>	17,721,036.00
891480000	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE RISARALDA	86,200.00
900151289	VHZ INGENIERIA SAS SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA	200,767,821.00
900336004	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES <u>COLPENSIONES.</u>	7,102,624.00
900440665	EESALAMANCA S.A.S.	13,425,000.00
900692354	CENTRO DE ENSEÑANZA AUTOMOVILISTICA EDUCAR S.A.S.	8,085,000.00
901270925	CONSORCIO AGUAS 2019	12,074,990.00
901301912	CONSORCIO PAVIMENTOS PUNTUALES	107,103,367.00

25. Deterioro, depreciaciones y amortizaciones: a continuación, se relaciona el detalle.

Deterioro, Depreciaciones, Amortizaciones y Provisiones	11,562,070	2,063,517
Deterioro de Inversiones	-	-
Deterioro de Cuentas por Cobrar	999,534	335,192
Deterioro de Inventarios	26,472	24,015
Deterioro de Propiedades, Planta y Equipo	-	-
Provisión Litigios y Demandas	9,776,868	1,039,588
Provisiones Diversas		
Provisión Impuesto de Industria y Comercio	-	-
Depreciación Propiedad, Planta y Equipo	548,137	450,213
Depreciación Edificaciones de Inversión	4,650	4,650
Amortización de Activos Intangibles	206,408	209,859

El incremento en las **provisiones de litigios y demandas** se debe al registro de varias acciones populares y acciones de tutela interpuestas a la Empresa con el fin de subsanar: Canalización Quebrada la Dulcera, tratamiento de Lodos y renovación de redes; las tres ascienden a \$9.200 millones de pesos, el siguiente es el detalle:

Acciones de Tutela: Desenlace desfavorable y que ordena la realización de obras por Renovación de Redes de Acueducto y Alcantarillado.

Acción de Tutela: 2021-052. Barrio Providencia. Valor Aproximado Obra 500 millones e Interventoría 100 millones

Acción de Tutela: 2021-052. Barrio Santa Helena. Valor Aproximado Obra 500 millones e Interventoría 100 millones

Acción Popular. 2014- 00074-01. Sentencia. Barrio Gilberto Pelaez. Valo aproximado de obra 1500 millones e Interventoría 300 millones

Sistema de Tratamiento de Lodos: Mediante Resolución CARDER 0699 del 11 de junio 2020 y ratificada mediante resolución 1755 se otorgó permiso de vertimiento de aguas residuales no domésticas. Según numeral 3 se indica que mientras el sistema de tratamiento de lodos efluentes de la PTAP no se haya construido, se deberá disponer los lodos con empresas autorizadas para tal fin, por lo anterior se realizó provisión.

Valor provisión: \$2.500 Millones

Tiempo de Ejecución: 5 Meses

Acción Popular: Reconstrucción y Rehabilitación del Colector de Canalización de la Quebrada Dulcera, se debe provisionar el 50% correspondiente a la primera fase con el fin de disminuir el riesgo y atender el fallo judicial.

Valor Provisión: \$3.794 Millones

Tiempo de Ejecución: 6 Meses

A pesar de que la propiedad planta y equipo disminuyo dadas las razones expuestas en la nota No 10, las **depreciaciones** aumentaron ya que para las revisiones y conciliaciones que se realizaron para el cierre de la vigencia 2020, se detectaron inconsistencias en algunos activos que no generaron depreciación tanto de la vigencia 2019 como en lo corrido de la vigencia 2020.

La corrección suma en total para la vigencia 2019 y 2020 \$117.millones por lo anterior se procedió a corregir cada uno de los activos y posteriormente generar la depreciación respectiva dejada de calcular, la cual quedó registrada en su totalidad en el mes de diciembre de 2020.

A photograph of three men in a field, likely a construction or agricultural site. They are wearing hard hats and face masks. The man on the left is wearing a light blue shirt and dark pants. The man in the middle is wearing a light blue shirt and dark pants. The man on the right is wearing a plaid shirt and dark pants. They are standing in front of a large, curved structure, possibly a tunnel or a large pipe. The background shows a dirt road and some trees. The image is overlaid with a green semi-transparent filter and white decorative elements.

www.aguasyaguas.com.co