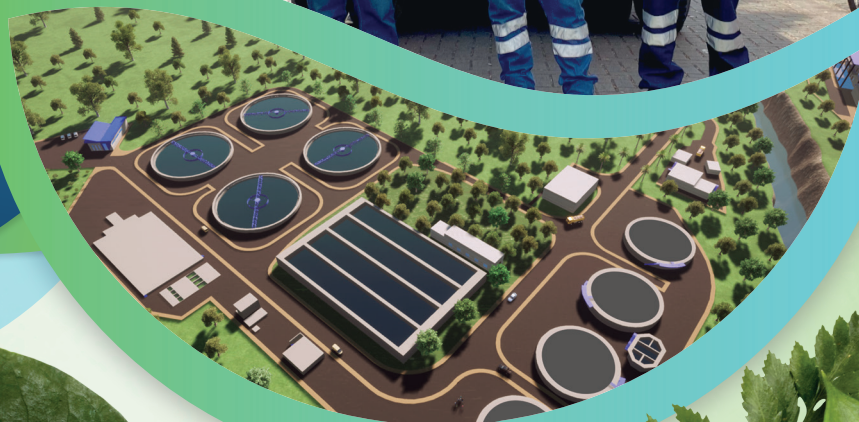


# Informe de Gestión y Sostenibilidad 2021



## DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD



## Declaración “De Conformidad” con la Guía

Informe de Gestión y Sostenibilidad 2021  
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 2021 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 2021-01-01 y 2021-12-31.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión y verificación de la información presentada en el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2021, 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 2022-03-14 al 2022-03-15 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 2021 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

Página 1 de 3

## DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD



- Elaboración del plan de verificación, enviado a la empresa el 2022-03-11. 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 2022-03-14 al 2022-03-15
- 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 2022-03-14 al 2022-03-15.
- 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: 205-2
  - Ambientales: 303-3, 304-3, 305-1, 305-2
  - Sociales: 405-1
- 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 2021 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 2021.

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)

F-PS-472  
Versión 00

Página 2 de 3



## 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 2021 de la empresa Aguas & Aguas de Pereira, para el ejercicio anual terminado 2021-12-31; 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 2021 y no debe ser distribuido o utilizado por otras partes.

ICONTEC Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Adriana Alonso", with a long horizontal stroke extending to the right.


ADRIANA MARÍA ALONSO ROZO  
Directora Regional  
Fecha: 2022-03-15





# Tabla de de contenido


<b>CARTA DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA</b>	<b>7</b>
<b>CARTA DEL GERENTE GENERAL</b>	<b>10</b>
<b>2021 EN CIFRAS</b>	<b>14</b>
<b>NUESTRA EMPRESA</b> Quiénes somos Nuestra cadena de valor Estrategia organizacional Desempeño económico Gestión del talento Derechos humanos	<b>18</b>
<b>GOBERNANZA Y ÉTICA</b> Gobierno corporativo Comportamiento ético y transparente Control interno	<b>36</b>
<b>SOSTENIBILIDAD</b> Relacionamiento con grupos de interés Análisis de materialidad Objetivos de Desarrollo Sostenible	<b>44</b>





# Tabla de de contenido

CALIDAD, CONTINUIDAD Y ACCESO.....	55
INFRAESTRUCTURA EFICIENTE Y DE CALIDAD.....	65
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	78
GESTIÓN DE LA BIODIVERSIDAD Y SUS SERVICIOS ECOSISTÉMICOS.....	86
GESTIÓN DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS .....	94
ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI .....	102
OPERACIÓN CON VINCULADOS ECONÓMICOS.....	109
CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR .....	111
ESTADOS FINANCIEROS.....	113



## SOBRE EL REPORTE

**(102-45, 102-50, 102-52, 102-54)** Este informe presenta los resultados de Aguas y Aguas de Pereira, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2021. Se ha elaborado siguiendo los lineamientos del estándar Global Reporting Initiative, en su versión esencial, por cuarto año consecutivo. Los valores numéricos son presentados en enteros utilizando puntos (.) para separar miles y comas (,), para los decimales. Las cifras monetarias son expresadas en pesos colombianos.

**(102-46)** Los contenidos reflejan los principales resultados organizacionales en los asuntos materiales, los cuales responden tanto a las prioridades de la Organización, como de los principales grupos de interés. Además, recopila información relacionada con:

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

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.

**(102-53)** Para más información sobre los contenidos y resultados aquí expuestos, comunicarse con la Directora de Planeación, Nancy Lorena García Acosta, al correo electrónico: [nlgarcia@aguasyaguas.com.co](mailto:nlgarcia@aguasyaguas.com.co).



1

# Carta del *Presidente* de la Junta Directiva





**CARLOS ALBERTO  
MAYA LÓPEZ**

*Alcalde Metropolitano de Pereira*

**(102-14)** Hace solo un mes, pusimos a consideración de las mejores firmas del mundo, expertas en la construcción y operación de plantas de tratamiento de aguas residuales y de lodos activados, la licitación pública mediante la cual construiremos la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, PTAR, que se constituye en una de las obras físicas, ambientales y sociales más ambiciosa de nuestro gobierno.

Sin duda, el acertado ejercicio gerencial y la visión estratégica de la junta directiva de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP., han sido determinantes para consolidar este anhelo de limpiar el río Otún y con ello mejorar la calidad de vida de los habitantes de su zona de influencia.

La magnitud de esta obra y sus alcances van de la mano con ese trabajo constante, serio y técnico que le han permitido en el último año alcanzar muchos más logros y que la consolidan como una de las empresas de servicios públicos más eficiente del país. La gestión empresarial nos ha permitido:

1. El sostenimiento de la calificación AAA por cuatro (4) años consecutivos, un resultado que nos abre puertas al mercado de capitales y ratifica la buena salud financiera de la empresa.



**2.** El programa Mínimo Vital ha entregado 17.373 facturas por valor de \$0 pesos, así como en 2021, benefició a 9.978 hogares, 4.552 pereiranos de estrato 1 y 5.426 de estrato 2, que obtienen totalmente gratis seis (6) metros cúbicos de acueducto y alcantarillado mensualmente, más los cargos fijos por ambos servicios.

**3.** La característica técnica y gerencial en la conformación de nuestro gobierno corporativo, del que hacen parte cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes, garantizan que las decisiones de la empresa sean sensatas y conjuguen siempre el beneficio de los usuarios y la salud financiera de la empresa. Es preciso decir que, del total de miembros de la junta directiva, el **60%** son independientes.

Al tiempo que les agradezco a los directivos y miembros de la junta directiva de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP su aporte para llevar a Aguas y Aguas de Pereira por un buen norte, los animo a mantener el compromiso de consolidar a nuestra empresa como una de las entidades más sólidas y de proyección que tiene la ciudad.

**Carlos Alberto Maya López**

Alcalde Metropolitano de Pereira  
2020 - 2023



2

# Carta del *Gerente* General



Si bien, en el 2021 los ecos de la pandemia por COVID-19 siguieron latentes, poco a poco era necesario retornar a una “nueva normalidad”, que nos permitiera avanzar en el cumplimiento de los proyectos, programas y metas empresariales definidas para la vigencia tanto en el plan estratégico “Trabajamos por un Futuro Sostenible”, como en el Plan de Obras e Inversiones Reguladas - POIR y en el Plan de Desarrollo del Gobierno de la Ciudad.

A la luz de los resultados de la gestión 2021, quiero resaltar el compromiso, profesionalismo y excelente desempeño de cada uno de los colaboradores que conforman la familia Aguas y Aguas de Pereira, quienes, desde su rol operativo, administrativo y directivo, son los artífices de los logros incluidos en este informe. Así mismo, agradezco a la Junta Directiva y a la Asamblea de Accionistas de la Empresa el respaldo en las decisiones empresariales tomadas para avanzar en esta gestión, de igual forma, a nuestros usuarios, quienes históricamente se han destacado por ser “buenas pagas”, hecho que nos permite cristalizar obras para seguir mejorando, de manera significativa, la prestación del servicio.

Al presentar los resultados empresariales 2021, me es grato como Gerente de la Organización, manifestar además que, por segundo año consecutivo, este informe de gestión y sostenibilidad, cuenta con validación externa por parte de ICONTEC, acción que ratifica nuestro interés de cumplir con la naturaleza y los principios de sostenibilidad GRI y de divulgar información de calidad a nuestros grupos de interés.



**LEANDRO  
JARAMILLO RIVERA**  
*Gerente Aguas y Aguas de Pereira*



Presento así con satisfacción las cifras, los hechos, las realizaciones de una Empresa que, estoy seguro, está en el corazón y es motivo de orgullo para los Pereiranos, de allí entonces la inmensa responsabilidad que tenemos quienes trabajamos en ella, en la búsqueda de un equilibrio entre la sostenibilidad económica, social y ambiental, para lograr los fines de una Organización que busca ser coherente con su naturaleza y origen público, así como entregar bienestar a sus cerca de 163.000 usuarios de acueducto y 155.300 de alcantarillado, por eso, dentro de los logros detallados en el presente informe, quiero resaltar 4 componentes empresariales que considero relevantes en la vigencia y que, seguramente, marcarán una ruta que conducirá el futuro de Aguas y Aguas de Pereira.

El primero de ellos es la **sostenibilidad y salud financiera**, donde se destaca que, además de contar con excelentes indicadores financieros, evidenciados en ingresos operacionales por \$109.575 millones, una eficiencia en el recaudo de 100,44%, margen Ebitda del 40,8%, margen neto de 13,5%, nivel de apalancamiento de 1,48 veces lo que nos garantiza disponibilidad de cupo de endeudamiento para ejecutar el POIR, somos, junto a Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (AAA-) y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P. (AAA+) una de las tres Empresas de servicios públicos domiciliarios con calificación triple AAA y la segunda con perspectiva Estable, hecho que es motivo de orgullo para quienes hacemos parte de Aguas y Aguas de Pereira, nuestros usuarios y accionistas.

En dicha calificación, la firma internacional Fitch Ratings, destaca factores claves de éxito como: perfil financiero sólido; mayores inversiones por usuario; posición de liquidez saludable; desempeño operacional sólido; indicadores operativos robustos y la adopción de prácticas de Gobierno Corporativo.

Así mismo, en el marco de esta apuesta, durante 2021 y, como un hecho sin precedentes en la Empresa, aplicamos dos reducciones tarifarias de acueducto y alcantarillado, la primera de ellas, gracias a la optimización de costos en el consumo de energía y productos químicos y la segunda, por aplicación de costos eficientes.

De igual manera, en la vigencia, recibimos por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los resultados de la primera medición del Indicador Único Sectorial - IUS, donde nos ubicamos, con un puntaje de 87,09 de 100, en el puesto 7 entre las 2.657 empresas del sector evaluadas, hecho que ratifica que las cosas van por buen camino. Es propicio recordar que el IUS, es una herramienta que mide el nivel de riesgo, características y condiciones de las prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, a través de la validación de aspectos como Calidad del Servicio, Planificación y Ejecución de Inversiones, Eficiencia de Operación, Eficiencia en la Gestión Empresarial, Sostenibilidad Financiera, Gobierno y Transparencia, Sostenibilidad Ambiental y la Gestión Tarifaria.

La segunda acción empresarial destacable es la **consolidación del proyecto para la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales – PTAR Pereira Dosquebradas**, iniciativa estratégica con un costo cercano a los \$264.158 millones de pesos, \$89.674 millones de ellos aportados por la Empresa entre el 2022 y el 2025.



Sin duda, puedo afirmar que el 2021 fue el año de la PTAR logramos el concepto favorable a los diseños y la viabilidad técnica por parte del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - MVCT; el otorgamiento de la Licencia Ambiental a cargo de la Agencia Nacional de Licencias Ambientales –ANLA; las aprobaciones de vigencias futuras por parte de los Concejos Municipales de Pereira y Dosquebradas, así como, la firma del Convenio Único de Recursos – CUR con los actores del proyecto, lo que reafirma su cierre financiero definitivo, además la suscripción del Convenio con el Municipio de Pereira donde nos ratifican como ejecutores del proyecto. Estamos ad portas de cristalizar un gran sueño de ciudad, un sueño que por años ha estado en nuestro imaginario y es el de poder ver limpio, nuestro principal activo, el Río Otún.

Ahora bien, en cuanto a la **infraestructura eficiente y de calidad**, podemos destacar la instalación de 3,2 km de redes de acueducto y 1,4 km de alcantarillado en diferentes sectores de la ciudad, así como un índice de ejecución de la inversión del 93% en acueducto y del 90,5% en alcantarillado; sin embargo, nuestro gran reto en el corto plazo, se orientará a realizar acciones empresariales que nos permitan reducir las pérdidas de agua tanto técnicas como comerciales, las cuales en 2021, se reflejaron a través de un IANC 35,76% y un IPUF del 7.2 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes.

Finalmente, en lo que respecta al **relacionamiento con los grupos de interés**, en 2021, por primera vez, realizamos la medición del índice de favorabilidad, obteniendo un 73% que nos ubica en una escala de calificación sobresaliente, según lo indica la firma Yanhaas, dicho resultado convalida el éxito en la implementación de la estrategia de cercanía y digitalización de trámites, que comprende entre otros aspectos la puesta en funcionamiento del portal de servicios a través de nuestra página web, el agendamiento con cita para la atención de los usuarios de forma presencial o vía zoom, la implementación del pago de la factura a través de un código QR, así como otros servicios digitales que facilitan la interacción con los usuarios.

Seguiremos gestionando el recurso hídrico con calidad, continuidad y confiabilidad, para garantizar la sostenibilidad ambiental, económica y social y así avanzar en la cristalización de la visión empresarial de consolidarnos como referentes a nivel nacional, gracias al logro del equilibrio sostenible y al aseguramiento en la generación de valor a todos los grupos de interés de Aguas y Aguas de Pereira.

Cordial saludo,

**LEANDRO JARAMILLO RIVERA**

Gerente de Aguas y Aguas de Pereira



3

2021

*en cifras*





**\$109.575 millones**  
**Ingresos Operacionales**



**100,44%**  
**Eficiencia del Recaudo**



**40,8%**  
**Margen Ebitda**



**13,5%**  
**Margen Neto**



**1,48 veces**  
**Nivel de Apalancamiento**



**163.100**  
**Suscriptores Acueducto**



**155.292**  
**Suscriptores Alcantarillado**



**99,76%**  
**Cobertura Acueducto**



**98,65%**  
**Cobertura Alcantarillado**



**12,32 m<sup>3</sup>**  
**Consumo Promedio Residencial**





32,32 m<sup>3</sup>

Consumo Promedio  
No Residencial



0,25%

IRCA



99,68%

Continuidad



35,76%

IANC



7,2 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes

IPUF



92,9%

Índice de  
ejecución de  
inversiones AC



90,5%

Índice de  
ejecución de  
inversiones AI



3,2 Km

Redes instaladas  
de acueducto





1,4 Km

Redes instaladas  
alcantarillado



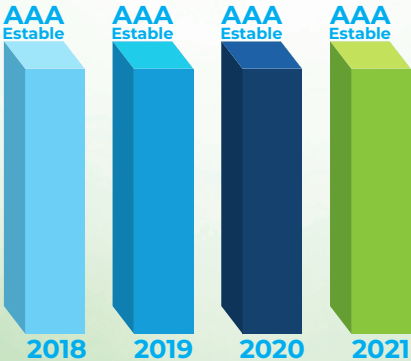
73%

Índice  
favorabilidad



42%

Índice de  
percepción  
del cliente



Cuarto año consecutivo  
con calificación largo  
plazo 'AAA (Col)'

Calificación de Riesgo Crediticio



87,09

Indicador Único  
Sectorial - IUS  
Nivel de Riesgo Medio Bajo



4

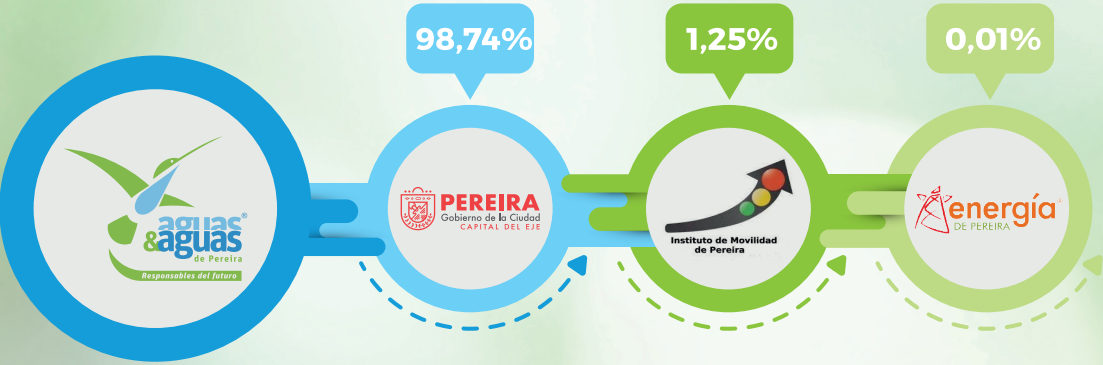
# Nuestra *empresa*



# NUESTRA EMPRESA

## Quiénes Somos

(102-2, 102-5) 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. Somos una Empresa de economía mixta con una composición accionaria representada a continuación:



Actuamos de manera eficiente para satisfacer a nuestros clientes actuales y potenciales, bajo la responsabilidad compartida de un compromiso social y ambiental, que asegure la conservación del recurso hídrico desde nuestra hermosa Cuenca del Río Otún. Trabajamos por un futuro sostenible, para garantizar el recurso hídrico para éstas y las futuras generaciones.

(102-3, 102-4, 102-6) Nuestra Sede Administrativa se encuentra ubicada en el centro de Pereira, mientras que la Sede Operativa en el sector conocido como Alta Vista en Cuba. Nuestras plantas de tratamiento de agua potable, el laboratorio de calidad de agua y el Departamento de Gestión Ambiental, están ubicados en el sector de Canceles y adicionalmente, tenemos bajo nuestra administración 6.509 hectáreas en la Cuenca Alta del Río Otún.



## Nuestra Propuesta de Valor

Generamos desarrollo y bienestar, a través de la gestión integral del agua, plasmada en nuestro direccionamiento estratégico donde establecemos la hoja de ruta para alcanzar y cumplir nuestras metas y proyectos estratégicos.



## M I S I Ó N



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

## V I S I Ó N

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.



Conoce más sobre nuestro portafolio de servicios, direccionamiento estratégico y otra información de interés ingresando a:

<https://www.aguasyaguas.com.co/index.php/pages/portafolio-aya>

A través del Sistema Integrado de Gestión establecemos una política de calidad alineada a los objetivos estratégicos del Plan actual, un mapa de procesos que nos permite hacer seguimiento a la Organización y dar cumplimiento a las certificaciones y acreditaciones con las que contamos. Conoce más sobre nuestro accionar:

Mapa de procesos: <https://www.aguasyaguas.com.co/index.php/pages/sigc/mapa-procesos>

Política Integrada: <https://www.aguasyaguas.com.co/index.php/pages/sigc/integracion-politica>

Certificaciones, acreditaciones y reconocimientos: <https://www.aguasyaguas.com.co/index.php/pages/sigc/certificaciones>

**(102-6, 102-7)** Ofrecemos un servicio de calidad en la zona urbana de Pereira, los centros poblados de Puerto Caldas, Caimalito y Cerritos, así como 1.274 usuarios del municipio de Dosquebradas en el departamento de Risaralda. Estos suscriptores son clasificados 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 del 2021, nuestros suscriptores en ambos servicios se desglosan por uso o estrato así:



Uso/Estrato	Acueducto	Alcantarillado
Agua en Bloque	5	
Agua Cruda	4	
Comercial	13.025	12.696
Especial	57	46
Industrial	126	116
Oficial	461	431
Pila Pública	10	
Residencial Estrato 1	24.066	21.082
Residencial Estrato 2	42.414	39.984
Residencial Estrato 3	27.998	27.863
Residencial Estrato 4	27.068	26.960
Residencial Estrato 5	16.332	16.055
Residencial Estrato 6	11.534	10.059
<b>TOTAL</b>	<b>163.100</b>	<b>155.292</b>
Año Anterior	160.014	152.402
Crecimiento	3.086	2.890
%	1,93%	1,90%



## Nuestra Cadena de Valor

**(102-7)** Desarrollamos actividades de distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, con 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. Gestionamos el recurso hídrico de manera integral:



(102-9) Para lograrlo nos abastecemos de proveedores 100% nacionales, distribuidos de la siguiente manera:

Bienes	32	Entre estos se encuentran firmas de productos químicos y de suministros para mantenimiento preventivo y correctivo de líneas, redes y ductos (material de cantera, tubería en PVC, accesorios en hierro dúctil, herramientas menores, medidores, cemento, maderas, entre otros); así mismo, se incluyen Empresas que proveen servicios que son transversales a la organización tales como los servicios referentes a mantenimiento de maquinaria y equipo y los relacionados con Tecnologías de la Información.
Servicios	131	

## Estrategia Organizacional

En el 2021, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios publicó el primer resultado del cálculo del Indicador Único Sectorial - IUS con datos del año 2020, en el cual evaluaron a 2.659 empresas del sector, ubicándonos en la posición No. 7 con un resultado de nivel de riesgo medio bajo de 87,09 puntos en una escala de 1 a 100 puntos.

El IUS nos permite, identificar áreas con un nivel de riesgo que requieran atención del servicio, evaluar integralmente todas las áreas y procesos, identificar potenciales oportunidades de mejora, nos brinda una escala uniforme de medición y permite fortalecer el reconocimiento y reputación de la gestión y resultados de la empresa.



Así mismo, desde el 2019 fuimos seleccionados, junto con 10 empresas nacionales del sector de servicios públicos, para ser parte del Programa COMPASS en cada uno de sus componentes.

A continuación, se presenta la valoración de los recursos asignados a la Empresa en cada uno de los componentes ejecutados, con los respectivos logros, actividades en ejecución y por implementar:

Componente	Área Específica	Firma Consultora
1. Autoevaluación AquaRating	Todas las áreas organizacionales	Equipo Programa COMPASS
2. Formulación Plan Estratégico y propuesta Técnica	1. Plan Estratégico y Modelo Financiero Inicial	Castalia Strategic Advisors
	2. Actualización Plan Estratégico y Modelo Financiero	mcLatam
3. Implementación Propuesta Técnica	1. Gobierno Corporativo	Governance Consultants
	2. Optimización de Procesos y TI	mcLatam
	3. Plan de Recursos Humanos	mcLatam
	4. Estudio de Costos	Econtec
	5. Modelo de Priorización de Inversiones	CDM Smith
	6. Gestión de Pérdidas	Aquadatos - Nippon
	7. Gestión de Activos	CDM Smith
	8. Eficiencia Energética	APPLUS
	9. Seguridad Hídrica Fase I - Diagnóstico	RTI Internacional
	10. Seguridad Hídrica Fase II - Plan Seguridad del Agua	ITAC
	11. Mecanismos de Financiación - Marco del Bono Verde	HPL
	12. Mecanismos de Financiación - SPO	Vígeo
	13. Mecanismos de Financiación - Acompañamiento Emisión Bono Verde	Structure
4. Evaluación y Certificación AquaRating		A ejecutar en el 2023
Total Inversión \$5.327 millones		



En el 2021, iniciamos la implementación del Plan Estratégico 2021 – 2030 “Trabajamos por un Futuro Sostenible” que tiene por objetivo asegurar valor para todos los grupos de interés, garantizando la sostenibilidad de la Empresa; este plan se convierte en nuestra hoja de ruta en un horizonte de 10 años.

El Plan está compuesto por 19 Objetivos Estratégicos, agrupados en 9 diferentes tipos de dimensiones, desde la eficiencia empresarial, como la sostenibilidad ambiental, eficiencia en la operación hasta la satisfacción de los grupos de interés y la sostenibilidad financiera, alineados con estándares internacionales, entes regulatorios y la agenda 2030 (Objetivos de Desarrollo Sostenible), las inversiones necesarias para alcanzar estos objetivos y los indicadores de seguimiento para monitorear el progreso contra las metas de cada objetivo. Con este Plan Estratégico nos encaminamos hacia un desarrollo corporativo integral, responsable y sostenible.

Para conocer más sobre nuestro Plan Estratégico, ingresa a: <https://www.aguasyaguas.com.co/index.php/pages/plan-estrategico2021>

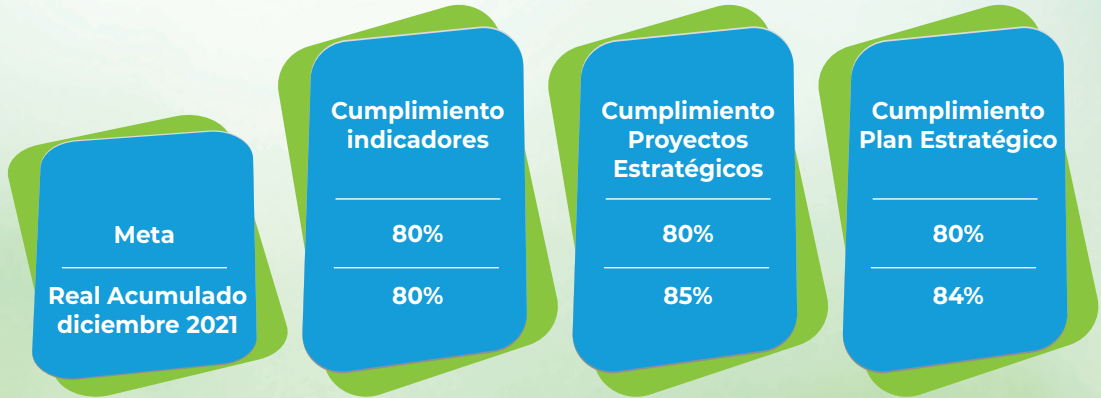
Gracias a un software de indicadores consolidamos y consultamos, en tiempo real, la información relacionada a la gestión y cumplimiento de indicadores, desde los subprocesos hasta la estrategia, generando alertas tempranas para corregir desviaciones.

Trimestralmente realizamos seguimiento a la estrategia corporativa, ante el Comité de Gerencia y la Junta Directiva, identificamos oportunidades de mejora, establecemos planes de acción para lograr

los resultados esperados y tomamos decisiones que nos llevan a realizar los ajustes pertinentes. Así mismo, revisamos el avance de la inversión y el cumplimiento de compromisos regulatorios.

A diciembre de 2021, el cierre de la estrategia fue:

Seguimiento con corte a diciembre 2021



## Desempeño Económico

En el año 2021, en Aguas y Aguas dimos continuidad a la política de optimización de costos y gastos, lo que nos permitió aplicar dos reducciones tarifarias: la primera por el uso eficiente en el consumo de energía y productos químicos y, la segunda por aplicación de costos eficientes. Estas mejoras se trasladaron en forma directa a nuestros usuarios, generándose así, una disminución en los ingresos de operación; además, producto de una gestión eficiente de la liquidez, mejoramiento del perfil de la deuda, financiación del Plan de Inversiones a través de recursos propios y del municipio de Pereira, créditos con tasas finales promedio anual de 2,32%, se logró generar liquidez y adecuados márgenes operacional y neto.

Nuestro desempeño económico cuenta con diferentes esquemas de control mediante los sistemas de información financieros y de indicadores, que consisten en hacer seguimiento permanente a indicadores estratégicos, así como la generación de informes financieros mensualmente y la realización de auditorías internas y externas de forma anual. Así mismo, la Gerencia presenta los estados financieros con base en la hipótesis de negocio en marcha. La Revisoría Fiscal Consultando S.A.S, por su parte, con amplia 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. También es la encargada de avalar el cumplimiento de la Ley 789 de 2002 en cuanto el pago oportuno de Seguridad Social y Parafiscales y 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.

## Ingresos Operacionales

En 2021, los ingresos operacionales ascendieron a \$109.575 millones, observándose un comportamiento inferior al año inmediatamente anterior del -0,35%, producto de externalidades que impactaron su crecimiento, como son: cargo fijo de acueducto y alcantarillado, agua cruda, agua en bloque, pila pública; con una disminución del -9,34%, pasando de \$27.603 millones en el 2020 a \$25.025 millones en el 2021, la contracción del consumo en el sector residencial de (0,25 m<sup>3</sup>), usuarios sin consumo (11.479), crecimiento de suscriptores en acueducto solo del 1,93% y en alcantarillado del 1,90%, frente a un crecimiento histórico antes de la pandemia por COVID19 de 2,6% y 2,7% respectivamente, unido a las dos disminuciones de tarifas. Por otro lado, los conceptos que presentaron variaciones positivas con respecto a lo ejecutado en el 2021 fueron: consumo, vertimiento y conexiones, medidores, reconexiones y otros, pasando de \$82.351 millones a \$84.549 millones, evidenciado un incremento del 2,7%. Pese a estas situaciones adversas, la Empresa afrontó y superó el reto de aumentar la Utilidad Operacional.

## Margen EBITDA

A diciembre de 2021 el margen EBITDA fue del 40,8%, presentando una disminución con respecto al año 2020, generada por menores ingresos y mayores costos de operación, estos últimos por reactivación



de algunas actividades misionales que se suspendieron en el año 2020 por efectos de la pandemia por COVID-19. Sin embargo, se aseguraron los recursos para apalancar el plan de inversiones, el cubrimiento total del servicio de deuda, el pago de impuestos, los dividendos y el fondeo del pasivo pensional, entre otros.

## Margen Neto

Logramos una utilidad de \$14.819 millones, con un Margen Neto del 13,5%. Durante el año 2021 se generaron ingresos diversos por \$1.632 millones por comisiones por instalación de medidores en consignación, facturación conjunta con empresas de aseo y venta de facturas e insertos, recuperación de cuotas partes de pensiones, de retroactivos pensionales y de provisiones de litigios e impuestos; menor valor de costos y gastos de operación por concepto de generales, arrendamientos y honorarios, dando continuidad con la aplicación de políticas de austeridad del gasto; menor valor de impuestos de renta y CREE por aplicación de políticas de optimización tributaria y mayor deducción del gasto por diferencia en cambio.

## Calificación Financiera

La FitchRatings Colombia, por cuarto año consecutivo, ratificó en AAA+ con perspectiva estable, nuestra calificación financiera a largo plazo, destacando factores de éxito como:

- Capacidad para financiación de la PTAR 2022-2026
- Perfil Financiero sólido
- Mayores inversiones por usuario
- Posición de liquidez saludable
- Desempeño operacional sólido
- Indicadores operativos robustos
- Adopción de prácticas de gobierno corporativo

## Eficiencia del Recaudo

Para el año 2021 el indicador de recaudo cerró en 100,44%, que en comparación con la vigencia 2020, presenta un incremento del 2,66%. Este indicador evidencia una muy buena cultura de pago por parte de los usuarios, teniendo en cuenta que, durante el año 2021 se prorrogó la emergencia sanitaria por COVID-19 y, solo hasta el mes de noviembre, fueron autorizadas las actividades de suspensión y corte en el sector residencial.

## Nivel de Apalancamiento

A diciembre de 2021, el EBITDA logró un resultado positivo por valor de \$44.677 millones, producto del mejoramiento de los márgenes bruto y operacional, por otro lado, la deuda financiera se ubicó en \$65.985 millones, dando como resultado un apalancamiento de 1,48 veces, nivel que se ubica muy por debajo de hasta las 4 veces que nos otorgó la calificador, en la última evaluación realizada en el mes de octubre de 2021 y con vigencia de un año.





# Retos a futuro:

- Obtener financiación para el macroproyecto estratégico: Construcción de Planta de Tratamiento de Aguas Residuales – PTAR Pereira Dosquebradas por valor de \$89.646 millones.
- Mejorar el perfil de la deuda actual.
- Asegurar el cumplimiento del Plan de Obras Regulado 2016-2026.
- Mantener la calificación financiera por quinto año consecutivo en AAA+ con perspectiva estable.
- Obtener ingresos por \$2.000 millones por la venta de bonos de carbono.
- Mejorar los márgenes operacional y neto, producto de la implementación de programas de optimización de costos y gastos.
- Incrementar los ingresos operacionales en un 4,36%.
- Mantener la buena cultura de pago de los usuarios.
- Implementar la automatización de la conciliación de recaudo.



## Gestión del Talento

El logro de los objetivos organizacionales no sería posible sin un talento humano comprometido y capacitado para la gestión que la Empresa necesita. Es por esto que, desde Aguas y Aguas de Pereira, trabajamos por ofrecer condiciones laborales que potencien el desarrollo de competencias, el bienestar integral, así como la salud y seguridad entre nuestros colaboradores.

## El Talento Humano tras el logro de la Estrategia

(102-8) Indicadores laborales generales

### Indicadores laborales generales

2019



Número total de empleados	320
Porcentaje de empleados a término indefinido	86,56%
Porcentaje de empleados a término fijo	1,88%
Porcentaje de empleados temporales (en misión)	4,69%
Porcentaje de empleados con contrato de aprendizaje	6,88%

### Indicadores laborales generales

2020



Número total de empleados	322
Porcentaje de empleados a término indefinido	90,99%
Porcentaje de empleados a término fijo	2,48%
Porcentaje de empleados temporales (en misión)	1,86%
Porcentaje de empleados con contrato de aprendizaje	4,66%

### Indicadores laborales generales

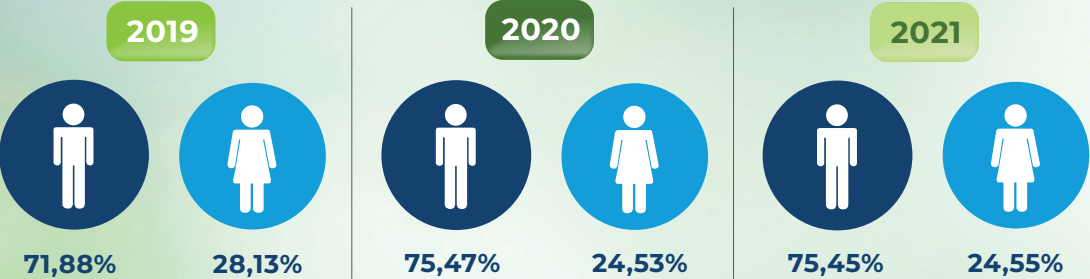
2021



Número total de empleados	330
Porcentaje de empleados a término indefinido	90,91%
Porcentaje de empleados a término fijo	2,42%
Porcentaje de empleados temporales (en misión)	3,03%
Porcentaje de empleados con contrato de aprendizaje	3,64%



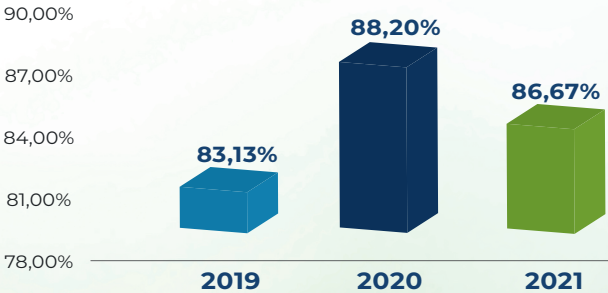
Distribución por sexo



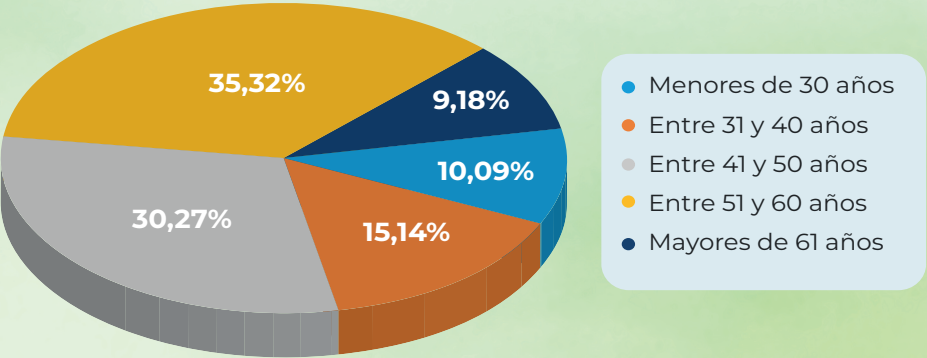
Distribución por categoría laboral

Distribución por categoría laboral	2019	2020	2021
Nivel 0	1,88%	1,86%	1,82%
Nivel 1	1,25%	1,24%	1,21%
Nivel 2	4,38%	4,35%	4,24%
Nivel 3	21,56%	21,12%	21,52%
Nivel 4	18,75%	18,01%	19,09%
Nivel 5	15,94%	15,22%	13,33%
Nivel 6	36,25%	38,20%	38,79%

(102-41) Porcentaje de empleados pertenecientes a asociaciones sindicales



(405-1) Diversidad generacional



## Gestión del Conocimiento y Desarrollo de Competencias

Con el fin de desarrollar las competencias requeridas para las labores operativas, ofrecimos formación complementaria para mejorar el desempeño en la operatividad, manejo de maquinaria y procesos administrativos. Realizamos 20 capacitaciones, equivalentes a 400 horas de formación, para 49 colaboradores en subprocesos misionales, de apoyo, estratégicos y de control, correspondientes a 22 hombres y 27 mujeres. Las capacitaciones brindadas fueron:

1. Capacitación correcto uso de la plataforma transaccional SECOP II.
2. Capacitación para la preparación y cargue información financiera al SUI 2020.
3. Seminario actualización tributaria 2021.
4. Capacitación Excel especializado 2021, se abarcaron temas puntuales e importantes como: asuntos legales, contables, financieros y comerciales para la elaboración de informes por subproceso.
5. Seminario virtual: información tributaria en medios electrónicos para la DIAN año gravable 2020.
6. Seminario virtual: ajustes al reglamento interno de trabajo + procesos laborales disciplinarios + fueros laborales + prevención del acoso laboral.
7. Diseño de una instalación eléctrica detallado de la A a la W.

8. Seminario virtual riesgos y responsabilidades jurídicas de los administradores, representantes legales y miembros de Juntas Directivas.
9. 6° seminario de comunicaciones y tendencias “Nuevos lenguajes para marcas inolvidables”.
10. VI Congreso Nacional de Contralores.
11. XIII Congreso Nacional de Presupuesto Público.
12. Formación en operación y mantenimiento de minicargador. Módulo 2 del taller de preparación para el reporte de CUIPO en empresas estatales y claves para la programación del presupuesto 2022.
13. Buenas prácticas de medición del PH y la conductividad electrolítica.
14. Seminario virtual gestión del desempeño y planes de gestión.
15. Gestión de no conformidades, mejora y trabajo no conforme.
16. Capacitación manejo del instrumento de absorción atómica.
17. Seminario virtual actualización en retención en la fuente.
18. Seminario virtual indicadores de gestión humana.

## Cultura Organizacional

Un equipo humano comprometido se logra a través de unas condiciones laborales que potencien el talento, la creatividad y el bienestar integral, por esto ofrecemos a nuestros colaboradores incentivos adicionales a la remuneración económica por su labor, lo que mejora su calidad de vida, la percepción frente al trabajo, el compromiso y, en consecuencia, fortalece los valores organizacionales.



En 2021 socializamos a toda la Empresa los resultados de la medición de clima y cultura organizacional realizada en el año 2020, con el apoyo de una firma consultora, a través de sesiones virtuales con trabajadores de las diferentes áreas.

## Salud y Seguridad en el Trabajo

Ofrecer condiciones de trabajo seguras y velar por la salud integral de nuestros colaboradores nos garantiza la continuidad del negocio y afianza el compromiso hacia el logro de los objetivos trazados. En 2021 nos propusimos mantener el criterio de aceptabilidad del Sistema de Gestión en la autoevaluación realizada por la ARL de acuerdo con los criterios de la Resolución 0312 del 2019, obteniendo un 100% de cumplimiento.

Trabajamos también para mejorar los índices de accidentalidad, como evidencia de la efectividad que han tenido los programas implementados en promoción y prevención de la salud y seguridad en el trabajo. Si bien el índice de frecuencia de accidentalidad aumentó 3,17 puntos con respecto al año 2020, la severidad disminuyó en 48,95 puntos en 2021. Esto significa que los accidentes presentados generaron menos días de incapacidad y, en consecuencia, el Índice de Lesiones Incapacitantes -ILI, también presenta una disminución de 0,11 puntos.

Año / Índices de accidentalidad	IF	IS	ILI
2020	3,58	70,01	0,25
2021	6,75	21,26	0,14

Año	2020	2021
Número de accidentes	11	20
Días de incapacidad	215	63
Número de trabajadores	310	319

## Operaciones Bioseguras

Con la prórroga de la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19 continuamos con la implementación de medidas de prevención del contagio. Se realizó seguimiento a los síntomas, casos sospechosos y confirmados, actividades de prevención frente al lavado de manos, uso del tapabocas y distanciamiento social en todas nuestras sedes, así como Comités de Emergencia periódicos para el seguimiento a la implementación de las medidas.

A través del programa PRASS - Pruebas Rastreo y Aislamiento Selectivo Sostenible, realizamos pruebas de Covid-19 para casos sospechosos de la mano de un proveedor externo y una actualización de la matriz de riesgo de contagios en procesos y cargos de mayor exposición.



Esto permitió identificar oportunidades para el distanciamiento a través del trabajo remoto y así, contribuir al compromiso de la Organización con la salud pública.

Al cierre del 2021, tuvimos 42 casos positivos, todos recuperados y 72 casos históricos entre 2020 y 2021.

Realizamos seguimiento cercano al esquema de vacunación de nuestros trabajadores. Al cierre de la vigencia, el 95% de los trabajadores tenía al menos una dosis de la vacuna. El 5% restante, es decir 15 trabajadores, manifestó haber tomado la decisión de no vacunarse.

La Corporación Fenalco Solidario Colombia reconoció y valoró las prácticas en bioseguridad implementadas, otorgándonos el Sello de Empresa Comprometida con la Bioseguridad, en etapa de Confianza.





# Retos a futuro:

- Obtener la certificación en competencias laborales en “Ejecución de ensayos fisicoquímicos y microbiológicos” con el SENA.
- Obtener la certificación en competencias laborales en “Toma de muestra” con el SENA.
- Obtener la certificación en competencias laborales en “Servicio al cliente” con el SENA.
- Obtener la certificación en competencias laborales en “Seguridad y salud en el trabajo” con el SENA.
- Aumentar la cantidad de personas a capacitar a más de 50.
- Tener mayor cobertura en procesos de capacitación y/o formación, para el cumplimiento de los perfiles requeridos, contando con el apoyo de los jefes y Directivos.
- Formular un Plan Integral para desarrollar Liderazgo, priorizando los niveles a intervenir, Socializando las temáticas a desarrollar, adelantar la contratación de un tercero para la ejecución del plan)
- Mantener la calificación de la Autoevaluación de Estándares Mínimos de Seguridad y Salud en el Trabajo en nivel Aceptable.
- Fortalecer las brigadas de Emergencia motivando la participación de los trabajadores y reestructurando la conformación en cada una de las sedes.



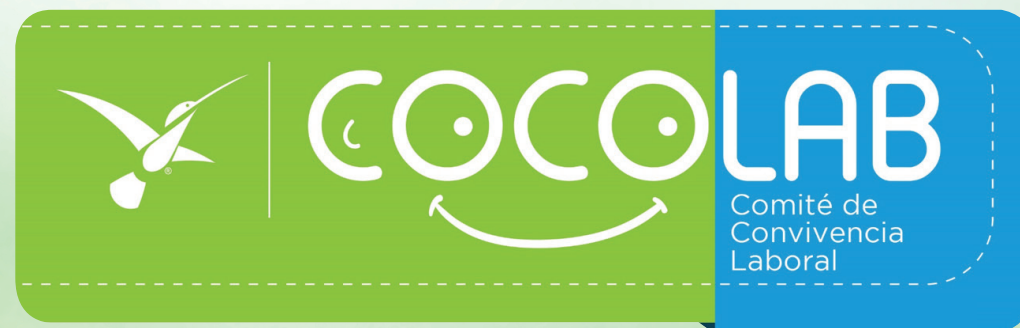
## Derechos Humanos

La política corporativa establece los lineamientos en materia de derechos humanos, con el fin de garantizar el respeto dentro de la Organización y el relacionamiento con sus grupos de interés. En virtud de esto, la Alta Dirección garantizará su respeto, promoción y vigilancia y cumplimiento.

Contamos con mecanismos de denuncia como lo es la Línea Ética, a nivel interno existe el Comité de Convivencia Laboral y procedimientos de debida diligencia en procesos disciplinarios. Así mismo, la Dirección de Control Interno se encarga de monitorear el cumplimiento de la política, así como verificar que se lleve a cabo la investigación respectiva en caso de conocer alguna irregularidad o violación a los derechos humanos en la Organización o fuera de ella, en la cual, se vea comprometido el personal vinculado o contratista en cualquier modalidad.

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

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



5

# Gobernanza *y ética*



# Gobernanza y ética

## Gobierno Corporativo

(102-18) Nuestra estructura de gobernanza está conformada por la instancia de propiedad y las instancias de administración; la instancia de propiedad es ejercida por la Asamblea General de Accionistas, mientras que las instancias de administración son asumidas por la Junta Directiva y la Gerencia. (102-24) La Asamblea es la encargada de designar a los miembros de la Junta Directiva atendiendo criterios de idoneidad, independencia, suficiencia técnica, experiencia profesional, interdisciplinariedad y solvencia moral. Estos miembros de junta son nombrados por un período de dos años, sin perjuicio de ser reelegidos indefinidamente y/o removidos en cualquier momento.

(102-22, 102-23, 102-27) Actualmente, la Junta Directiva está conformada por cinco miembros principales, tres de los cuales tiene la calidad de miembros externos independientes, con sus respectivos suplentes. Ellos son:



## Principales

**CARLOS ALBERTO MAYA LÓPEZ**

*(Presidente de la Junta Directiva),*  
Actual Alcalde de Pereira, Contador  
Público y Administrador Público.

**JUAN CARLOS RESTREPO RESTREPO**

Secretario de Infraestructura del  
Municipio de Pereira. Ingeniero Civil

**CARLOS HUMBERTO ISAZA R.**

Miembro independiente. Abogado

**MARTHA MANRIQUE**

Miembro independiente. Ingeniera Industrial

**GERMÁN CALLE ZULUAGA**

Miembro independiente. Abogado



## Suplentes

### MÓNICA PATRICIA BOTERO MONTOYA

Secretaria Privada del Municipio de Pereira.  
Ingeniera Comercial

### MILTON HURTADO GARCÍA

Director Operativo de Obras de Infraestructura  
y Ordenamiento Urbano de Pereira.  
Ingeniero Civil

### JUAN DIEGO CIFUENTES ARBELÁEZ

Miembro independiente. Ingeniero Comercial

### JORGE IVÁN RAMÍREZ CADAVID

Miembro independiente. Abogado

### SERGIO IZA PALACIO

Miembro independiente. Administrador  
de Empresas

**(102-23)** Dentro de la Junta Directiva se establecen los siguientes Comités que permiten realizar seguimientos y tomar decisiones hacia los procesos estratégicos, misionales y de apoyo:

- Comité de Gobierno Corporativo
- Comité de Auditoría
- Comité de Proyectos Estratégicos.

**(102-28)** El máximo órgano de gobierno es evaluado anualmente a partir de datos recolectados en encuestas electrónicas diligenciadas por 7 miembros de la Junta Directiva de forma anónima.

La evaluación tiene en cuenta los siguientes criterios:

1. Cumplimiento de responsabilidades
  - 1.1. Perspectiva de los miembros de la Junta Directiva y la Alta Gerencia sobre el desempeño del cuerpo colegiado
  - 1.2. Autoevaluación de los miembros de la Junta Directiva sobre su desempeño
  - 1.3. Asistencia a las sesiones de la Junta Directiva
2. Dinámica y funcionamiento
3. Análisis del enfoque de la agenda
4. Contribución y operatividad de los Comités
5. Interacción entre la Junta Directiva y la Alta Gerencia

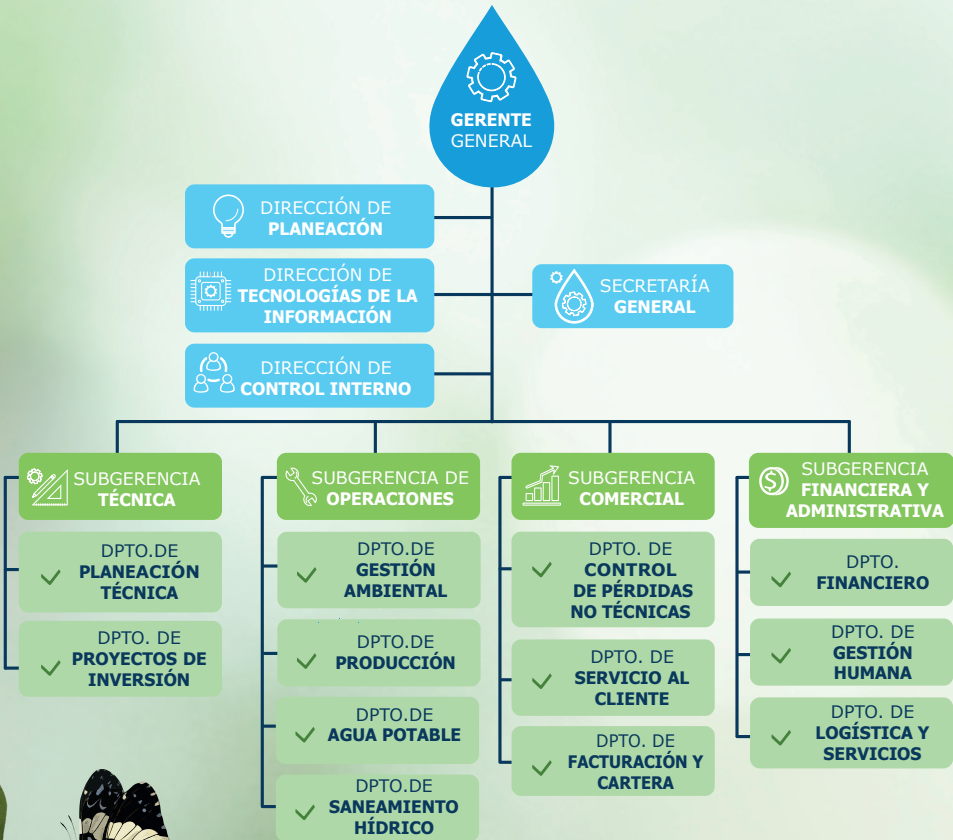
## Comité Directivo

**(102-19) (102-20)** El máximo órgano de gobierno se encarga de la toma de decisiones estratégicas y delega la administración y la toma



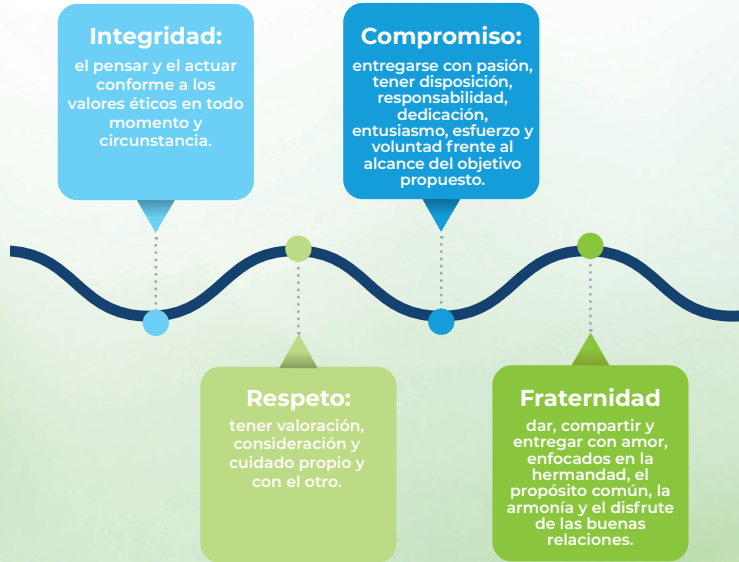
de decisiones de tipo operativo, económico, social y ambiental en el Gerente General. Este es elegido por un período de dos años y podrá ser reelegido caso en el cual su mandato se entiende prorrogado por igual plazo. Igualmente, se entenderá prorrogada su elección, hasta tanto la Junta Directiva haga una nueva designación.

El Gerente tiene como responsabilidad designar los miembros del equipo de la Alta Dirección, conformada así:



## Comportamiento Ético y Transparente

(102-16) Estos son los valores que guían nuestra actuación en Aguas y Aguas de Pereira:



(102-17) Para garantizar su cumplimiento en todas nuestras operaciones y prevenir riesgos asociados a la corrupción hemos diseñado diferentes mecanismos, tales como:

- Código de Ética
- Política de Conflicto de Interés
- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
- Mapa de Riesgos de Corrupción
- Sistema de Gestión de Riesgos



Desde el proceso de Gobierno Corporativo se hacen las respectivas actualizaciones y socializaciones sobre todo lo relacionado al buen gobierno y desde la Dirección de Control Interno, se realiza el seguimiento y control a las actividades establecidas en la Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Así mismo, mediante auditorías externas e internas se realizan monitoreos a los controles y tratamientos relacionados al mapa de riesgos establecido para todo tipo de comportamientos asociados a casos de corrupción.

Adicionalmente, ponemos a disposición de nuestros grupos de interés el correo ético, en el cual, se reciben quejas o 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.

**(205-2)** En 2021 los líderes y directivos (15 personas) de la Organización recibieron formación en fortalecimiento de valores en conexión con el Código de Ética, con una intensidad horaria de 4 horas. En el 2022, nos hemos propuesto realizar una serie de actividades que permitan el fortalecimiento y apropiación de los valores corporativos y el Código de Ética por parte de un número mayor de colaboradores.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN y atención al ciudadano •2021•





# Retos a futuro:

- Implementación de una herramienta tecnológica que permita la gestión del Sistema de Gobierno Corporativo.
- Implementación de prácticas de compliance.
- Realizar talleres de formación en valores corporativos, derechos humanos y política de manejo de información a grupos de interés internos y externos de la Empresa.



## Control Interno

Atendiendo las funciones a cargo de la Dirección de Control Interno, se cumple con los objetivos estratégicos, en especial, el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, llevando a cabo el aseguramiento de los procesos, mediante la evaluación y el acatamiento de los planes programados; contribuyendo en la toma de decisiones de la Alta Dirección y orientando el accionar administrativo hacia la consecución de los fines empresariales.

## Principales Labores Desarrolladas

- **Valoración de Riesgos:** Evaluación de riesgos altos y extremos, identificados en los subprocesos auditados.
- **Evaluación y seguimiento:** Evaluación de cumplimiento de normatividad y gestión de los diferentes procesos, mediante el plan anual de auditorías 2021, en el cual se realizaron 46 auditorías, desagregadas por tipo, así: Sistema Integrado de Gestión SIG:13; Control Interno CI:10; Combinada SIG -CI:20; Auditorías Especiales:3. Como resultado se obtuvo lo siguiente:

Tipo de auditoría	No conformidades	Observaciones	Oportunidades de mejora
Control Interno	0	24	0
Sistema Integrado de Gestión	18	29	14
Total	18	53	14

Los resultados de las Auditorías de Control Interno se remitieron a los líderes de procesos para su conocimiento e inicio de correctivos. En cuanto a los de las Auditorías realizadas al Sistema Integrado de Gestión, fueron enviados a la Líder de Calidad para el seguimiento respectivo.

El resultado de la autoevaluación de la Dirección de Control Interno, efectuado a través de la firma Medium Consultores, se realizó bajo los parámetros de la Norma Internacional de Auditoría, evaluando los atributos referidos al propósito, autoridad y responsabilidad, reconocimiento de los elementos obligatorios en el estatuto de auditoría interna, independencia y objetividad, aptitud y debido cuidado profesional, programa de aseguramiento y mejora de la calidad; alcanzando un resultado del 82% (4,1) y un criterio de calificación de “Generalmente Conforme”.

Con respecto a la evaluación del Sistema de Control Interno Contable, de acuerdo con los rangos de interpretación de las calificaciones o resultados obtenidos en dicha evaluación, establecidos por la Contaduría General de la Nación, se evidencia que el grado de implementación y efectividad de los controles asociados a las actividades del proceso contable para la Empresa es adecuado al obtener una calificación de 4,8.

Actualmente, la Dirección de Control Interno, desarrolla la segunda fase del proyecto en busca de la certificación en Normas Internacionales de Auditoría - IIA, siendo esta la más alta distinción a la que puede aspirar la función de auditoría interna en una Compañía. La Certificación, aporta confianza a la Alta Dirección y genera oportunidades de mejora en la gestión, basados en las observaciones y recomendaciones del Institute of Internal Auditors y en las mejores prácticas conocidas.





- Obtener la certificación en Normas Internacionales de Auditoría



6

# Sostenibilidad



SOSTENIBILIDAD

Relacionamiento con Grupos de Interés

(102-42, 102-43, 102-44) Identificar y priorizar los grupos de interés (personas, grupo de personas u organizaciones), que afecten y/o puedan ser afectados por nuestras actividades y desempeño, es el primer paso para definir un relacionamiento estratégico.

Es así como, en el marco del Programa COMPASS, específicamente en el diseño e implementación de un nuevo Modelo de Gobierno Corporativo y la definición del Plan Estratégico para el horizonte 2021-2030, identificamos y priorizamos nuestros grupos de interés e iniciamos la ejecución del plan y la interacción con cada uno de los priorizados.

La metodología implementada para dicha identificación y selección de grupos de interés se dio a partir de un análisis del nivel de poder e influencia, teniendo en cuenta aspectos como la importancia de realizar un relacionamiento en el corto plazo y la prioridad de gestión para fortalecer la Gobernabilidad de la Empresa.

Conoce más sobre nuestros grupos de interés aquí: <https://www.aguasyaguas.com.co/index.php/pages/gruposvalor>

(102-40)

Grupo de interés	Canales de comunicación	Frecuencia	Temas de interés
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reuniones de Junta Directiva.</li><li>• Reuniones y comités en los que participe el Alcalde.</li><li>• Minisitio para la Junta Directiva donde se publiquen: Mejores prácticas de Gobierno Corporativo. Informe de Gobierno Corporativo, gestión y sostenibilidad. Rendición de cuentas. Informe de seguimiento cumplimiento del plan estratégico (PE).</li><li>• Informe de seguimiento cumplimiento del Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De acuerdo con las directrices del modelo de Gobierno Corporativo.</li><li>• Anual.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Propiedad de la Empresa.</li><li>• Elección de Junta Directiva.</li><li>• Riesgos.</li><li>• Gestión empresarial.</li><li>• Información financiera y no financiera.</li><li>• Plan de Inversión.</li><li>• Distribución de utilidades.</li><li>• Plan estratégico.</li></ul>



Grupo de interés	Canales de comunicación	Frecuencia	Temas de interés
<b>Gobierno Nacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilancia tecnológica para temas de interés empresarial.</li> <li>• Página web corporativa.</li> <li>• Informe de Gobierno Corporativo, gestión y sostenibilidad.</li> <li>• Rendición de cuentas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anual.</li> <li>• Mensual.</li> <li>• A necesidad del grupo de interés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión y resultados de la Empresa.</li> <li>• Indicadores de desempeño y cobertura.</li> </ul>
<b>Controles Públicos Locales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes según requerimientos.</li> <li>• Informes de resultados de evaluaciones a la gestión de la Empresa.</li> <li>• Página web corporativa.</li> <li>• Informe de Gobierno Corporativo, gestión y sostenibilidad.</li> <li>• Rendición de cuentas.</li> </ul>	Cada que se presenten requerimientos de los organismos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieros.</li> <li>• Contratación.</li> <li>• Jurídicos.</li> <li>• Ambientales y sociales.</li> <li>• Calidad del agua.</li> </ul>
<b>Empleados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranet de la Empresa.</li> <li>• Boletines o comunicados internos.</li> <li>• Diálogos con las áreas.</li> <li>• Página web, correos, redes sociales.</li> <li>• Informe de Gobierno Corporativo, gestión y sostenibilidad.</li> <li>• Rendición de cuentas.</li> </ul>	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios organizacionales de impacto.</li> <li>• Riesgos y respuesta dada o planeada por la Empresa.</li> <li>• Temas internos sobre calidad de vida, entorno laboral, beneficios.</li> </ul>
<b>Sindicato</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negociación colectiva.</li> <li>• Página web corporativa.</li> <li>• Informe de Gobierno Corporativo, gestión y sostenibilidad.</li> <li>• Rendición de cuentas.</li> </ul>	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de las decisiones técnicas para la estabilidad de la Empresa.</li> <li>• Elementos generales sobre el Gobierno Corporativo de la Empresa.</li> </ul>



Grupo de interés	Canales de comunicación	Frecuencia	Temas de interés
Empresas de Acción Sectorial	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reuniones Acción Sectorial.</li><li>• Informe de Gobierno Corporativo, gestión y sostenibilidad.</li><li>• Rendición de cuentas.</li><li>• Plan Estratégico.</li><li>• Entregables Consultorías.</li></ul>	Permanente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compromisos de la Acción Sectorial.</li></ul>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diálogos periódicos para entender los temas críticos para ellos en lo operativo y en otros frentes como: el económico, el social y el ambiental.</li><li>• Informe de Gobierno Corporativo, gestión y sostenibilidad.</li><li>• Rendición de cuentas.</li><li>• Canales de comunicación corporativos.</li><li>• Minisitio de proveedores.</li></ul>	Permanente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Debilidades en la relación empresa-proveedor.</li><li>• Temas críticos de los proveedores.</li><li>• Procedimiento de inscripción de proveedores.</li><li>• Plan de Acción de Responsabilidad Social Empresarial.</li></ul>
Usuarios-Clientes Comunidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diálogos periódicos.</li><li>• Informe de Gobierno Corporativo, gestión y sostenibilidad.</li><li>• Rendición de cuentas.</li><li>• Canales de comunicación.</li><li>• Encuesta de percepción.</li></ul>	Permanente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión empresarial.</li></ul>
Medios de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicados de prensa.</li><li>• Entrevistas en medios de comunicación.</li><li>• Página web corporativa.</li><li>• Informe de Gobierno Corporativo, gestión y sostenibilidad.</li><li>• Rendición de cuentas.</li><li>• Redes sociales.</li></ul>	Permanente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión empresarial.</li></ul>



Grupo de interés	Canales de comunicación	Frecuencia	Temas de interés
Gremios	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participación en reuniones gremiales.</li><li>• Informe de Gobierno Corporativo, gestión y sostenibilidad.</li><li>• Rendición de cuentas.</li><li>• Canales de Comunicación Corporativos.</li></ul>	A solicitud durante momentos de relacionamiento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mejores prácticas empresariales.</li><li>• Gestión empresarial.</li></ul>
Academia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reuniones para investigación, desarrollo de conocimiento de construcción conjunta.</li><li>• Informe de Gobierno Corporativo, gestión y sostenibilidad.</li><li>• Rendición de cuentas.</li><li>• Canales de comunicación corporativos.</li></ul>	Permanente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procesos de innovación y desarrollo.</li><li>• Plan de Capacitación y Formación.</li><li>• Programas de Responsabilidad Social Empresarial.</li><li>• Convenios y Alianzas.</li></ul>
Acreeedores-Financiadores-Calificadoras	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informes puntuales requeridos.</li><li>• Informe de Gobierno Corporativo, gestión y sostenibilidad.</li><li>• Rendición de cuentas.</li><li>• Política Administración del Riesgo.</li><li>• Plan Estratégico.</li><li>• Presupuesto de ingresos y gastos.</li></ul>	A solicitud durante momentos de relacionamiento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desempeño financiero y no financiero y temas materiales para la Empresa.</li><li>• Riesgos y su gestión.</li><li>• Cambios significativos con impacto para la Empresa o sus Gl.</li><li>• Gobierno Corporativo.</li></ul>



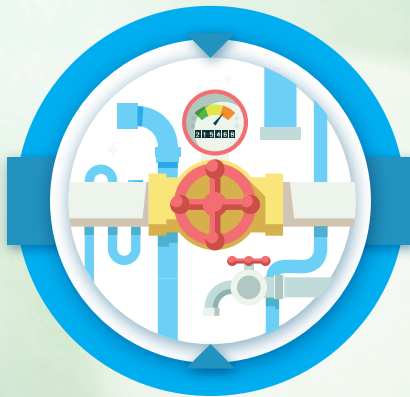
# Análisis de Materialidad

(102-46, 102-47) Para determinar los contenidos del presente informe y tener una visión más integral de la sostenibilidad organizacional, elaboramos el análisis de materialidad siguiendo los estándares del Global Reporting Initiative (GRI). Ejercicio nos permite tener en cuenta, por un lado, las expectativas de nuestros principales grupos de interés y, por otro, considerar aquellos asuntos que tienen mayor impacto en el logro de la estrategia de negocio.

Una vez realizada la priorización de temas considerando las dos variables, identificamos los focos de trabajo y las temáticas que nos permiten generar valor a la sociedad y a nuestros accionistas. Los asuntos materiales, cuya gestión y resultados presentaremos a lo largo de este reporte, son:



Calidad,  
continuidad  
y acceso



Infraestructura  
eficiente y de  
calidad



Satisfacción  
del cliente



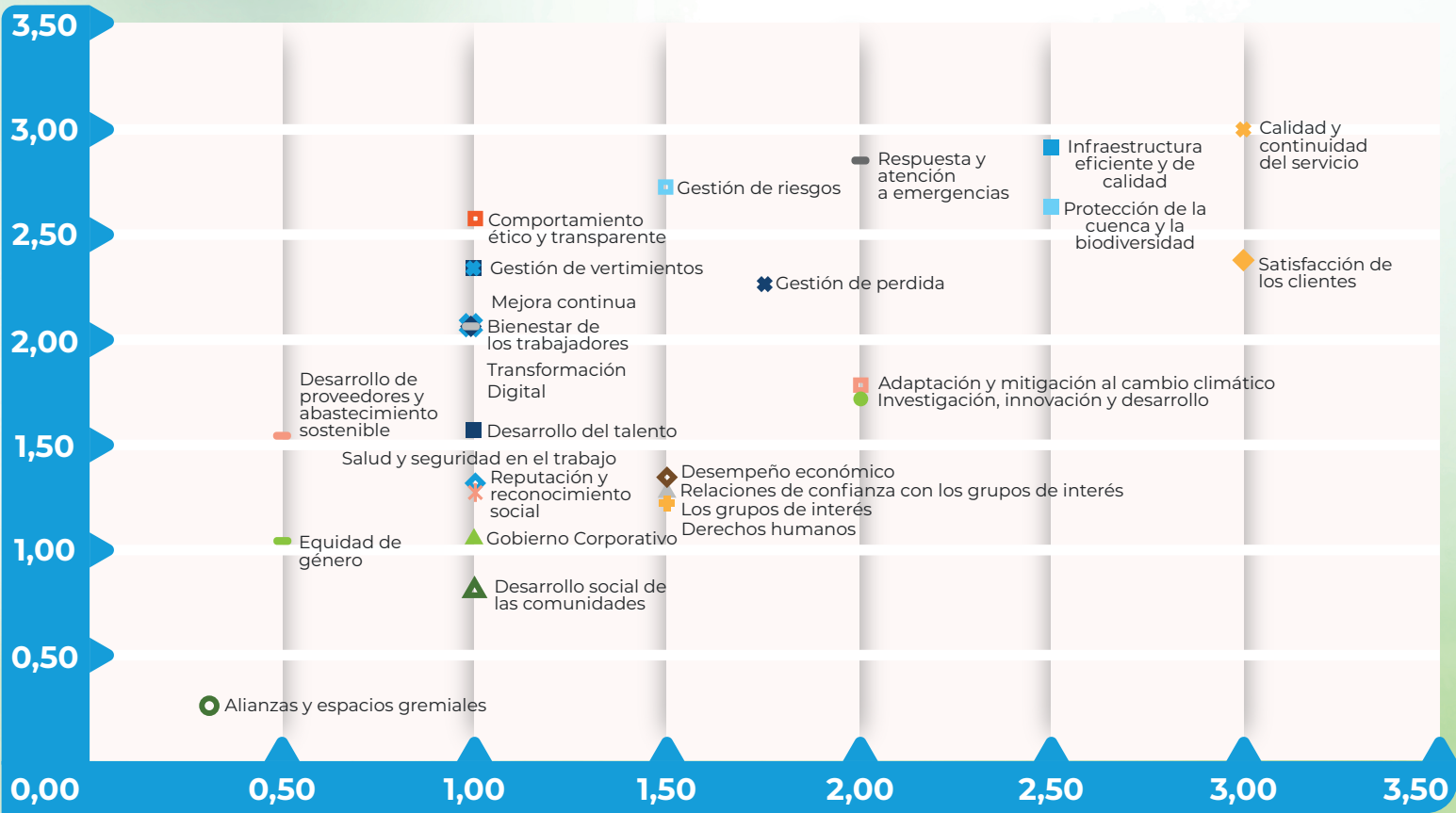
Gestión de la  
biodiversidad y  
sus servicios  
ecosistémicos



Gestión de  
riesgos y atención  
de emergencias



Matriz de Materialidad



- ◆ Salud y seguridad en el trabajo

✱ Calidad y continuidad del servicio

■ Desarrollo del talento

▲ Desarrollo social de las comunidades

◆ Derechos humanos

● Infraestructura eficiente y de calidad
- ▢ Adaptación y mitigación al cambio climático

✱ Bienestar de los trabajadores

■ Respuesta y atención a emergencias

■ Gestión de vertimientos

■ Protección de la cuenca y la biodiversidad

▢ Comportamiento ético y transparente

▢ Desarrollo de proveedores y abastecimiento sostenible
- ▲ Relaciones de confianza con los grupos de interés

● Investigación, innovación y desarrollo

◆ Desempeño económico

✱ Reputación y reconocimiento social

● Equidad de género

● Alianzas y espacios gremiales

■ Mejora continua

## Objetivos de Desarrollo Sostenible

Estamos comprometidos con la agenda global del desarrollo sostenible en nuestra región, en Colombia y en el mundo. Es así como, a través de nuestros proyectos y nuestra operación, contribuimos al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible:



### 4. Educación de Calidad:

A través de proyecto de educación Ambiental “Vivamos La Cuenca”, promovemos en la comunidad educativa de Pereira la construcción de una conciencia y cultura Ambiental, enfatizando en el uso eficiente y ahorro del recurso hídrico, la adaptación al cambio climático, la producción y consumo sostenible.



### 6. Agua Limpia y Saneamiento para todos:

Contribuimos directamente al acceso de agua potable y saneamiento hídrico de calidad en el municipio de Pereira. Aportamos a las metas de cobertura de acueducto y alcantarillado en el área de prestación de servicio urbana con coberturas superiores al 90%. Igualmente, gestionamos la construcción de la PTAR El Paraíso, que contribuirá a la meta de aumentar el tratamiento de aguas residuales domésticas urbanas.



### 9. Industria, Innovación e Infraestructura:

Contamos con un Sistema de Gestión de la Innovación, el cual le permite garantizar eficiencia y efectividad de las inversiones que se realizan en investigación y desarrollo tecnológico en el sector de agua potable y saneamiento. Hemos proyectos de I+D+i como el Proyecto “Soluciones basadas en la naturaleza innovadoras para el ciclo del Agua Urbano”, financiado por la Comisión Europea y el Proyecto “Desarrollo de una plataforma de servicios digitales propia e interactiva con el cliente”, financiado por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.



### 11. Ciudades y Comunidades Sostenibles:

Hemos implementado un Sistema de Gestión del Riesgo con instrumentos de gestión del riesgo de desastres como el Plan de Gestión del Riesgo de Desastres y sus protocolos de atención de emergencias de diferente índole, contribuyendo a reducir las muertes, afectaciones y pérdidas económicas causadas por desastres naturales.



### 12. Producción y Consumo Sostenible:

Hacemos una adecuada gestión integral de residuos sólidos a través de la implementación del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, especialmente lodos del sistema de potabilización y saneamiento hídrico, así como, residuos de construcción y demolición.



**13. Acción por el Clima:**

Desde 2016, realizamos el inventario de gases efecto invernadero de acuerdo con la NTC ISO 14064, el cual nos permite conocer la huella de carbono. Para reducir dicha huella, estamos implementando proyectos de energía renovables basados en tecnologías fotovoltaicas y microturbinas hidráulicas.

**15. Vida de Ecosistemas Terrestres:**

El Proyecto REDD+ de los Bosques de la Cuenca del Río Otún, contribuye directamente al cumplimiento de la meta de reducir la deforestación de los bosques naturales y aumentar la recuperación de los bosques degradados. Con este proyecto contribuimos a la conservación y administración sostenible de los ecosistemas estratégicos que proveen los servicios ecosistémicos fundamentales para el servicio de agua potable.

**17. Alianzas para alcanzar los objetivos:**

Realizamos alianzas estratégicas con nuestros grupos de interés para el logro de objetivos comunes en el camino al desarrollo sostenible. Entre esas se destacan los convenios regionales y nacionales con la Corporación Autónoma Regional de Risaralda – CARDER; Parques Nacionales; la Asociación Comunitaria Yarumo Blanco; la Universidad

Tecnológica de Pereira y el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación. Adicionalmente, hacemos parte del Grupo Gestor del Bosque Modelo Risaralda, estrategia de Gobernanza Ambiental del Departamento de Risaralda. Así mismo, hemos consolidado alianzas internacionales con la Comisión Europea y la Empresa South Pole, quienes proporciona variedad de soluciones climáticas y oportunidades para la transformación sostenible.



## Apoyo a Iniciativas Externas y Asociaciones

**(102-12,102-13)** 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 afiliadas y promueve la sostenibilidad, fomentando la creación de valor compartido en el marco de la equidad y la competitividad.



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.



También 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 estrategia se sustenta en procesos enmarcados en la gestión ambiental del territorio, lo que incluye la protección y manejo sostenible de la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos a partir de planes, programas y proyectos que garanticen bienestar y calidad de vida de los habitantes de Risaralda.

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

Desde el 2019 mediante el **Programa COMPASS** del cual somos beneficiarios, se gestó una iniciativa de Acción Sectorial de las empresas de acueducto y alcantarillado, convirtiéndose en una apuesta estratégica de transformación sectorial, que no se ha realizado antes en Colombia para el sector de agua en pro de la sostenibilidad de las empresas en el largo plazo.

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, cómo ha sido el proyecto **NICE** - Soluciones innovadoras basadas en la naturaleza para un ciclo urbano sostenible del agua.

Identificando las capacidades técnicas y comerciales de la firma South Pole, realizamos una alianza estratégica para el desarrollo del proyecto **REDD+** el cual permitirá la emisión de bonos de carbono para la financiación del Plan Maestro de Seguridad Hídrica.

Participamos también en el proyecto Sistemas de Innovación Empresarial en el marco del Programa Innovación Más País, liderado y financiado por la Gobernación de Risaralda en alianza con el Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación y la Asociación Nacional de Industriales, siendo esta una estrategia que tuvo como objetivo la generación de capacidades en la empresa a través de la consolidación del Sistemas de Innovación y la ejecución del proyecto denominado “Plataforma Digital e Interactiva con el Cliente”.





7

# Calidad, *continuidad* y acceso



## CALIDAD, CONTINUIDAD Y ACCESO

(103-1) El acceso al agua potable es un derecho fundamental para los ciudadanos y la principal expectativa que tienen las partes interesadas. Nuestras operaciones satisfacen una necesidad básica para la supervivencia humana, por lo que asumimos con gran responsabilidad ese propósito. Entregamos un servicio de calidad de manera continua que contribuye a la salud pública y a la calidad de vida y permite, además, generar una rentabilidad que impacta positivamente en el desarrollo de la región y sus ciudadanos.

### Nuestra Gestión en 2021

La continuidad del servicio de acueducto en 2021 se vio afectada frente al año inmediatamente anterior, debido a la ocurrencia de dos daños de gran envergadura, uno en la Vía Condina y el otro, en el barrio Samaria. Para mejorar su cumplimiento, se adelantaron labores de sub-sectorización como lo realizado en Centro Norte y Centro Sur, que permitió mitigar la afectación a la continuidad y más en un sector altamente comercial y residencial de la ciudad. Para lo anterior, se continuará la implementación de buenas prácticas en la sectorización de los sectores hidráulicos y actualización del catastro de redes, así como el afinamiento en los procesos de cierres para que éstos generen un menor impacto en el número de usuarios afectados.

Daño red de 12" Expresa Sur en sector Condina



Difíciles condiciones de acceso al sitio del daño





**(103-2)** Desde el Laboratorio de Calidad, se implementan metodologías estandarizadas con equipos de alta gama para la evaluación de parámetros físicos, químicos y microbiológicos. El procesamiento de datos para el reporte de resultados y controles de calidad internos se hace a través de una plataforma digital. Los usuarios pueden consultar los reportes mensuales de calidad de agua en la página web de la Empresa.

**(103-3)** Anualmente el Laboratorio participa en: el programa PICCAP para obtener la autorización del Instituto Nacional de Salud, para ejecutar ensayos fisicoquímicos y microbiológicos en agua y en programas de comparación con otros laboratorios a nivel internacional para evaluar su desempeño. Desde el año 2014, el laboratorio de calidad está acreditado con ONAC e IDEAM demostrando así, su competencia como laboratorio de ensayo.

#### Laboratorio de Control de Calidad de Agua



A través del Sistema Integrado de Gestión se realizan auditorías internas y externas para evaluar el cumplimiento de los indicadores de proceso, así como de los indicadores estratégicos, adicionalmente, cada uno de los líderes de subproceso debe realizar análisis y seguimiento de los indicadores a través del aplicativo corporativo Quickinfo.



Variables - Indicadores

Indicadores Variables Consultar Indicadores Consultar Variables Adm. Períodos Planes Mapa Estratégico Resumen Plan Estratégico Nueva Variable Editar Variable Guardar Recalcular Refrescar Generar Validación Generar Períodos Exportar In... Configurar el G... Cargar Archivo de Metas Cargar Archivo de Valores Carga Fuentes de Datos

Definición Consulta Períodos Planes Estratégicos Variables Exportar In... Configurar el G... Archivos de Carga

Consulta de Indicadores Consultar Variables Variables x

Empresa AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

Variables

Grupo

Trabajamos por un Futuro Sostenible (2021 - 2030)  
Trabajamos por un Futuro Sostenible (2017 - 2020)  
Hacia La Evolución Empresarial (2012 - 2016)

Arrastre una columna aquí para agrupar por dicha columna

Alias	Nombre	Tipo	
[idV2302_21]	Asertiva - CE	Manual	Activ
[idV2308_21]	Asertiva - CI	Manual	Activ
[idV2309_21]	Creativa	Manual	Activ
[idV2303_21]	Efectiva - CE	Manual	Activ
[idV2306_21]	Efectiva - CI	Manual	Activ
[idV2304_21]	Formal - CE	Manual	Activ
[idV2310_21]	Formal - CI	Manual	Activ
[idV2087_21]	Necesaria - CE	Manual	Activ
[idV2300_21]	Oportuna - CE	Manual	Activ
[idV2305_21]	Oportuna - CI	Manual	Activ
[idi884_21]	Percepción de la efectividad de la comunicación externa	Calculada	Activ
[idi885_21]	Percepción de la efectividad de la comunicación interna	Calculada	Activ
[idV2307_21]	Permanente	Manual	Activ
[idV2301_21]	Veráz - CE	Manual	Activ

Asertiva - CE Id: 6302

Fórmula Descripción Variables

Asertiva - CE

Tipo de Análisis: Mayor es mejor Unidad: % Periodicidad: Anual Estado: A

Rango de Análisis: Definido por Umbral Tipo de Umbral: Porcentual Umbral: 5 Es indicador

Mentores: Responsables:

Histórico de Valores Gráficas Características Variables Usada en HAP Observaciones Funcionarios Documentos

Tipo de Valor Acumulado Valor YTD Fuente Empresa Tipo Listado Mensual Mostrar la Variación

Período / Variable	Meta	Valor	Cumplimiento	Meta	Valor	Cumplimiento
> 2021 - Diciembre		83,00 %			83,00 %	
> 2022 - Diciembre						

Aplicativo Quickinfo





Así mismo, para cumplir con los objetivos trazados y garantizar la prestación del servicio, la Subgerencia Comercial realiza periódicamente Comités Comerciales en los que hace trazabilidad de las tareas y compromisos de cada uno de los departamentos.

Este ejercicio de participación organizacional, es un mecanismo de retroalimentación que permite generar acciones de mejoras y de desempeño.



Revisión a predios por parte del personal de la Subgerencia Comercial



Al interior del proceso de matrículas se han implementado varios filtros, donde se ejecuta revisión mensual de todas las solicitudes generadas por los ciudadanos, el seguimiento respectivo y se analizan los tiempos de respuesta, con el fin de dar cumplimiento de manera oportuna.

## Resultados Obtenidos

### Calidad

Nos caracteriza la calidad y el cumplimiento de los valores establecidos en la Resolución 2115 de 2007, garantizando siempre un Índice de Riesgo en la Calidad del Agua - IRCA inferior al máximo permitido que es de un 5%. Cerrando el año 2021 con un valor del 0,25%, evidenciando así el cumplimiento de las métricas corporativas definidas. Así las cosas, la mayor variable que influye en la satisfacción del cliente, es contar con el preciado líquido vital de forma ininterrumpida y con los más altos estándares de calidad.



Siendo el 2021 un año de periodos invernales prolongados, los cuales inciden en la calidad del Agua Cruda que llega a los sistemas de tratamiento, garantizamos, en todo momento, un agua apta para consumo humano en el suministro a los usuarios.



El parámetro que impacta el IRCA en la calidad de agua es el aluminio residual, debido al uso de productos coagulantes compuestos de este elemento, que se utilizan en el tratamiento del agua cruda para eliminar color, turbiedad, así como material suspendido y disuelto. Es por ello que, se evalúa permanentemente la concentración de este parámetro en el agua potable y se verifica que esta afectación sea mínima, valorando las 22 características adicionales que se requieren para calcular dicho indicador.



**(103-3)** Para el control de calidad de agua, durante la vigencia se tomaron 2.739 muestras, se ejecutaron 30.484 ensayos fisicoquímicos y 2.636 ensayos microbiológicos. De igual forma se monitoreó la calidad de agua a lo largo de la Cuenca Alta del río Otún, con un total de 532 muestras y 3.783 ensayos fisicoquímicos y microbiológicos. El Laboratorio apoya otras áreas de la Empresa en proyectos de investigación, controlando el lavado de tanques de almacenamiento, determinando la procedencia de aguas en afloramientos y verificando condiciones en pilas públicas, para un total de 63 muestras y 540 ensayos.

Cuando se presentan suspensiones del servicio por emergencias, el laboratorio se hace presente en el control de calidad del líquido que se distribuye por medios alternos, sean tanques de almacenamiento o carro tanques; en este aspecto, durante el año se tomaron 101 muestras y se ejecutaron 1.012 ensayos para evaluar la calidad del agua que se entrega a los usuarios durante la emergencia.



Control calidad de agua distribuida por medios alternos

## Continuidad



Los resultados presentados evidencian que se mantiene un muy buen cumplimiento de la continuidad del servicio a todos los usuarios y que sus variaciones, aunque se pueden mitigar, no se pueden controlar en un 100%, debido a que se ve afectado por los daños que se materialicen principalmente en las redes de distribución; sin embargo, se considera un adecuado nivel de cumplimiento.

## Acceso y Cobertura

Mantenemos una comunicación directa con las constructoras, grandes aliados que solicitan una mayor cantidad de nuevas matrículas, lo que permitió seguir creciendo de manera oportuna en cobertura en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado a los nuevos residentes.



## Suscriptores de Acueducto y Alcantarillado



A corte 31 de diciembre de 2021, la Empresa suministró el recurso de agua potable a 163.100 suscriptores, 3.086 más que la vigencia 2020, lo que representa un incremento del 1,93 % en conexiones nuevas, inferior al promedio de crecimiento anual reportado antes de la pandemia por Covid-19 cuyo promedio anual era del 2,6%.



Al cierre del 2021, finalizamos con 155.292 suscriptores de alcantarillado, 2.890 conexiones más respecto al año 2020, lo que representa un crecimiento del 1,90%, porcentaje inferior al observado antes de la pandemia por Covid-19, donde crecíamos un 2,7%.



Durante el año 2021, se mantuvo el porcentaje de cobertura en la prestación del servicio de acueducto en el área de prestación con el 99,76 %. Es de anotar que, el 0,24% faltante para llegar al 100% de la cobertura, está representado en algunos sectores ubicados en los límites de la zona de prestación del servicio, donde la comunidad obtiene el servicio del acueducto rural más cercano.



En la vigencia 2021, la cobertura en alcantarillado cerró en un 98,65%. Es importante precisar que, existen usuarios ubicados en zonas de laderas cercanas a los ríos Otún y Consotá o en sectores donde técnicamente no se puede prestar el servicio, por lo que no llegamos a la cobertura del 100%.



## Consumo Promedio Residencial y No Residencial



El consumo promedio residencial al cierre del 2021, se ubicó en 12,32 m³, comportamiento muy acorde a la proyección, observándose una contracción neta de -0,25 m³ equivalente al -1,98%.



En cuanto al consumo promedio no residencial, éste se ubicó en 32,32 m³. Si bien se observó un comportamiento superior al esperado con un incremento de 1,92 m³, equivalente al 6,31%, todavía no se alcanzan los niveles de 36 m³ mes que se presentaban antes de la pandemia por Covid-19.





# Retos a futuro:

- Mantener la acreditación del Laboratorio de Calidad.
- Implementar la metodología de Absorción Atómica para metales en el año 2024.
- Realizar la atención de al menos 600 órdenes de solicitudes de conexiones nuevas con lo cual, se garantiza la accesibilidad al servicio de los usuarios; lo cuál será ejecutado mediante un contratista y la supervisión de la Subgerencia de Operaciones.
- Mantener y mejorar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en los indicadores estratégicos para mejorar la satisfacción del usuario y reducir las pérdidas por agua no contabilizada de origen técnico.
- Reestructuración del área de Disciplina de Mercados para abordar las pérdidas que tiene la Empresa por la defraudación de fluidos.
- Perfeccionamiento de las órdenes de trabajo en línea - OTL en el área de terreno.
- Capacitar al personal de terreno en detección de fugas con medios de última tecnología.



8

Infraestructura  
*eficiente y*  
de calidad



## INFRAESTRUCTURA EFICIENTE Y DE CALIDAD

**(103-1)** La optimización de las redes de acueducto y alcantarillado en nuestra cadena de valor, nos permite dar cumplimiento de las metas establecidas en nuestra razón social, de acuerdo con los principios fundamentales consagrados en la Ley 142 de 1994. A través de una infraestructura eficiente y de calidad, buscamos satisfacer las necesidades de nuestros usuarios y gestionamos, de manera oportuna, las problemáticas y emergencias que se presenten.

Bajo esta premisa, nos debemos al cumplimiento en el corto, mediano y largo plazo de instrumentos de planeación para lograr dichas prestaciones de servicios: Plan Estratégico 2021–2030; alineado al Plan de Desarrollo Municipal; Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR; Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV; Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua – PUEAA.

**(103-2)** Para lograrlo, la Subgerencia Técnica cuenta con el Departamento de Planeación Técnica, cuya función es la formulación y estructuración de proyectos tendientes a la optimización de los sistemas de acueducto y alcantarillado y, posteriormente, gestionar la viabilización y priorización de los proyectos. Por su parte, el Departamento de Proyectos de Inversión, adelanta el proceso de afinamiento y consolidación de los proyectos para ser contratados y ejecutados. Para el desarrollo de cada proyecto implementamos

sistemas y gestiones de planeación, medición y control como instrumentos de planificación de obras para la transferencia de riesgos asociados a la ejecución de estas:

- Sistema de Gestión de Movilidad
- Gestión Social
- Gestión Ambiental
- Gestión de Calidad
- Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Gestión de Bioseguridad
- Responsabilidad Social Empresarial desde el enfoque de ejecución de proyectos.

**(103-3)** Recibimos auditorías internas y externas para evaluar el estado de los procesos de la Organización, llevando a cabo reuniones de análisis estratégicos donde se realiza seguimiento a los indicadores estratégicos y de procesos a nivel Directivo y de Junta Directiva, permitiendo generar alertas con el propósito de actuar a tiempo frente a la Estrategia y realizar acciones efectivas y oportunas. Así mismo, cada Dirección o Subgerencia lleva a cabo comités y reuniones de seguimiento que permiten identificar e implantar controles con el objetivo que alcanzar las metas anuales, tanto en gestión como de cumplimiento.



# Nuestra Gestión en 2021

A continuación, socializamos los 16 proyectos más importantes ejecutados durante el 2021:

Obras de estabilización y mitigación del riesgo para la reconstrucción de la vía de acceso a las plantas de tratamiento de **agua potable** del sistema de acueducto - **Fase I.**

**Valor del proyecto: \$ 1.499 millones**

**Avance físico: 100%**

**Población beneficiada directa: 467.269**

**Empleos generados directos: 28**

**Empleos generados indirectos: 7**



Reparación vía a la Planta de Tratamiento sector Canceles



Daño vía a la Planta de Tratamiento sector Canceles

Optimización sedimentador con lamelas en la unidad 1 de la **planta de tratamiento Pisamo.**

**Valor del proyecto: \$ 907 millones**

**Avance físico: 41% Proceso Importación de Lamelas**

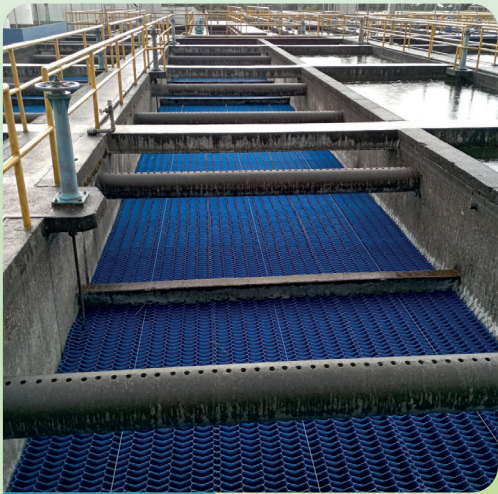
**Población beneficiada directa: 161.627**

**Empleos generados directos: 4**

**Empleos generados indirectos: 10**



Lamelas



Lamelas



Optimización sistema de tratamiento y distribución de agua potable, mediante sistemas de macromedición a la salida de la **planta de tratamiento Quimbaya**.

 **Valor del proyecto: \$ 243 millones**

 **Avance físico: 30% en proceso importación de macros**

 **Población beneficiada directa: 467.269**

 **Empleos generados directos: 6**

 **Empleos generados indirectos: 4**



Optimización del sistema de tratamiento y distribución de agua potable



Optimización del sistema de tratamiento y distribución de agua potable (2)

Automatización para la optimización y eficiencia de los **tanques Consota y Naranjito**.

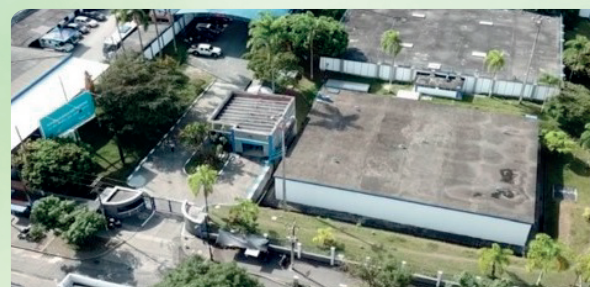
 **Valor del proyecto: \$ 662 millones**

 **Avance físico: 79%**

 **Población beneficiada directa: 213.197**

 **Empleos generados directos: 10**

 **Empleos generados indirectos: 4**



Optimización tanque Consota



Optimización tanque Naranjito



Armonización a diseños y construcción del **bombeo en la línea** que deriva desde la red expresa sur incluye actividades complementarias para **mitigación del riesgo del sistema de distribución.**

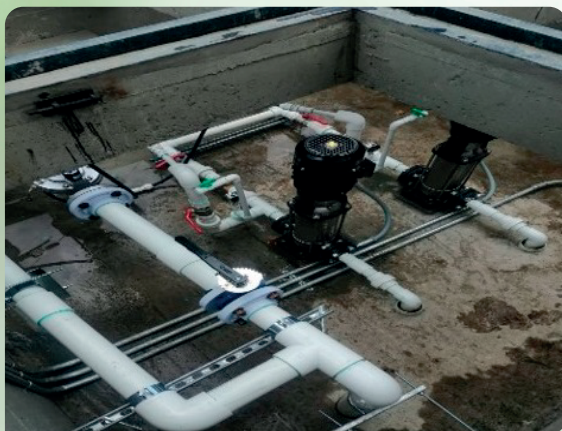
 Valor del proyecto: \$ 525 millones

 Avance físico: 100%

 Población beneficiada directa: 213

 Empleos generados directos: 8

 Empleos generados indirectos: 3



Armonización bombeo (2)



Armonización bombeo

Optimización del sistema distribución de **agua potable** mediante obras de sectorización hidráulica.

 Valor del proyecto: \$ 774 millones

 Avance físico: 100%

 Población beneficiada directa: 22.199

 Empleos generados directos: 10




Sectorización hidráulica



Optimización de las **Estaciones de Medición** en el Sur – Occidente

 Valor del proyecto: \$ 497 millones

 Avance físico: 97%

 Actividades ejecutadas: 11 estaciones de medición

 Población beneficiada directa: 15.310

 Empleos generados directos: 16

 Empleos generados indirectos: 5



Ubicación estaciones macromedición en la ciudad

Optimización del sistema de **distribución de agua potable** mediante la intervención de fugas no visibles identificadas producto de la búsqueda sistemática.

 Valor del proyecto: \$ 560 millones

 Avance físico: 86%

 Población beneficiada directa: 161.272

 Empleos generados directos: 13

 Empleos generados indirectos: 3



Intervención de fugas no visibles



## Optimización de redes de acueducto, alcantarillado y obras complementarias

 **Inversión: \$ 3.904 millones**

 **Redes Instaladas de acueducto: 3,2 km**

 **Redes Instaladas de alcantarillado: 1,4 km**



Calle 12 bis entre Carrera 4 y 5



Calle 69 entre Carreras 25 y 26



Calle 72b entre carreras 26 y 26B

- Redes de acueducto Corregimiento de Puerto Caldas: barrio Los Almendros- vía la Pedregosa, hasta acceso barrio Cofre Alto.
- Redes de Acueducto y Alcantarillado barrio Leningrado II, Manzana 17 y 18, Manzana 26, carrera 31 B entre Transversal 66 B a calle 66 D barrio Las Mercedes.
- Carrera 23 Bis entre calles 74-75 del barrio Ormazá.
- Redes de acueducto, alcantarillado y obras complementarias en la Avenida del río entre calles 41 y 41 A manzana 2 barrio Santa Elena.
- Obras de mitigación de riesgo para optimización del sistema de alcantarillado y actividades complementarias en el barrio La Libertad y zona de acceso al barrio Gilberto Peláez.
- Obras complementarias para la optimización del sistema de interceptores en el municipio de Pereira y para la optimización del sistema de alcantarillado de los distritos sanitarios Consota alto y bajo de la cuenca hidrográfica del río Consota en el municipio de Pereira.

## Resultados Obtenidos Índice INSF

Si bien, para el final del año 2020 el valor del indicador de calidad de agua INSF río Consotá aumentó, durante el año 2021 se generó un impacto y variación en la calidad de la fuente hídrica por los vertimientos de aguas residuales transportado en el sistema de alcantarillado. Eso, debido a la tardanza en la contratación de las actividades de apoyo de mantenimiento de la infraestructura de alcantarillado, donde por un periodo de tiempo no se efectuó mantenimiento total a los componentes de la red de primaria de alcantarillado residual (colectores, interceptores y aliviaderos).



Índice INSF	2018	2019	2020	2021
INSF Río Consota	58,79	53,48	68,33	56,87
INSF Río Otún antes de captación	77,06	77,63	80,77	80,53

Adicionalmente, durante el año se identificó un aumento en la expansión de construcciones no planificadas (asentamientos subnormales) en las rondas hídricas del río Consota y quebradas aferentes, generando vertimientos de aguas residuales domésticas sin tratamiento directamente a las fuentes hídricas, conflictos en la calidad del agua superficial previamente saneadas y molestias sanitarias por olores, dada la disminución en la capacidad de autodepuración del río, al ser este una fuente hídrica de baja pendiente y poco caudal, en comparación con el río Otún.

El mantenimiento del valor del INSF del río Otún, antes de captación, obedece a los esfuerzos de conservación en la parte alta de la Cuenca del río y a los usos del suelo en la misma, ya que no existen vertimientos importantes provenientes de asentamientos humanos, lo cual refleja la buena calidad del agua en este tramo del río.

IPUF m³/suscriptores/mes	2018	2019	2020	2021
	5,8	5,8	6,2	7,2

IANC %	2018	2019	2020	2021
	30,28	30,77	32,49	35,76

**(303-5)** Históricamente, las pérdidas 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 eran valores menores a 30%, mediante la Resolución CRA 688 de 2014 se adoptó para la medición de las pérdidas de agua potable el Indicador de Pérdidas por Usuario Facturado - IPUF, el cual, establece como nivel óptimo un IPUF < 6,0 m³/suscriptores/mes, para su control y gestión interna, al interior de la Empresa, establecimos que la medición del IPUF se monitorea desde la estrategia y el IANC desde los procesos.

En los años 2020 y 2021 se presentó deterioro de los indicadores asociados a pérdidas de agua potable, como consecuencia de:

- Menor crecimiento de los suscriptores.
- Mayor número de predios con consumo cero.
- Deterioro de las condiciones socioeconómicas en nuestra área de prestación del servicio, donde ha crecido el número de asentamientos humanos irregulares que no pueden dejar de ser atendidos (Sentencia C1189/2008) en materia de agua potable.
- Desarrollos urbanos sin licencias urbanísticas.
- La ampliación del área de prestación de servicios, con usuarios más dispersos ha cambiado drásticamente las condiciones de operación del sistema de acueducto.

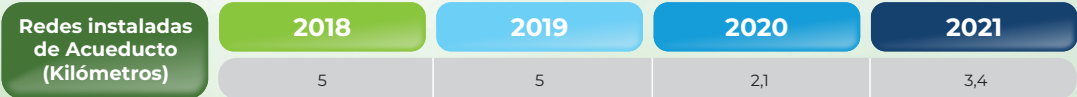


También tuvo un gran impacto la emergencia sanitaria por causa del Covid-19, debido a que se presentó:

- Disminución del personal operativo para actividades misionales, por condiciones preexistentes de salud que implican un riesgo por el Coronavirus, afectando los tiempos de respuesta en reparación de daños y atención de solicitudes.
- Reconexión inmediata del servicio de acueducto a los suscriptores residenciales suspendidos y/o cortados.
- Suspensión de los cortes de servicio de acueducto entre el 18 de marzo de 2020 y 31 de octubre de 2021.
- Tanto la reconexión y no corte, han facilitado la manipulación indebida de la acometida y/o el medidor, lo cual, está asociado a una defraudación del fluido.
- Deterioro de la micromedición como resultado de la suspensión de la instalación de medidores debido al inicio del estado de emergencia, esto con el fin de salvaguardar la salud y vida de nuestros empleados y contratistas, generando así, una afectación en el parque de medidores.
- Disminución crecimiento de suscriptores: En los dos últimos años el crecimiento de suscriptores ha sido muy bajo. (1,5% en el 2020 y 1,9% en el 2021)
- Cambio en el comportamiento del consumo: disminución del consumo promedio en predios con uso no residencial e incremento del consumo promedio en predios con uso residencial.

Finalizando el año se logró quebrar la tendencia de deterioro, como resultado de:

- Renovación de 2,3 km de red de distribución de agua potable.
- Ejecución de labores de detección en 290 kilómetros de red y reparación de 150 fugas no visibles.
- Implementación de proyecto piloto para disminución de pérdidas en sector hidráulico Villavicencio.
- Atención de órdenes de trabajo para reparación de daños, algunos pendientes desde el año 2020.



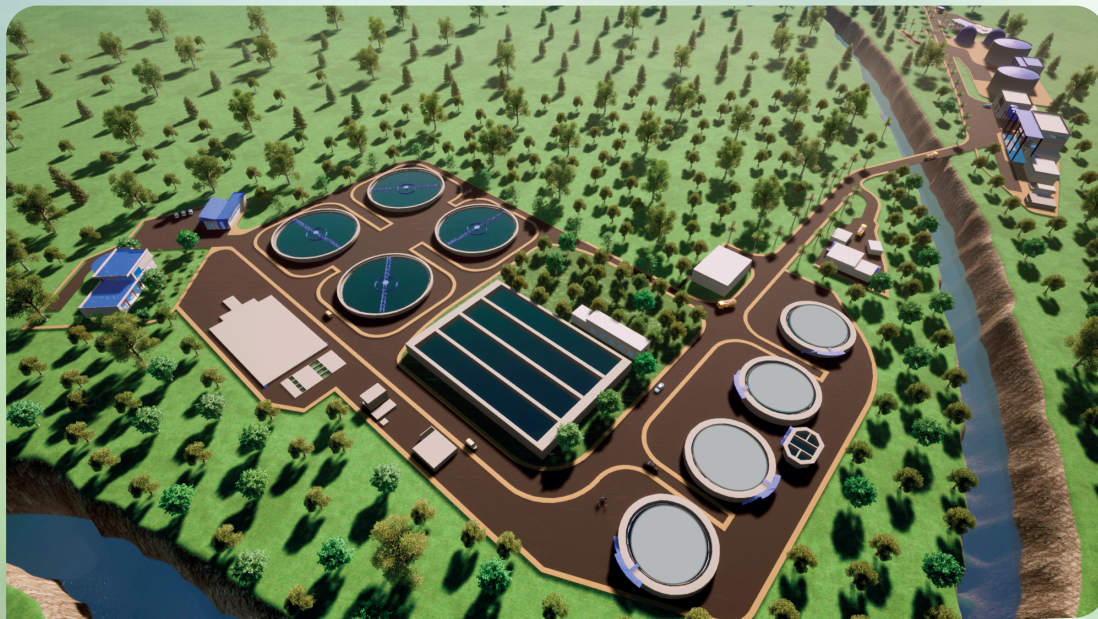
En el año 2021, construimos 3,4 km de redes de agua potable, con una inversión de COP \$ 3.347 millones y un avance físico del 87%.



En el año 2021, construimos 1,4 km de redes de saneamiento, con una inversión de COP \$ 3.937 millones y un avance físico del 71%.



## Proyecto PTAR



Render PTAR 2021

De manera satisfactoria avanzamos en el desarrollo de este proyecto estratégico, durante el año 2021 realizamos los trámites de viabilización del proyecto que permitirá la construcción de la Planta de Aguas Residuales Pereira-Dosquebradas - PTAR, contando con las siguientes aprobaciones:

- Licencia ambiental: Resolución Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA, 0662 de abril de 2021



Personal ANLA en la Audiencia Pública



Realización de Audiencia Pública Ambiental



- Concepto Técnico Favorable Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, 03/09/2021
- Concepto Técnico Integral Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, 11/11/2021
- Firma Convenio Uso de Recursos CUR, 12/11/2021



**Firma Convenio de Uso de Recursos - CUR.** En la gráfica: Fernando Dapena, Gerente de Serviciudad; Diego Ramos, Alcalde de Dosquebradas; José Luis Acero, Viceministro de Agua y Saneamiento Básico; Carlos Alberto Maya, Alcalde de Pereira; Leandro Jaramillo, Gerente de Aguas y Aguas de Pereira; Julio César Gómez, Director de la Carder.

- Suscripción Convenio Municipio de Pereira - Aguas y Aguas de Pereira, 12/11/2021 (Aguas y Aguas de Pereira ejecutor del proyecto)
- No Objeción banco KFW, Pliegos de Licitación de las Obras PTAR, diciembre de 2021.

## Balance POIR 2016 – 2021

El Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR), contiene el conjunto de obras que la empresa se compromete a realizar en los servicios de acueducto y alcantarillado como base integral de su estudio tarifario y sustenta una parte importante de las tarifas que se aplican a los usuarios. De acuerdo con lo establecido por el regulador, el POIR es un compromiso de la empresa, de forma que su incumplimiento da lugar al cálculo de una Provisión para Inversión, cuyos recursos deben ser consignados en un encargo fiduciario, del cual solo podrán ser retirados una vez se realicen las inversiones previstas (ver art. 2.1.2.1.10.2. de la Resolución CRA 943 de 2021)

Adiciembre del 2021, al comparar las inversiones prevista en el POIR con las efectivamente actividades en su sistema contable, encontramos que en los primeros 6,5 años de aplicación de esta regulación (que inició en julio del 2016), en el servicio de alcantarillado se presenta un superávit o sobre ejecución de \$38.942 millones, mientras que en el servicio de acueducto se presenta un déficit o sub-ejecución de -\$47.888 millones, cifras expresadas en pesos contantes de diciembre del 2021,

Al cierre del año tarifario 5 (junio 2021), por causa del déficit presentado en la ejecución de las inversiones de alcantarillado, el valor que tendríamos que haber destinado a un encargo fiduciario (por aplicación del artículo 2.1.2.1.10.1. de la Resolución CRA 943 de 2021), era de \$11.678 millones (a precios de diciembre 2021), recursos que solo podrían recuperarse tras cumplir el POIR previsto. Afortunadamente, la CRA amplió hasta diciembre del 2022 el plazo dar cumplimiento a esta obligación.



Para cumplir a cabalidad nuestro POIR (y evitar el envío de recursos a dicho encargo fiduciario) tanto de acueducto como de alcantarillado, incluyendo la PTAR, requerimos recursos por \$234.529 millones en los próximos 4 años (2022 - 2025). Tenemos previsto generar, como resultado neto de nuestra operación \$99.110 millones y mediante la autorización de endeudamiento ya aprobado por Junta Directiva \$89.646 millones adicionales, quedando un faltante de \$45.773 millones, los cuales podríamos obtener con un cupo adicional de endeudamiento, sin afectar nuestros indicadores financieros clave.

De no darse esa aprobación de endeudamiento adicional, la provisión por inversiones se elevaría, al final del período tarifario (junio del 2025) a \$8.528 millones y tendríamos que dedicar a un encargo fiduciario recursos por \$27.155 millones.





# Retos a futuro:

- Iniciar la construcción de la PTAR para su puesta en marcha en el 2026.
- Continuar con estudios e investigaciones de calidad y cantidad de agua que sirvan de insumos para evaluar el recurso hídrico y su retorno en calidad de aguas residuales a las fuentes hídricas receptoras.
- Instrumentar el sistema alcantarillado en dos puntos principales para determinar variables de cantidad y calidad del agua residual.
- Aumentar la utilización de tecnología sin zanja en intervenciones y reparaciones de la infraestructura de alcantarillado, para disminuir impactos sociales y ambientales por ruido, material particulado, generación de residuos sólidos y vertimiento de aguas residuales a fuentes hídricas y/o al suelo.
- Implementar Resolución CRA 800 de 2017 (Compilada en Resolución CRA 943 de 2021), en lo referente a la medición del vertimiento de usuarios no residenciales.
- Determinar mecanismos y procedimientos para recibir, operar y mantener las redes de alcantarillado y Estación de Bombeo de Aguas Residuales – EBAR del centro poblado de Caimalito.





9

# Satisfacción *del cliente*



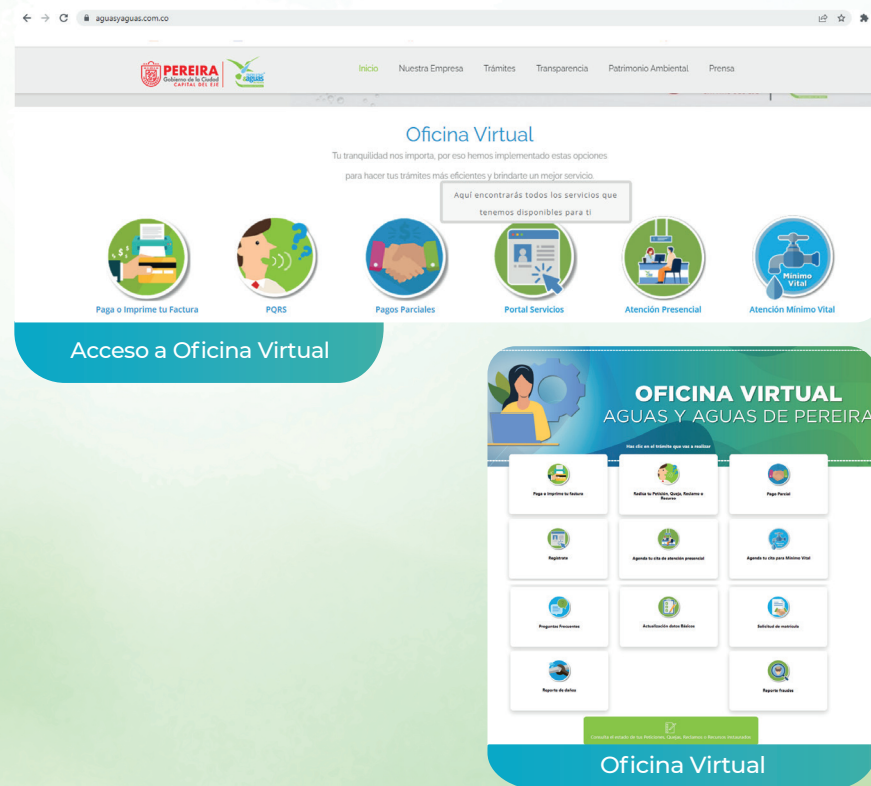
## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

**(103-1)** Garantizar la satisfacción de nuestros clientes a través de un servicio y atención de calidad es uno de nuestros objetivos estratégicos. Sabemos, además, que su fidelización garantiza la permanencia de la Empresa en el tiempo y nos permite seguir afianzándonos como referentes a nivel nacional. Este enfoque nos lleva a facilitar canales de comunicación e implementación de nuevas tecnologías que permitan a nuestros clientes, obtener una respuesta oportuna, asertiva y clara a las necesidades que se les puedan presentar.

Trabajamos articuladamente para garantizar la continuidad y acceso al servicio, logrando así la satisfacción de los clientes.

## Nuestra Gestión en 2021

**(103-2)** Implementamos la plataforma de digitalización de servicios o sucursal virtual, mejorando la experiencia de los usuarios, al permitir que algunos de los trámites que antes se debían hacer de manera presencial, se puedan realizar por la página web de la Empresa, evitando la gestión y administración de procesos manuales. Esta plataforma ha permitido reducir la cantidad de usuarios que asisten al Centro de Servicios y optimizar los tiempos de respuesta a los solicitantes.



De igual manera, la plataforma de consolidación de fuentes de información y analítica propia, a partir del sistema de información comercial, nos ha permitido consolidar, estabilizar y aumentar el nivel de madurez, apropiación y uso de la plataforma comercial, como fuente central de la información para todos los procesos relacionados con el cliente. Esta plataforma y otras implementadas en diferentes procesos misionales, permiten la generación de valor a la Empresa a partir del análisis de datos obtenidos en diferentes procesos, facilitando la generación de reportes y la toma de decisiones informadas con la realidad de la organización y los clientes.



Fortalecimos la plataforma tecnológica comercial (Infraestructura y Software), para la implementación de servicios aliados, permitiendo el suministro de servicios y cobro de valores mediante la factura de servicios públicos de la Empresa. Esta infraestructura permite la generación de una nueva unidad de negocio y la obtención de ingresos adicionales, por la prestación de dicho servicio, bajo un modelo de autogestión suministrado a estas organizaciones.

Implementamos la agenda digital que facilita al usuario conocer la hora y el día en que será atendido, de manera personalizada en el Centro de Servicios o desde su domicilio u oficina a través de Plataformas como Meet o Zoom. Este servicio fue utilizado en el año 2021 por 1.475 personas promedio mensual.

**AGENDA ATENCIÓN PRESENCIAL**

**Servicio al cliente**  
**Centro de servicios**  
15 min  
Por favor diligenciar de manera correcta los campos solicitados

**Selección una fecha y hora**  
marzo 2022  
DOM. LUN. MAR. MIE. JUE. VIE. SÁB.  
1 2 3 4 5  
6 7 8 9 10 11 12  
13 14 15 16 17 18 19  
20 21 22 23 24 25 26  
27 28 29 30 31  
Bogotá, Jamaica, Lima (18:07)

**Agendamiento de cita para el Centro de Servicios**

**MÁS FÁCIL Y RÁPIDO, EN 3 PASOS AGENDE SU CITA**

1. Seleccione la fecha de acuerdo a su disponibilidad.
2. Elija la hora para su cita.
3. Diligencie los datos solicitados, no olvide incluir su CORREO ELECTRÓNICO para la confirmación de la cita.

**RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN:**

- 10. Recuerde llegar diez (10) minutos antes de la hora definida.
- Una (1) sola persona por cita.
- Evite acudir con menores de edad a la cita.
- Uso obligatorio de tapabocas en las instalaciones.
- Cumpla con las medidas de bioseguridad que se le informarán al interior del Centro de Servicios.

Mecanismo para agendar atención con cita



**(103-3)** Para verificar el cumplimiento de los objetivos trazados en materia de satisfacción del cliente, realizamos encuestas bimestrales por el Call Center y, a través de la Dirección de Control Interno, se revisa el Buzón de Sugerencia, cuyas solicitudes o comentarios son direccionados al Departamento de Servicio al Cliente para dar respuesta a las mismas. Así mismo, se realizan reuniones mensuales donde se presentan los indicadores del mes anterior, se revisan cifras y se establecen planes de acción.

A través de nuestro Sistema Integrado de Gestión, tenemos establecidos planes de auditorías internas y externas, lo que garantiza una evaluación independiente de los procesos, en los cuales se evalúa el cumplimiento de los indicadores de proceso, así como de los indicadores corporativos. Adicionalmente, los líderes de subprocesos hacen seguimiento a los indicadores a través del aplicativo corporativo Quickinfo.

## Resultados Obtenidos

Transformamos la prestación de los servicios de cara a los clientes, toda vez que facilitamos su contacto con la Empresa, permitiendo que, desde sus equipos de cómputo o celulares, puedan solicitar, tramitar y solucionar la mayor cantidad de necesidades. Esta plataforma ha permitido también mitigar el riesgo de contagio por motivo del Covid-19, evitando la presencialidad y protegiendo a los usuarios y colaboradores de la Empresa.

Aquellos usuarios que, a pesar de tener los equipos, no tienen conocimiento de su uso o presentan resistencia a lo digital, cuentan con un modelo de servicio, donde de manera remota, por medio de videoconferencias, agendadas de manera virtual, tienen contacto directo con los colaboradores de la Empresa, los cuales solucionan las solicitudes, como si la persona se encontrara de manera presencial.

### Citas solicitadas por calendario

- Total citas 633
  - Comercial 555
  - Mínimo vital 78

### Pagos por PSE

- Total pagos 325.560
  - Web: 311.803
  - QR: 10.259
  - App: 3.498

### PQRS

- Total PQR 4.619
  - PQRS aceptados para tramitar 4.088
  - PQRS rechazados 531

### Citas solicitadas por calendario

- Actualización de datos básicos 242
- Instalación de medidor 1
- Reporte daños 181
- Reporte fraude 14
- Solicitud matrícula 224



Reporte Recaudo PSE 2020	Valor Recaudado	Cantidad Cupón
Recaudo PSE Portal Web Empresa	\$21.623 '740.127	231.942
Recaudo PSE APP	\$213 '675.861	3.179
Total Recaudo PSE ACH	\$21.837 '415.988	235.121
Total Recaudo Empresa 2020	\$111.313 '838.675	1.720.388

Reporte Recaudo PSE 2021	Valor Recaudado	Cantidad Cupón
Recaudo PSE Portal Web Empresa	\$29.264.069.577	312.033
Recaudo PSE APP	\$230 '318.986	3.499
Recaudo PSE QR	\$689 '904.804	10.260
Total Recaudo PSE ACH	\$30.184 '293.367	325.792
Total Recaudo Empresa 2020	\$115.247 '290.670	1.692.554

El tiempo del usuario es importante para nosotros, por eso la agenda digital permitió que los usuarios ahorren tiempo y dinero al tener una opción de atención virtual.

Eficiencia en atención de solicitudes	2018	2019	2020	2021
	82%	60%	74%	84%

El promedio en tiempo de atención a nuestros usuarios es menor a 30 minutos, mejorando el indicador para el 2021 en un 7%, con relación a años anteriores, siendo este el mejor de los últimos 4 años.

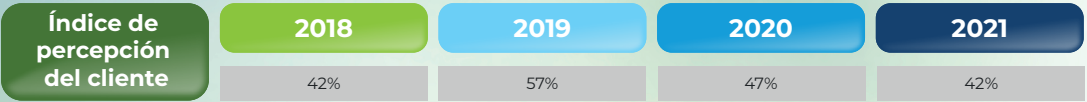
Índice de reclamación	2018	2019	2020	2021
	0,41%	0,32%	0,23%	0,32%

De un promedio anual de 163.092 facturas emitidas y entregadas a nuestros usuarios, solo un promedio de 489 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.

Satisfacción de usuarios (in house)	2018	2019	2020	2021
	82%	73%	76%	82%

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 Two Boxes - Excelente y Muy Bueno, durante la vigencia 2021, obtuvimos una calificación del 82%, 6% por encima de lo registrado en 2020.





Este índice, se enfoca en aspectos relacionados con fidelidad, niveles de aceptación y apego con la Empresa. Para hacerlo más exigente, incluimos únicamente los atributos que son calificados en Excelente y Muy Bueno, es decir, la Metodología Top Two Boxes en donde el resultado fue del 42%, si ampliamos la medición como lo realizan las demás empresas prestadoras de servicios públicos del orden Nacional, donde se utiliza la metodología Top Three Boxes que incluye las calificaciones Excelente, Muy Bueno y Bueno el resultado arrojó el 92%, es decir solo el 8% dan una calificación baja.

**(416-2)** Para la vigencia 2021, no se presentaron casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos a la salud y seguridad de nuestros servicios al cliente. Fuente todos los sistemas de información para reclamaciones con los que cuenta la Empresa.





# Retos a futuro:

- Implementar una APP de atención, que permita realizar un filtro en el Centro de Servicios, donde se identifique que usuarios requieren turno o se les pueda aclarar inquietudes que no requieran atención directa.
- Reorganizar la imagen que tiene el Centro de Servicio con imágenes publicitarias que nos permitan crear cultura de cuidado del agua y del planeta, entre otros.
- Crear el buzón virtual a través de la página web.
- Aumentar los servicios implementados en la plataforma de digitalización u oficina virtual.
- Aumentar el número de transacciones realizadas por medio de los canales virtuales.
- Disminuir el número de personas atendidas de manera presencial en el Centro de Servicios.
- Disminuir los tiempos promedios de solución de solicitudes comerciales.
- Fortalecer el uso y apropiación de la plataforma de Analítica de Información.
- Incluir nuevas plataformas o datos de procesos, en el repositorio centralizado de analítica de información.
- Incrementar los ingresos de la Empresa, a través de los servicios con empresas aliadas, fortaleciendo la infraestructura tecnológica.



10

**Gestión de la**  
*biodiversidad y*  
**sus servicios  
ecosistémicos**



## GESTIÓN DE LA BIODIVERSIDAD Y SUS SERVICIOS ECOSISTÉMICOS

**(103-1)** Las buenas prácticas ambientales, la protección de la cuenca del río Otún y de la biodiversidad, son un pilar fundamental para nuestra Organización. Al proteger la biodiversidad protegemos la Cuenca y, por consiguiente, la cantidad y la calidad del agua que captamos para la prestación de nuestro servicio, lo cual, nos permite cumplir nuestra misión como Organización que provee un servicio público esencial. Este enfoque nos garantiza que podremos prestar el servicio por mucho más tiempo en armonía con el ecosistema, mientras llevamos bienestar a nuestros usuarios.



Laguna del Otún - Cuenca Alta



## Nuestra Gestión en 2021

**(304-3) (103-2)** A través de la preservación y conservación de 6.105 hectáreas de ecosistemas estratégicos en la Cuenca Alta del Río Otún, entre páramos, bosques naturales, humedales y quebradas, garantizamos la provisión continua de agua apta para el consumo de nuestros usuarios. Para lograrlo hemos desarrollado en 2021, tres proyectos estratégicos enfocados en la conservación in situ de la biodiversidad, la restauración ecológica de ecosistemas degradados y la gestión del conocimiento de servicios ecosistémicos para el manejo sostenible del ciclo del agua urbano:

En tal sentido, las Soluciones basadas en la Naturaleza (NbS) resultan estratégicas para la Empresa, ya que nos permiten innovar en asuntos misionales como el tratamiento de aguas residuales, manejo sostenible de aguas lluvias y la gestión integral del riesgo de desastres asociada a los sistemas de agua potable.

- Proyecto REDD+ de los Bosques de la Cuenca del Río Otún tiene como objetivo la conservación de los bosques nativos de la región al reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) causadas por la deforestación, a la vez de que preserva y protege la biodiversidad local mediante esfuerzos interinstitucionales por la conservación. Los principales beneficios son los incentivos económicos, producto de la comercialización de bonos de carbono generados, el mejoramiento de la calidad de vida y mayor conciencia sobre la conservación ambiental.

- Proyecto “RESTAURAcción”, financiado por el Gobierno de Canadá, donde en calidad de miembros del Grupo Gestor del Bosque Modelo Risaralda, participamos a partir del establecimiento y monitoreo de parcelas de restauración ecológica en el predio Lisbran. Dicho proyecto, continuará desarrollándose en 2022, con una fase de monitoreo de las parcelas de restauración implementadas.
- Proyecto Innovative and Enhanced Nature-Based Solutions for Sustainable Urban Water Cycle-NICE (por sus siglas en inglés), financiado por el Programa de Investigación e Innovación Horizonte 2020 de la Unión Europea. El objetivo general de NICE es ampliar la disponibilidad de soluciones basadas en la naturaleza mejoradas (NbS) para proporcionar soluciones circulares de agua urbana a 11 ciudades a nivel mundial. NICE aportará conocimiento clave para el diseño e implementación de NbS, cerrando circuitos urbanos de agua. El componente del proyecto asignado a la empresa cuenta con un presupuesto de €130 mil euros, recursos no reembolsables de cooperación internacional, de los cuales en 2021 se recibieron €56.000 euros para iniciar su ejecución en octubre 2022.

Además, hacemos parte de la estrategia departamental de gobernanza ambiental Bosque Modelo Risaralda, la Asociación Comunitaria Yarumo Blanco y la Universidad Tecnológica de Pereira.

**(103-3)** Participamos de diferentes instancias que tienen por objetivo verificar el cumplimiento del Plan de Ordenación y Manejo de la Cuenca Hidrográfica del Río Otún (POMCA). Así como, en mesas de trabajo, enfocadas en la gobernanza y la cooperación interinstitucional, tales como:

- SIGAM: sistema de gestión ambiental municipal
- Mesa de seguridad hídrica
- SIMAP: sistema municipal de áreas protegidas



## Mitigación del Cambio Climático

Gracias a los esfuerzos para proteger la cuenca que abastece nuestra operación, podemos garantizar una captación constante que se traduce en un servicio confiable y de calidad.

(303-3) Agua captada (m³)	2018	2019	2020	2021
<b>Captación total</b>	<b>164.375.404</b>	<b>141.018.259</b>	<b>133.820.322</b>	<b>182.704.067</b>
<b>Aguas superficiales</b>	<b>163.979.095</b>	<b>140.651.193</b>	<b>133.414.736</b>	<b>182.315.597</b>
Río Otún - Captación Total	163.977.203	140.649.301	133.412.839	182.313.700
Río Otún - Captación A&A Multichorros + agua en bloque	41.156.792	42.382.640	43.647.174	45.802.512
Río Otún - Captación A&A (Multichorros)	40.247.813	4.147.083	42.556.631	45.000.669
Otras cuencas	1.892	1.892	1.897	1.897
<b>Aguas subterráneas</b>	<b>396.309</b>	<b>367.066</b>	<b>405.586</b>	<b>388.470</b>
Agua producida superficial	34.281.366	35.399.480	36.008.780	38.942.347
Agua producida subterránea	380.248	352.201	387.695	362.863

Realizamos nuestro inventario de gases de efecto invernadero (GEI) de acuerdo con lo establecido en la norma técnica ISO 14064:2006, lo que nos ha permitido identificar nuestras fuentes de emisión y la contribución total que tiene cada fuente de emisión.



(305-1) (305-2)

Emisiones directas e indirectas (Ton CO2eq)	2018	2019	2020	2021
Emisiones alcance 1	115	116	111	123
Emisiones alcance 2	502	519	528	527
Emisiones alcance 1 y 2	617	635	639	650
Representatividad				
Alcance 1	19%	18%	17%	19%
Alcance 2	81%	82%	83%	81%

La variación se debió principalmente a un aumento del 11% de las emisiones directas, generado por un mayor consumo de combustibles fósiles destinado al parque automotor dedicado a las operaciones organizacionales.

## Protegemos la Cuenca de la Mano de las Comunidades

(103-2) En el marco del convenio Vivamos la Cuenca, suscrito con la Universidad Católica de Pereira -UCP, trabajamos con las comunidades para fomentar el cuidado ambiental de la Cuenca del Río Otún en toda su extensión, en 2021 logramos:



Vivamos la Cuenca



Vivamos la Cuenca



Vivamos la Cuenca



- Acompañamiento en siete (7) proyectos de acción local.
- Realización del diplomado Viviendo Mi Cuenca, con la participación de cincuenta y un (51) participantes, delegados de más de 20 organizaciones e instituciones.
- La participación de ocho (8) colectivos teatrales en el Festival Vivamos La Cuenca, con 3 ganadores: de los municipios de Pereira, Dosquebradas y Santa Rosa de Cabal.
- Realización de Ciento noventa (190) puestas en escena de dispositivos teatrales en 39 locaciones.
- Producción de Doce (12) capítulos del Programa Radial Voces de Mi Cuenca, ganador del mejor programa de radio en los premios Corte Final de la UCP.
- Alianzas estratégicas con tres (3) emisoras líderes de la región.
- Construcción y puesta en marcha de dos (2) videojuegos como dispositivos tecnológicos para la apropiación social del conocimiento en la Cuenca.
- Producción de una serie audiovisual preparada por los estudiantes de Comunicación Social y Periodismo de la UCP.
- Más de 71.500 personas alcanzadas a través de las redes sociales del Proyecto.

De igual manera, a través de nuestro laboratorio de innovación social, buscamos resignificar el valor del agua, como parte de nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y nuestra política de responsabilidad social empresarial. En 2021 tomamos un enfoque hacia la mujer como custodia y protectora del agua. Buscamos comprender, conocer y difundir a mayor detalle, la relación que existe

entre el agua, las mujeres y niñas de nuestro territorio, destacando el rol que desempeñan en la conservación, protección, manejo y uso sostenible de los recursos hídricos en los diferentes contextos urbanos y rurales de la Cuenca del Río Otún y sus áreas de influencia.

Este proyecto se implementó en alianza con la Universidad Tecnológica de Pereira y el Colegio Las Franciscanas Pereira, en el marco del proyecto piloto Servicio Social Educativo Obligatorio (SSEO). En el primer piloto participaron 19 estudiantes de décimo grado.

El SSEO nos brinda la oportunidad de participar directamente en la construcción de la cultura del agua y la sostenibilidad territorial en equipo y articulación con los principales actores del desarrollo sostenible local y regional. De esta manera, los estudiantes se apropian de principios y valores compartidos como la integridad, el compromiso, el respeto y la fraternidad.



Salidas de campo con estudiantes del SSEO



## Alianzas en Favor de los Ecosistemas

Realizamos importantes alianzas con otros actores de la sociedad que nos permiten unir esfuerzos, recursos y capacidades en favor de la protección del ecosistema. A través de este propósito compartido en 2021 realizamos además del Convenio Vivamos la Cuenca, los siguientes:

**Estaciones Climatológicas e Hidroclimatológicas:** En la cuenca del río Otún tenemos instaladas y en operación quince (15) estaciones climatológicas e hidroclimatológicas, estas estaciones están constantemente en línea entregando información sobre el estado del río Otún y algunos de sus afluentes. En 2021, ejecutamos un contrato para la adquisición y puesta en funcionamiento de cuatro (4) nuevos equipos de instrumentación.

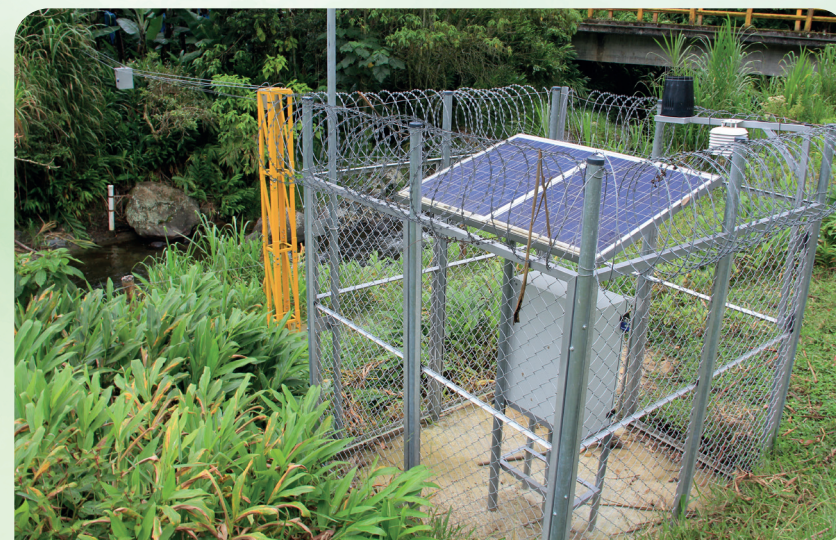
**Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional No. 252 de 2020** entre el departamento de Risaralda, los municipios de Pereira, Santa Rosa, Dosquebradas, Marsella, Parques Nacionales, CARDER, Aguas y Aguas y Fondo mundial para la naturaleza Colombia WWF. Este tiene por objeto: *“aunar esfuerzos técnicos, administrativos y financieros, para la articulación interinstitucional y el ordenamiento ambiental de la cuenca el 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”*.



Estación hidroclimatológica  
Nevado Santa Isabel



Estación hidroclimatológica  
Bocatoma



Estación hidroclimatológica  
Quebrada Volcanes Vereda Mangas





# Retos a futuro:

- Implementar nueva metodología en las rutas de inspección y vigilancia.
- Obtener en 2022 la certificación del VERRA para la generación y comercialización de Reducciones de Emisiones Verificadas (VER por sus siglas en inglés) del Proyecto REDD+ de los bosques de la cuenca del Río Otún.
- Implementar y monitorear de 2 pilotos de NBS con tecnología de humedales subsuperficiales híbridos, uno para tratamiento de agua de río ( $10 \text{ m}^3/\text{d}$ ) y otro para tratamiento y regeneración de agua residual urbana ( $2 \text{ m}^3/\text{d}$ ).



11



# Gestión de riesgos *y atención de* emergencias



## GESTIÓN DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

**(103-1)** Somos una Empresa encargada de la prestación de un servicio público vital y eso nos hace conscientes que, en el resultado de la operación, se ejecutan obras mayores que pueden significar riesgo de desastre para la sociedad y daños en nuestra infraestructura sea por la condición anterior o por los efectos de eventos naturales.

Para mitigar esos riesgos ejecutamos acciones de respuesta a la emergencia y velamos por la rehabilitación y recuperación oportuna de nuestra infraestructura de manera que nos permita retornar a la normalidad en el menor tiempo posible, suministrando el servicio con calidad.

**(103-2)** Contamos con un Comité de Emergencias, donde se pone en funcionamiento la estrategia de respuesta a esa situación de riesgo materializado y donde, por medio de nuestros protocolos de actuación, gestionamos el ciclo del riesgo de desastre previniendo una alteración intensa, grave y extendida en las condiciones normales de funcionamiento de la población, en cuanto a: pérdidas humanas, materiales, económicas o ambientales.

La metodología que adoptamos para la Gestión de los Riesgos es la que contempla el desarrollo de las etapas relacionadas en la norma ISO 31000\_2018 y sus actualizaciones, esta metodología se aplica en todos los procesos de la Empresa para los riesgos asociados con la operación, prestación y administración del servicio de acueducto y alcantarillado.

## Nuestra Gestión en 2021

- Articulamos la estrategia de respuesta a emergencias de la Empresa con la estrategia municipal de respuesta a emergencias (EMRE), del proceso de Manejo del Desastres de la DIGER para su incorporación del Plan Municipal de la Gestión del Riesgo de Desastre y estrategias municipales de respuesta, a que se refiere el artículo 37 de la Ley 1523 de 2012.
- Hacemos parte del Comité Municipal para la Gestión del Riesgo de Desastre, donde tenemos apoyo constante para el evento de riesgo que se pueda llegar a presentar por parte de la Dirección de Gestión del Riesgo (DIGER), los organismos de socorro y empresas de servicios públicos y privados.
- Gestionamos mecanismos de apoyo con terceros por medio del Plan de Ayuda Mutua (PAM), que consiste en un acuerdo voluntario, recíproco y sin fines de lucro, en consideración a los riesgos inherentes al tipo de actividades, buscando prestar en forma coordinada la asistencia de recursos técnicos y/o humanos en caso de presentarse una situación de desastre o emergencia que supere nuestra capacidad de respuesta.

En 2021 tuvimos cinco (5) eventos de riesgo materializado, en los cuales cumplimos con los tiempos óptimos de recuperación proyectados (RTO) y los costos incurridos para el restablecimiento de la infraestructura afectada.





Emergencia sector Avenida la Independencia  
Febrero 25 de 2021



## RELACIÓN DE EVENTOS DE RIESGO MATERIALIZADOS

No.	Inicio	Fin	Ubicación	Infraestructura Afectada	RTO (en Horas)		RTO (en Días)		Valor incurrido por la Empresa para el restablecimiento
					Real	Proyectado	Real	Proyectado	
1	25 de febrero del 2021	28 de febrero del 2021	Avenida la Independencia	Red de distribución	54	73	2,3	3,0	\$56.583.543
2	15 de junio del 2021	20 de junio del 2021	Villa Verde hasta Samaria II	Red de Acueducto	125	126	5,2	5,3	\$249.064.564
				Obra de mitigación del riesgo	1800	1800	75,0	75,0	\$447.133.402
3	27 de agosto del 2021	29 de agosto del 2021	Pto Caldas	Motobomba de extracción del pozo profundo	48	72	2,0	3,0	\$71.056.144
4	15 de septiembre del 2021	15 de septiembre del 2021	Comuna Del Café Glorieta	Tubería de 16"	22	36	0,9	1,5	\$80.306.860
5	26 de noviembre del 2021	03 de diciembre del 2021	Expresa Sur _Condina	Quebrada Condina	168	168	7,0	7,0	\$94.549.730



**(103-2) (103-3) (102-11) Evaluación de riesgos estratégicos**

La identificación del riesgo estratégico se realiza utilizando los factores externos e internos relacionados en el análisis del contexto estratégico. Como resultado de ello se evidencian causas externas no controlables que, a su vez, son tenidas en cuenta en la fase de análisis y valoración del riesgo.

Las causas de estos riesgos incluyen factores como la situación económica nacional o internacional, devaluación, tasas de interés, situación de orden público, situación política, la regulación en general, las condiciones climatológicas. Normalmente, no pueden ser predichos o monitoreados a través de un procedimiento operacional sistemático. Entre los beneficios de la efectividad en el manejo de los riesgos estratégicos están el poder hacer mejores pronósticos y adoptar rápidamente los cambios requeridos. Estos son monitoreados como parte de la planeación estratégica y mecanismos de revisión.

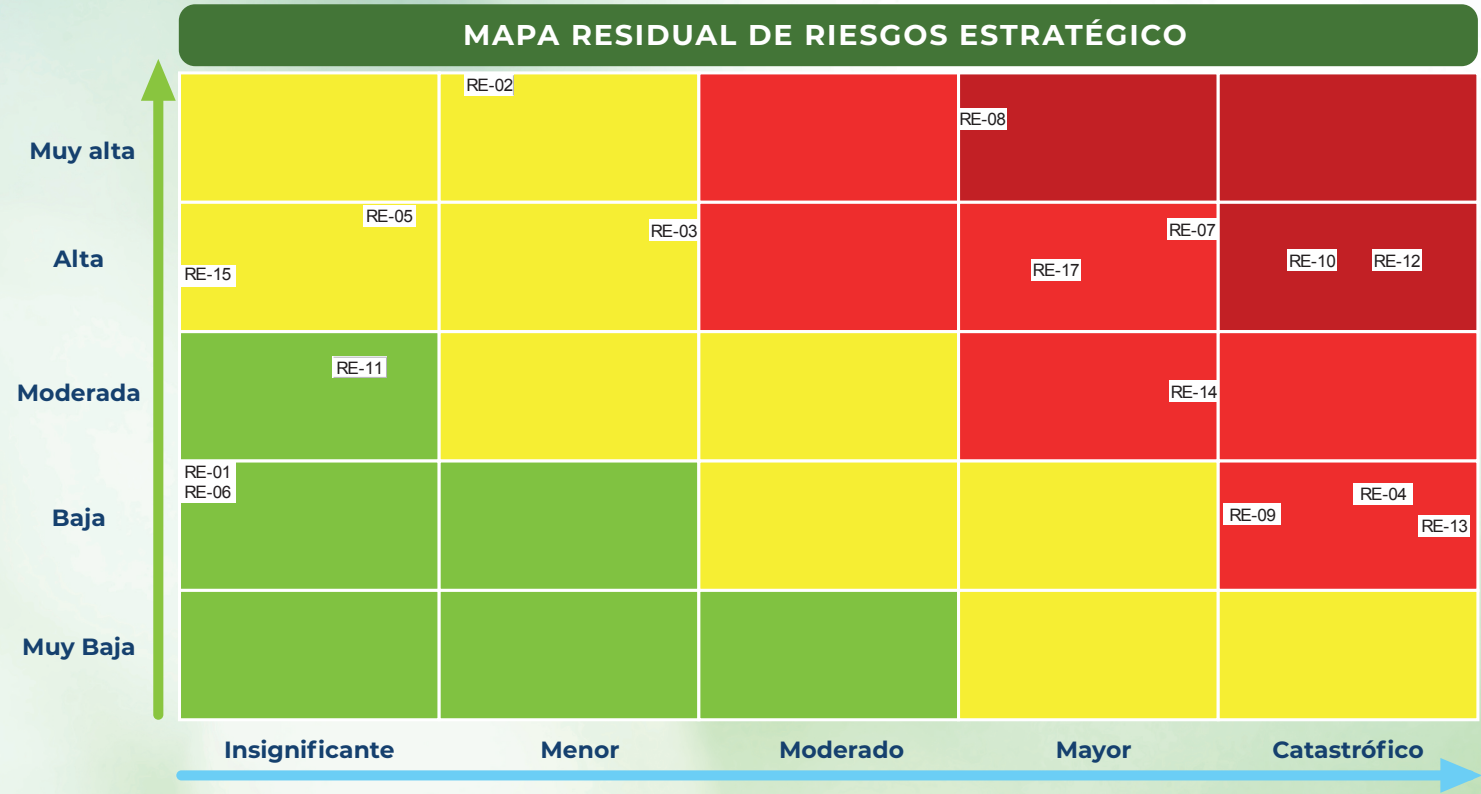
- El Nivel de Riesgo Estratégico se determinará mediante el cruce de la probabilidad de ocurrencia y el impacto económico; lo anterior sin descartar el análisis que se debe realizar a los demás impactos (Socio ambiental, Reputacional y Personas) dada la importancia de estos a nivel estratégico.
- El impacto económico de los riesgos estratégicos se debe soportar mediante la realización de ejercicios de simulación de escenarios de indisponibilidad y pérdida.

- La simulación de los escenarios de pérdida permite analizar de manera más objetiva los riesgos en la Organización, toda vez que, al determinarse la posible afectación económica por efecto de la materialización del evento simulado, se puede calificar de manera asertiva el impacto con la escala definida en términos financieros. Además de esto, al cuantificar los impactos del escenario se pueden priorizar las medidas de reducción del riesgo y presentarse a la Alta Dirección, mediante un análisis de costos beneficio que permita tomar decisiones basadas en la criticidad del riesgo y alineadas con el plan de inversiones de la estrategia corporativa.

El resultado de las simulaciones facilita la verificación de la efectividad de las estrategias de tratamiento del riesgo vigentes, siendo estas: el programa de seguros, presupuestos de mantenimiento e inversión y demás estrategias establecidas en la Empresa que mitiguen los impactos de la posible ocurrencia.

El riesgo estratégico de la Organización se representa en el siguiente mapa residual.





En el momento que se materializa un riesgo y como resultado de la evaluación del daño, el coordinador del protocolo verifica que las condiciones estén dadas para declarar la emergencia, estableciendo comunicación con el Gerente General, quien evaluará la situación y declarará la condición de emergencia a través de la activación del Comité de Emergencia, espacio en el cual, se activan los protocolos de atención y la estrategia de respuesta hasta tanto se retorne a la normalidad. Una vez se agote esta fase, se inicia con el ciclo para la gestión del riesgo donde se tienen establecidas actividades de control tales como:



- Acompañamiento: por parte del SGSST ambiente seguro.
- Evaluación Expost en sesión del Comité de Emergencia.
- Evaluación Ambiental por parte del SGA.
- Reporte: ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).
- Seguimiento: Reporte a la Dirección de Control Interno.
- Transferencia del riesgo: a la Subgerencia Financiera y Administrativa para gestión ante la aseguradora.
- Auditorías Externas e Internas: En el programa de auditorías combinadas entre las Direcciones de Planeación y de Control Interno se audita el componente de emergencias, donde se verifica el desarrollo y cumplimiento de este ciclo.

En el 2021, ejecutamos una inversión por valor de \$12.903 millones referente a los riesgos estratégicos extremos y altos, obteniendo una ejecución acumulada de la inversión en mitigación de éstos dos tipos de riesgos entre los años 2017 al 2021 por un valor de \$104.897 millones.

Por otro lado, dado que la Empresa no tiene formulado el Sistema Globalmente Armonizado, realizamos un diagnóstico del estado actual del proceso de identificación y etiquetado de productos químicos con el fin de establecer un plan de trabajo que permita visualizar la hoja de ruta para implementar dicho sistema dando cumplimiento a la normatividad vigente aplicable en la materia, previniendo con ello situaciones que pueden convertirse en un incumplimiento normativo o en la materialización de un evento que pueda poner en riesgo la continuidad del negocio, lo anterior con el fin de dar cumplimiento a la Ley 55 de 1993 sobre la seguridad en la utilización de productos

químicos; también adoptada a través del Decreto 1496 de 2018, expedido por el Ministerio del Trabajo por medio del cual, se adopta el Sistema Globalmente Armonizado de Clasificación y etiquetado de productos químicos y se dictan otras disposiciones en materia de seguridad química para los trabajadores que laboran en la producción, manejo y almacenamiento de sustancias químicas.

Durante el año 2021, realizamos las siguientes actividades:

- Análisis de la información de los productos químicos utilizados en las actividades misionales y de apoyo, con el fin de establecer un inventario inicial.
- Recolección de la información necesaria con los líderes de los procesos misionales y de apoyo que utilizan insumos químicos en sus operaciones, que permite complementar el inventario y profundizar sobre aspectos de transporte, recepción, almacenamiento y manipulación de los productos químicos.
- Diagnóstico del Sistema Globalmente Armonizado en la Empresa que permite establecer el plan de acción para lograr su implementación de acuerdo con la normatividad vigente aplicable y su articulación con el Plan de Gestión del Riesgo de Desastres (PGRD) de la Empresa.

**(205-3)** Con base en lo indicado en el capítulo de Ética y Gobernanza componente de Comportamiento ético y transparente y como resultado de la identificación de riesgos en materia de anticorrupción y sus respectivos controles, durante el 2021 no se materializó ningún caso de corrupción en nuestra empresa. En caso de suceder la materialización de este tipo de riesgo contamos con todos los mecanismos necesarios para atender la situación.





# Retos a futuro:

- Implementar en un 30% la herramienta informática para la gestión de las emergencias.
- Obtener la certificación de la participación en el Simulacro Nacional.
- Implementar el Sistema Globalmente armonizado al 2023.



12

# Índice de *contenidos* GRI



(102-55)

# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Página
GRI 101: Fundamentos 2016			
Contenidos generales			
GRI 102: Contenidos generales 2016			
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades			
Perfil de la organización			
102-1	Nombre de la organización	Empresa de Acueducto y Alcantarillado SAS ESP	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Nuestra empresa	19
102-3	Sede central de la organización	Nuestra empresa	19
102-4	Nombre de los países donde opera o donde lleva a cabo operaciones significativas la organización	Nuestra empresa	19
102-5	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica		19
102-6	Mercados servidos (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios)	Nuestra empresa	19 - 20
102-7	Tamaño de la organización (empleados, operaciones, ventas, capitalización, productos y servicios ofrecidos)	Nuestra empresa	20 - 22
102-8	Información de empleados	Gestión del talento	29
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Gestión del talento	30



102-9	Cadena de suministro de la organización	Nuestra empresa	23
102-10	Cambios significativos que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionaria o la cadena de suministro de la organización	No se presentan cambios significativos en la organización en el periodo objeto del informe	
102-11	Principio o enfoque de precaución		98
102-12	Iniciativas externas		53
102-13	Asociaciones		53

Estrategia

102-14	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización	Carta del Presidente de la Junta Directiva	8 - 9
--------	---	--	-------

Ética y transparencia

GRI 205: Anticorrupción

102-16	Valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización	Gobernanza y ética	39
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Gobernanza y ética	39
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Gobernanza y ética	40



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Página
GRI 101: Fundamentos 2016			
Contenidos generales			
GRI 102: Contenidos generales 2016			
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades			
Gobierno corporativo			
102-18	Estructura de gobierno de la organización	Gobernanza y ética	37
102-19	Delegación de autoridad	Gobernanza y ética	38 - 39
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Gobernanza y ética	38 - 39
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Gobernanza y ética	37 - 38
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobernanza y ética	37 - 38
102-24	Nominación y selección de miembros del máximo órgano de gobierno	Gobernanza y ética	37
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Gobernanza y ética	37
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Gobernanza y ética	38
Participación de los grupos de interés			
102-40	Lista de los grupos de interés de la organización	Sostenibilidad	45
102-41	Empleados cubiertos por convenios colectivos	Gestión del talento	30



102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Sostenibilidad	45
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Sostenibilidad	45
102-44	Cuestiones y problemas clave han surgido a raíz del relacionamiento con los grupos de interés	Sostenibilidad	45

Prácticas para la elaboración del informe

102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados de la organización o documentos equivalentes, y cuales no están incluidas dentro del alcance del informe actual	Sobre el informe	6
102-46	Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto	Sostenibilidad	6 - 49
102-47	Temas materiales de la organización	Sostenibilidad	49
102-48	Re expresiones de la información de memorias anteriores y sus causas	No se presentan re expresiones de información con respecto a años anteriores	
102-49	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores	Al tener un nuevo análisis de materialidad, no aplican los cambios en el alcance y cobertura de los asuntos materiales.	
102-50	Período de reporte	Sobre el informe	6
102-51	Fecha del último reporte	Marzo de 2021	
102-52	Ciclo de presentación de reportes	Sobre el informe	6
102-53	Punto de contacto para resolver dudas que puedan surgir sobre el contenido del reporte	Sobre el informe	6
102-54	Opción de conformidad con el estándar GRI	Sobre el informe	6
102-55	Índice de Contenido GRI	Índice de Contenido GRI	103
102-56	Verificación externa	Memorando de verificación externa	2 - 3



Temas Materiales

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones	Página
Calidad, continuidad y acceso del servicio				
GRI 103: Enfoque de gestión				
103-1	Explicación del tema material y sus límites	Calidad, continuidad y acceso		56
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Calidad, continuidad y acceso		57
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Calidad, continuidad y acceso		57 - 61
201-1	Valor Económico Generado y Distribuido	Calidad, continuidad y acceso		114 a la 158
Infraestructura eficiente y de calidad				
GRI 103: Enfoque de gestión				
103-1	Explicación del tema material y sus límites	Infraestructura eficiente y de calidad		66
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Infraestructura eficiente y de calidad		66
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Infraestructura eficiente y de calidad		66
303-5	Consumo de agua (pérdidas)	Infraestructura eficiente y de calidad		72
Satisfacción del cliente				
GRI 103: Enfoque de gestión				
103-1	Explicación del tema material y sus límites	Satisfacción del cliente		79
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Satisfacción del cliente		79
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Satisfacción del cliente		82
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos de la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	Satisfacción del cliente		84



Gestión de la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

GRI 303: Agua

GRI 304: Biodiversidad

GRI 305: Emisiones

103-1	Explicación del tema material y sus límites	Gestión de la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos		87
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Gestión de la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos		88 - 90
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gestión de la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos		88
303-3	Extracción de agua	Gestión de la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos		89
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	Gestión de la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos		88
305-1	Emisiones directas de GEI	Gestión de la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos		90
305-2	Emisiones indirectas de GEI	Gestión de la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos		90

Respuesta y atención a emergencias

GRI 103: Enfoque de gestión

103-1	Explicación del tema material y sus límites	Gestión de Riesgos y atención de emergencias		95
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Gestión de Riesgos y atención de emergencias		95 - 98
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gestión de Riesgos y atención de emergencias		98
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Gestión de Riesgos y atención de emergencias		100



13

Operación con  
*vinculados*  
económicos



## Operación con vinculados económicos

### Dividendos recaudados

### En pesos

QUINSA INTEGRADA S.A.

165.419.156

### Dividendos pagados

### En pesos

MUNICIPIO DE PEREIRA

9.777.417.144

INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA

92.700.000

EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA

1.680.739

**TOTAL DIVIDENDOS PAGADOS 2021****9.871.797.883**

### Facturado al municipio

### En pesos

SUBSIDIO ESTRATOS 1, 2 Y 3

1.363.051.189

PROGRAMA MÍNIMO VITAL

1.805.746.855

**TOTAL FACTURADO 2021****3.168.798.044**

### Convenios con el Municipio

### En pesos

Convenio Interadministrativo No. 5677 de 2021 para Obras de Reconstrucción y Rehabilitación del Colecto de Canalización de la Quebrada La Dulcera, tramo 1

7.588.000.000

### Dividendos comprometidos

### En pesos

MUNICIPIO DE PEREIRA

7.320.600.000

INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA

92.700.000

EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA

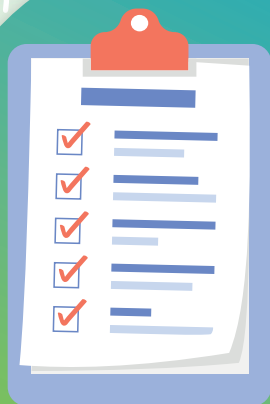
1.680.739

**TOTAL DIVIDENDOS COMPROMETIDOS 2021\*\*****7.414.980.739**

\*\*A diciembre de 2021, se pagaron por concepto de dividendos al Municipio de Pereira \$5.321 millones y quedaron pendientes en cuentas por pagar \$2.000 millones, recursos que serán pagados en el año 2022.



14



# Cumplimiento

*de las normas sobre*  
propiedad intelectual  
y derechos de autor



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

En mi calidad de Gerente 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.



15

# Estados *financieros*





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

DICTAMEN DEL REVISOR FISCAL  
AÑO 2021

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 2021 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.

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 2021, 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, 466 del 19 de agosto de 2016, 607 del 14 de octubre de 2016, 198 del 23 de noviembre de 2021 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 2020, fueron auditados por mí y en opinión del 23 de marzo de 2021, emití una opinión sin salvedades.

EDIFICIO BANCO UNIÓN COLOMBIANO: CARRERA 8 N°20-67 OFICINA 405  
PBX.: 3356700-3358135- [email.administracion@consultandocpa.com](mailto:email.administracion@consultandocpa.com)  
PEREIRA RISARALDA





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 en Colombia, 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.

### **PÁRRAFO DE ÉNFASIS**

1. La Nota 1. Información General revela la reactivación que tuvo la empresa en el año 2021, como consecuencia de la Emergencia Económica decretada por el gobierno nacional en el año 2020 a causa de la pandemia COVID-19; en esta nota, la administración revela que *“Durante la vigencia 2021 y en lo transcurrido del año 2020 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*

EDIFICIO BANCO UNIÓN COLOMBIANO: CARRERA 8 N°20-67 OFICINA 405  
PBX.: 3356700-3358135- [email.administracion@consultandocpa.com](mailto:email.administracion@consultandocpa.com)  
PEREIRA RISARALDA





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

*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 generó el COVID- 19; por la dinámica que llevó 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.”*

De igual manera, la Gerencia en su Informe de Gestión del año 2021 lo ratifica en el capítulo Desempeño Económico, mencionando que, *“En el año 2021, en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P dimos continuidad a la política de optimización de costos y gastos, lo que nos permitió aplicar dos reducciones tarifarias: la primera por el uso eficiente en el consumo de energía y productos químicos y, la segunda por aplicación de costos eficientes. Estas mejoras se trasladaron en forma directa a nuestros usuarios, generándose así, una disminución en los ingresos de operación; además, producto de una gestión eficiente de la liquidez, mejoramiento del perfil de la deuda, financiación del Plan de Inversiones a través de recursos propios y del municipio de Pereira, créditos con tasas finales promedio anual de 2,32%, se logró generar liquidez y adecuados márgenes operacional y neto.”*

2. En la Nota 2. Resumen de principales políticas contables, la administración a través de la Nota 2.1 Bases de Preparación, revela que *“Para la Vigencia 2021 se realiza un mejoramiento y optimización del sistema de costos (Jedox) en la cual se logra parametrizar la estructura para que los estados financieros se generen directamente desde el software y no en hojas de Excel como se venía trabajando.*

*Por lo anterior al realizar la comparación de los estados financieros de 2021 Vs 2020 estos cambian en su presentación ya que los presentados en junta para la vigencia 2020 conservaban aun la estructura anterior, por lo que para los comparativos de 2021 se conserva la actual estructura de Jedox, ya que al pretender conservar la de 2020 terminan siendo cifras no comparables.”*

EDIFICIO BANCO UNIÓN COLOMBIANO: CARRERA 8 N°20-67 OFICINA 405  
PBX.: 3356700-3358135- [email.administracion@consultandocpa.com](mailto:email.administracion@consultandocpa.com)  
PEREIRA RISARALDA





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

En tal sentido, la administración de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas & Aguas de Pereira SAS ESP al haber adoptado en el año 2021 una nueva estructura de presentación de los Estados Financieros Comparativos, presenta en los saldos de algunos componentes del Estado de Situación Financiera y del Estado de Resultados del año 2020, cifras que no conservan igualdad con los Estados Financieros presentados y aprobados en la Asamblea General de Accionistas realizada el día 23 de marzo del año 2021, aclarando que los saldos totales si corresponden entre sí. Lo anterior es solo un cambio de presentación en lo referente al Estado de Situación Financiera del 2020.

3. La Nota 15. Provisiones. Revela una recuperación por Provisión de Litigios y Demandas por valor de \$4.079 millones de pesos, *“Producto de una acción popular que solicita la ejecución de obras de Alcantarillado en Gilberto Peláez, la sentencia fue impartida de manera solidaria con el Municipio de Pereira, en la fase inicial se llevaron a cabo ajustes de estudios técnicos y consultorías y algunas obras preliminares, por lo que para la vigencia 2021 no fue necesario estimar la cuantía inicial.”* Esta recuperación fue reconocida contablemente como Ingresos Diversos en el componente Otros Ingresos del Estado de Resultados Integral.

La administración presenta los Estados Financieros del año 2021, bajo el supuesto de Negocio en Marcha.

Mi opinión no ha sido modificada en relación con estas cuestiones.

#### **ASUNTOS CLAVES DE AUDITORIA**

Los asuntos claves 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 2021, no existen asuntos claves para mencionar, de conformidad con los requerimientos de la NIA 701.

EDIFICIO BANCO UNIÓN COLOMBIANO: CARRERA 8 N°20-67 OFICINA 405  
PBX.: 3356700-3358135- [email.administracion@consultandocpa.com](mailto:email.administracion@consultandocpa.com)  
PEREIRA RISARALDA





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

#### **PÁRRAFO DE OTRAS CUESTIONES**

Durante el año 2021, por parte de esta Revisoría Fiscal se llevó a cabo un proceso de auditoría en el Área de Gestión Humana de la empresa, el cual estuvo enfocado en la verificación selectiva y aleatoria de cálculos y liquidaciones efectuadas en la vigencia 2020, en los aspectos correspondientes a la nómina, con sus respectivos devengos, deducciones y pagos a los trabajadores o terceros como es el caso de los traslados de aportes a los Fondos de Cesantías. La auditoría realizada verificó selectiva y aleatoriamente a la muestra objeto de la misma, el cumplimiento dado con base en lo establecido por el Código Sustantivo del Trabajo y el Pacto de Convención Colectiva vigente en la entidad para dicho periodo. El informe resultante de dicha auditoría fue presentado a la administración de la entidad.

La cuestión mencionada en este párrafo no modifica mi opinión.

#### **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, 466 del 19 de agosto de 2016, 607 del 14 de octubre de 2016, 198 del 23 de noviembre de 2021 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 profesionales y técnicas del Consejo Técnico de Contaduría Pública, junto con el manual de políticas contables adoptadas 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.

EDIFICIO BANCO UNIÓN COLOMBIANO: CARRERA 8 N°20-67 OFICINA 405  
PBX.: 3356700-3358135- [email.administracion@consultandocpa.com](mailto:email.administracion@consultandocpa.com)  
PEREIRA RISARALDA





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

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 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.

EDIFICIO BANCO UNIÓN COLOMBIANO: CARRERA 8 N°20-67 OFICINA 405  
PBX.: 3356700-3358135- [email.administracion@consultandocpa.com](mailto:email.administracion@consultandocpa.com)  
PEREIRA RISARALDA





## Consultores Profesionales Asociados CONSULTANDO S.A.S.

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. Comunicué con los responsables del gobierno de la entidad en relación con mi auditoría, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la misma planificada y los hallazgos significativos de la esta, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identifiqué en el transcurso de la auditoría.

Por lo tanto, considero que mi auditoría 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 2021 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

EDIFICIO BANCO UNIÓN COLOMBIANO: CARRERA 8 N°20-67 OFICINA 405  
PBX.: 3356700-3358135- [email.administracion@consultandocpa.com](mailto:email.administracion@consultandocpa.com)  
PEREIRA RISARALDA





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

decisiones de la Junta Directiva; la correspondencia, los comprobantes de las cuentas, así como la información contable se llevó y conservó adecuadamente.

En la vigencia 2021, continúa el incumplimiento con la Política N°4 Propiedades Planta y Equipo, en cuanto a la Medición Inicial, la cual establece en la Nota 1. Aclaraciones para el caso de adquisiciones, de dicha política, 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.”

Para la vigencia anterior y en la vigencia 2021 la empresa tiene parametrizado para estos activos de Menor Cuantía o Controlables, 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”. En este aspecto la administración plantea un proceso de revisión a las Políticas Contables para el año 2022.

La Nota 10. Propiedad, planta y equipo, revela que esta política fue actualizada en el año 2021, en cuanto a la inclusión de los años de las vidas útiles aprobadas por la Dirección, mencionando que, *“Para la vigencia 2021 se realizó actualización en la política contable de propiedad planta y equipo ya que esta no incluía las vidas útiles en detalle, se realizó la aprobación de las políticas mediante acta No 182 de 2015, las vidas útiles utilizadas desde vigencias anteriores han sido las mismas hasta la fecha por tal razón no se requirió llevar esta inclusión a junta directiva, se socializó en comité de Gerencia.”*

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 2021 pagó estas obligaciones.

EDIFICIO BANCO UNIÓN COLOMBIANO: CARRERA 8 N°20-67 OFICINA 405  
PBX.: 3356700-3358135- [email.administracion@consultandocpa.com](mailto:email.administracion@consultandocpa.com)  
PEREIRA RISARALDA





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

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.

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.

EDIFICIO BANCO UNIÓN COLOMBIANO: CARRERA 8 N°20-67 OFICINA 405  
PBX.: 3356700-3358135- [email.administracion@consultandocpa.com](mailto:email.administracion@consultandocpa.com)  
PEREIRA RISARALDA





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

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, 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.

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.

EDIFICIO BANCO UNIÓN COLOMBIANO: CARRERA 8 N°20-67 OFICINA 405  
PBX.: 3356700-3358135- [email.administracion@consultandocpa.com](mailto:email.administracion@consultandocpa.com)  
PEREIRA RISARALDA





Consultores **P**rofesionales **A**sociados  
**CONSULTANDO S.A.S.**

**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.

Atentamente,

  
HÉCTOR MANUEL TREJOS ESCOBAR  
TP N° 13825-1  
Delegado por Consultando SAS

Marzo 15 de 2022  
Carrera 8 N°20-67 Of. 405  
Pereira – Risaralda - Colombia

EDIFICIO BANCO UNIÓN COLOMBIANO: CARRERA 8 N°20-67 OFICINA 405  
PBX.: 3356700-3358135- [email.administracion@consultandocpa.com](mailto:email.administracion@consultandocpa.com)  
PEREIRA RISARALDA





**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. ESP**  
**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**  
**Acumulado a Diciembre 2021 y 2020**  
**(Expresados en Miles de pesos)**

Descripción	Nota	a Acumulado a Diciembre	a Diciembre 2020	Variación Absoluta	Variación %
<b>ACTIVO</b>		<b>\$695,809,230</b>	<b>\$705,584,752</b>	<b>-\$9,775,522</b>	<b>-1.4%</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>\$32,817,838</b>	<b>\$34,563,500</b>	<b>-\$1,745,662</b>	<b>-5.1%</b>
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	5 y 6	\$10,188,227	\$11,721,835	-\$1,533,608	-13.1%
DEPOSITOS EN INSTITUCIONES FINANCIERAS		\$4,392,823	\$10,031,023	-\$5,638,199	-56.2%
EFFECTIVO DE USO RESTRINGIDO		\$5,795,404	\$1,690,812	\$4,104,592	242.8%
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	8	<b>\$20,619,473</b>	<b>\$20,905,660</b>	<b>-\$286,187</b>	<b>-1.4%</b>
PRESTACION DE SERVICIOS		\$3,476,327	\$2,621,871	\$854,456	32.6%
PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS		\$17,142,999	\$18,283,642	-\$1,140,643	-6.2%
ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS		\$147	\$147	\$0	0.0%
<b>INVENTARIOS</b>	9	<b>\$2,010,137</b>	<b>\$1,936,005</b>	<b>\$74,132</b>	<b>3.8%</b>
MATERIALES Y SUMINISTROS		\$2,195,696	\$2,092,169	\$103,527	4.9%
DETERIORO ACUMULADO DE INVENTARIOS (CR)		-\$185,559	-\$156,164	-\$29,395	18.8%
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>\$662,991,392</b>	<b>\$671,021,252</b>	<b>-\$8,029,860</b>	<b>-1.2%</b>
<b>INVERSIONES E INSTRUMENTOS DERIVADOS</b>	7	<b>\$5,721,272</b>	<b>\$5,624,916</b>	<b>\$96,356</b>	<b>1.7%</b>
INVERSIONES DE ADMINISTRACION DE LIQUIDEZ		\$1,340,255	\$1,243,899	\$96,356	7.7%
INVERSIONES EN ASOCIADAS CONTABILIZADAS		\$4,504,817	\$4,504,817	\$0	0.0%
DETERIORO ACUMULADO DE INVERSIONES (CR)		-\$123,800	-\$123,800	\$0	0.0%
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	8	<b>\$16,893,366</b>	<b>\$12,881,892</b>	<b>\$4,011,474</b>	<b>31.1%</b>
OTRAS CUENTAS POR COBRAR		\$16,797,104	\$12,456,137	\$4,340,967	34.9%
CUENTAS POR COBRAR DE DIFICIL RECAUDO		\$7,107,771	\$5,508,861	\$1,598,909	29.0%
DETERIORO ACUMULADO DE CUENTAS POR COBRAR		-\$7,011,510	-\$5,083,107	-\$1,928,403	37.9%
<b>PRESTAMOS POR COBRAR</b>	10	<b>\$60,875</b>	<b>\$63,361</b>	<b>-\$2,487</b>	<b>-3.9%</b>
PRESTAMOS CONCEDIDOS		\$60,875	\$63,361	-\$2,487	-3.9%
PRESTAMOS POR COBRAR DE DIFICIL RECAUDO		\$14,288	\$14,288	\$0	0.0%
DETERIORO ACUMULADO DE PRESTAMOS		-\$14,288	-\$14,288	\$0	0.0%
<b>PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO</b>	11	<b>\$594,634,214</b>	<b>\$599,226,719</b>	<b>-\$4,592,505</b>	<b>-0.8%</b>
TERRENOS		\$30,542,529	\$26,844,042	\$3,698,488	13.8%
SEMOVIENTES		\$16,000	\$16,000	\$0	0.0%
CONSTRUCCIONES EN CURSO		\$8,657,155	\$13,182,910	-\$4,525,756	-34.3%
MAQUINARIA, PLANTA Y EQUIPO EN MONTAJE		\$523,969	\$0	\$523,969	100.0%
BIENES MUEBLES EN BODEGA		\$9,768	\$7,210	\$2,558	35.5%
EDIFICACIONES		\$98,389,408	\$93,697,991	\$4,691,417	5.0%
PLANTAS, DUCTOS Y TUNELES		\$35,929,699	\$35,554,703	\$374,996	1.1%
REDES, LINEAS Y CABLES		\$638,063,578	\$628,962,107	\$9,101,472	1.4%
MAQUINARIA Y EQUIPO		\$15,641,642	\$14,341,142	\$1,300,500	9.1%
EQUIPO MEDICO Y CIENTIFICO		\$1,273,750	\$1,253,494	\$20,255	1.6%
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA		\$1,340,338	\$1,248,234	\$92,104	7.4%
EQUIPOS DE COMUNICACION Y COMPUTACION		\$4,125,818	\$3,984,428	\$141,390	3.5%
EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCION Y ELEVACION		\$1,400,146	\$1,398,346	\$1,800	0.1%
EQUIPOS DE COMEDOR, COCINA, DESPENSA		\$11,049	\$11,049	\$0	0.0%
DEPRECIACION ACUMULADA DE PROPIEDADES	/	-\$132,068,063	-\$112,050,092	-\$20,017,971	17.9%
DETERIORO ACUMULADO DE PROPIEDADES, PLANTA		-\$109,222,572	-\$109,224,844	\$2,272	0.0%
<b>OTROS ACTIVOS</b>	12 y 13	<b>\$45,681,666</b>	<b>\$53,224,698</b>	<b>-\$7,542,698</b>	<b>-14.2%</b>
PLAN DE ACTIVOS PARA BENEFICIOS A LOS BIENES Y SERVICIOS PAGADOS POR ANTICIPADO		\$11,189,179	\$11,003,488	\$185,691	1.7%
AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS		\$154,671	\$188,135	-\$33,464	-17.8%
ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS		\$3,189,192	\$4,400,251	-\$1,211,059	-27.5%
RECURSOS ENTREGADOS EN ADMINISTRACION		\$5,400,050	\$4,918,033	\$482,017	9.8%
PROPIEDADES DE INVERSION		\$15,926,589	\$21,985,593	-\$6,059,004	-27.6%
DEPRECIACION ACUMULADA DE PROPIEDADES I. INTANGIBLES		\$1,897,249	\$1,897,249	\$0	0.0%
AMORTIZACION ACUMULADA DE INTANGIBLES		-\$129,212	-\$110,767	-\$18,444	16.7%
ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS		\$7,728,335	\$3,296,745	\$4,431,590	134.4%
		-\$3,051,833	\$1,139,574	-\$4,191,407	-367.8%
		\$3,377,447	\$4,506,063	-\$1,128,616	-25.0%



**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. ESP**  
**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**  
**Acumulado a Diciembre 2021 y 2020**  
**(Expresados en Miles de pesos)**

Descripción	Nota	a Acumulado a Diciembre	a Diciembre 2020	Variación Absoluta	Variación %
<b>PASIVO</b>		<b>\$241,666,585</b>	<b>\$305,441,176</b>	<b>-\$63,774,592</b>	<b>-20.9%</b>
<b>PASIVO CORRIENTE</b>		<b>\$83,131,866</b>	<b>\$103,292,282</b>	<b>-\$20,160,416</b>	<b>-19.5%</b>
PRESTAMOS POR PAGAR	14	\$4,218,228	\$12,128,433	-\$7,910,205	-65.2%
FINANCIAMIENTO INTERNO DE CORTO PLAZO		\$0	\$8,439,278	-\$8,439,278	-100.0%
FINANCIAMIENTO EXTERNO DE CORTO PLAZO		\$4,218,228	\$3,689,155	\$529,073	14.3%
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	15	<b>\$26,699,989</b>	<b>\$29,164,573</b>	<b>-\$2,464,584</b>	<b>-8.5%</b>
ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES		\$3,200,036	\$4,077,149	-\$877,113	-21.5%
RECURSOS A FAVOR DE TERCEROS		\$702,555	\$677,084	\$25,471	3.8%
DESCUENTOS DE NOMINA		\$568,801	\$495,151	\$73,650	14.9%
RETENCION EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE		\$689,451	\$1,226,084	-\$536,633	-43.8%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS		\$10,633,633	\$9,854,139	\$779,495	7.9%
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO IVA		\$0	\$0	\$0	-100.0%
CREDITOS JUDICIALES		\$519,139	\$450,231	\$68,908	15.3%
OTRAS CUENTAS POR PAGAR		\$10,386,374	\$12,384,737	-\$1,998,363	-16.1%
<b>BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS</b>	16	<b>\$43,207,192</b>	<b>\$50,412,869</b>	<b>-\$7,205,677</b>	<b>-14.3%</b>
BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS A CORTO PLAZO		\$6,016,563	\$5,577,087	\$439,476	7.9%
BENEFICIOS POSEMPLEO - PENSIONES		\$37,190,629	\$44,835,782	-\$7,645,153	-17.1%
<b>PROVISIONES</b>	17 y 18	<b>\$9,006,457</b>	<b>\$11,586,407</b>	<b>-\$2,579,950</b>	<b>-22.3%</b>
LITIGIOS Y DEMANDAS		\$8,949,469	\$11,529,419	-\$2,579,950	-22.4%
PROVISIONES DIVERSAS		\$56,988	\$56,988	\$0	0.0%
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>		<b>\$158,534,718</b>	<b>\$202,148,894</b>	<b>-\$43,614,176</b>	<b>-21.6%</b>
<b>PRESTAMOS POR PAGAR</b>	14	<b>\$61,766,706</b>	<b>\$63,659,615</b>	<b>-\$1,892,909</b>	<b>-3.0%</b>
FINANCIAMIENTO INTERNO DE LARGO PLAZO		\$49,112,069	\$49,112,069	\$0	0.0%
FINANCIAMIENTO EXTERNO DE LARGO PLAZO		\$12,654,637	\$14,547,546	-\$1,892,910	-13.0%
<b>BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS</b>	16	<b>\$78,148</b>	<b>\$36,629</b>	<b>\$41,519</b>	<b>113.4%</b>
BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS A LARGO PLAZO		\$78,148	\$36,629	\$41,519	113.4%
<b>OTROS PASIVOS</b>	19	<b>\$96,689,865</b>	<b>\$138,452,650</b>	<b>-\$41,762,786</b>	<b>-30.2%</b>
AVANCES Y ANTICIPOS RECIBIDOS		\$8,998,162	\$713,290	\$8,284,872	1161.5%
RECURSOS RECIBIDOS EN ADMINISTRACION		\$13,756,085	\$20,084,946	-\$6,328,862	-31.5%
INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO		\$189,865	\$189,865	\$0	0.0%
PASIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS		\$73,745,753	\$117,464,549	-\$43,718,796	-37.2%
<b>PATRIMONIO</b>	20	<b>\$454,142,645</b>	<b>\$400,143,576</b>	<b>\$53,999,070</b>	<b>13.5%</b>
<b>PATRIMONIO DE LAS EMPRESAS</b>		<b>\$454,142,645</b>	<b>\$400,143,576</b>	<b>\$53,999,070</b>	<b>13.5%</b>
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO		\$9,643,321	\$9,643,321	\$0	0.0%
RESERVAS		\$68,269,860	\$67,459,860	\$810,000	1.2%
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES		\$387,597,616	\$343,128,664	\$44,468,952	13.0%
RESULTADOS DEL EJERCICIO		\$14,819,092	\$8,223,336	\$6,595,756	80.2%
GANANCIAS O PERDIDAS POR PLANES DE BENEFICIOS		-\$26,187,243	-\$28,311,606	\$2,124,362	-7.5%
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>		<b>\$695,809,230</b>	<b>\$705,584,752</b>	<b>-\$9,775,522</b>	<b>-1.4%</b>

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. ESP					
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA					
Acumulado a Diciembre 2021 y 2020					
(Expresados en Miles de pesos)					
Descripción	Nota	a Acumulado a Diciembre	a Diciembre 2020	Variación Absoluta	Variación %
CUENTAS ORDEN DEUDORAS		\$0	\$0	\$0	2.6%
DEUDORAS FISCALES		\$239,175,747	\$239,175,747	\$0	0.0%
Diferencia entre Patrimonio Contable y Fiscal		\$224,722,955	\$224,722,955	\$0	0.0%
Diferencia entre utilidad comercial y renta gravable		\$14,452,792	\$14,452,792	\$0	0.0%
DEUDORAS DE CONTROL		\$185,762,440	\$185,480,264	\$282,176	0.2%
BIENES Y DERECHOS RETIRADOS		\$43,938,586	\$43,938,586	\$0	0.0%
BIENES ENTREGADOS A TERCEROS		\$12,319	\$12,319	\$0	0.0%
EJECUCION DE PROYECTOS DE INVERSION		\$113,167,433	\$113,167,433	\$0	0.0%
RESPONSABILIDADES EN PROCESO		\$393,480	\$393,480	\$0	0.0%
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE CONTROL		\$28,250,622	\$27,968,446	\$282,176	1.0%
DEUDORAS POR CONTRA CR		-\$424,938,187	-\$424,656,011	-\$282,176	0.1%
DEUDORAS FISCALES POR CONTRA (CR)		-\$239,175,747	-\$239,175,747	\$0	0.0%
DEUDORAS DE CONTROL POR CONTRA CR		-\$185,762,440	-\$185,480,264	-\$282,176	0.2%
CUENTAS ORDEN ACREEDORAS		\$0	\$0	\$0	0.0%
PASIVOS CONTINGENTES		-\$31,311,501	-\$23,958,203	-\$7,353,299	30.7%
LITIGIOS Y MECANISMOS ALTERNATIVOS DE		-\$14,909,190	-\$10,686,374	-\$4,222,816	39.5%
OTROS PASIVOS CONTINGENTES		-\$16,402,312	-\$13,271,828	-\$3,130,483	23.6%
ACREEDORAS DE CONTROL		-\$137,450,251	-\$137,450,251	\$0	0.0%
EJECUCION DE PROYECTOS DE INVERSION		-\$137,450,251	-\$137,450,251	\$0	0.0%
ACREEDORAS POR CONTRA (DB)		\$168,761,752	\$161,408,453	\$7,353,299	4.6%
PASIVOS CONTINGENTES POR CONTRA DB		\$31,311,501	\$23,958,203	\$7,353,299	30.7%
ACREEDORAS DE CONTROL POR CONTRA (DB)		\$137,450,251	\$137,450,251	\$0	0.0%

LEANDRO JARAMILLO RIVERA  
Gerente

ELIANA QUINTERO SANCHEZ  
Contadora  
T.P. 175034 - T

HECTOR MANUEL TREJOS ESCOBAR  
Revisor Fiscal - TP 19825-T  
Delegado por Consultando S.A.S  
Ver Dictamen Anexo A.10

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. ESP					
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL					
Acumulado a Diciembre 2021 y 2020					
(Expresados en Miles de pesos)					
Descripción	NOTA	A DICIEMBRE 2021	A DICIEMBRE 2020	Variación Absoluta	Variación %
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	21	\$109,831,583	\$110,165,791	-\$334,208	-0.3%
INGRESOS OPERACIONALES		\$109,574,690	\$109,955,470	-\$380,780	-0.3%
SERVICIO DE ACUEDUCTO		\$59,007,406	\$59,561,472	-\$554,066	-0.9%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO		\$50,567,283	\$50,393,998	\$173,285	0.3%
OTROS SERVICIOS		\$256,893	\$210,321	\$46,572	22.1%
PUBLICIDAD Y PROPAGANDA		\$36,173	\$28,230	\$7,943	28.1%
ADMINISTRACION DE PROYECTOS		\$0	\$0	\$0	0.0%
FACTURACIÓN CONIUNTA		\$220,720	\$182,092	\$38,629	21.2%
COSTOS DE OPERACIÓN	22	\$68,675,652	\$68,457,538	\$218,114	8.2%
COSTOS DE OPERACIÓN EFECTIVOS		\$48,541,086	\$43,373,850	\$5,167,235	11.9%
SERVICIOS PERSONALES		\$21,417,131	\$18,536,910	\$2,880,221	15.5%
GENERALES		\$3,046,002	\$3,864,481	-\$818,479	-21.2%
ARENDAMIENTOS		\$2,135,523	\$2,415,749	-\$280,227	-11.6%
COSTO DE BIENES Y SERVICIOS PUBLICOS PARA LA VENTA		\$1,391,654	\$984,886	\$406,768	41.3%
CONSUMO DE INSUMOS DIRECTOS		\$2,286,371	\$1,625,316	\$661,054	40.7%
ORDENES Y CONTRATOS DE MANTENIMIENTO Y REPARACIONES		\$5,621,057	\$4,847,243	\$773,814	16.0%
HONORARIOS		\$1,303,821	\$2,444,078	-\$1,140,257	-46.7%
SERVICIOS PUBLICOS		\$911,396	\$851,021	\$60,375	7.1%
MATERIALES Y OTROS COSTOS DE OPERACION		\$2,325,427	\$1,758,106	\$567,320	32.3%
SEGUROS		\$798,624	\$671,303	\$127,321	19.0%
IMPUESTOS		\$3,244,078	\$1,585,361	\$1,658,717	104.6%
ORDENES Y CONTRATOS POR OTROS SERVICIOS		\$4,060,002	\$3,789,394	\$270,608	7.1%
COSTOS DE OPERACIÓN NO EFECTIVOS		\$20,134,567	\$20,083,688	\$50,879	0.3%
DEPRECIACIONES		\$19,450,106	\$19,258,244	\$191,861	1.0%
AMORTIZACIONES		\$684,461	\$825,444	-\$140,983	-17.1%
UTILIDAD (PERDIDA) BRUTA		\$41,155,931	\$46,708,252	-\$5,552,322	-11.9%
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN	23	\$20,972,886	\$26,975,268	-\$6,002,381	-22.3%
GASTOS EFECTIVOS		\$16,356,916	\$15,413,199	\$943,717	6.1%
ADMINISTRACION		\$16,356,916	\$15,413,199	\$943,717	6.1%
SUELDOS Y SALARIOS		\$4,010,185	\$3,980,089	\$30,096	0.8%
CONTRIBUCIONES IMPUTADAS		\$90,239	\$70,278	\$19,961	28.4%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS		\$1,114,460	\$1,000,739	\$113,721	11.4%
APORTES SOBRE LA NOMINA		\$74,938	\$74,250	\$688	0.9%
PRESTACIONES SOCIALES		\$1,962,510	\$2,025,207	-\$62,697	-3.1%
GASTOS DE PERSONAL DIVERSOS		\$403,196	\$254,938	\$148,258	58.2%
GENERALES		\$5,842,017	\$5,186,938	\$655,079	12.6%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS		\$2,859,371	\$2,820,760	\$38,612	1.4%
GASTOS NO EFECTIVOS		\$4,615,970	\$11,562,069	-\$6,946,099	-60.1%
PROVISIONES, AGOT.DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES		\$4,615,970	\$11,562,069	-\$6,946,099	-60.1%
DETERIORO DE CUENTAS POR COBRAR		\$2,193,333	\$999,534	\$1,193,798	119.4%
DETERIORO DE INVENTARIOS		\$29,395	\$26,472	\$2,923	11.0%
DEPRECIACION DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO		\$625,359	\$548,137	\$77,222	14.1%
DEPRECIACION DE PROPIEDADES DE INVERSION		\$4,650	\$4,650	\$0	0.0%
AMORTIZACION DE ACTIVOS INTANGIBLES		\$170,477	\$206,408	-\$35,931	-17.4%
PROVISION LITIGIOS Y DEMANDAS		\$1,592,757	\$9,776,868	-\$8,184,111	-83.7%
GANANCIA (PERDIDA) POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		\$20,183,044	\$19,732,985	\$450,059	2.3%
OTROS INGRESOS	24	\$12,819,370	\$8,821,003	\$3,998,367	45.3%
TRANSFERENCIA Y SUBVENCIONES		\$11,547	\$803,071	-\$791,524	-98.6%
SUBVENCIONES		\$11,547	\$803,071	-\$791,524	-98.6%
OTROS INGRESOS		\$12,807,823	\$8,017,932	\$4,789,891	59.7%
GANANCIAS POR LA APLICACION DE PARTICIPACION PATRIMONIAL		\$96,356	\$0	\$96,356	100.0%
FINANCIEROS		\$749,180	\$1,600,105	-\$850,925	-53.2%
AJUSTE POR DIFERENCIA EN CAMBIO		\$4,584,009	\$4,435,828	\$148,182	3.3%
OTROS INGRESOS ORDINARIOS		\$6,451,357	\$1,570,942	\$4,880,415	310.7%
IMPUESTO A LAS GANANCIAS DIFERIDO		\$926,920	\$411,057	\$515,863	125.5%



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. ESP					
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL					
Acumulado a Diciembre 2021 y 2020					
(Expresados en Miles de pesos)					
Descripción	NOTA	A DICIEMBRE 2021	A DICIEMBRE 2020	Variación Absoluta	Variación %
<b>OTROS GASTOS</b>	<b>25</b>	<b>\$9,502,114</b>	<b>\$10,411,661</b>	<b>-\$909,547</b>	<b>-8.7%</b>
TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES		\$0	\$803,071	-\$803,071	-100.0%
SUBVENCIONES		\$0	\$803,071	-\$803,071	-100.0%
<b>OTROS GASTOS</b>		<b>\$9,502,114</b>	<b>\$9,608,589</b>	<b>-\$106,476</b>	<b>-1.1%</b>
COMISIONES		\$34,573	\$18,208	\$16,365	89.9%
AJUSTE POR DIFERENCIA EN CAMBIO		\$5,168,330	\$4,246,428	\$921,902	21.7%
FINANCIEROS		\$3,601,939	\$2,992,816	\$609,124	20.4%
OTROS GASTOS DIVERSOS		\$697,271	\$2,351,138	-\$1,653,866	-70.3%
<b>INGRESOS PROGRAMA TODOS POR EL PACIFICO RECURSOS RN</b>	<b>26</b>	<b>\$1,032,779</b>	<b>\$1,904,831</b>	<b>-\$872,052</b>	<b>-45.8%</b>
Programa Todos por el Pacifico no Gravada		\$1,032,776	\$1,904,831	-\$872,055	-45.8%
Otros Ingresos No Operacionales		\$2	\$0	\$2	4778.4%
<b>GASTOS PROGRAMA TODOS POR EL PACIFICO RECURSOS RN</b>		<b>\$1,032,779</b>	<b>\$1,890,386</b>	<b>-\$857,607</b>	<b>-45.4%</b>
ADMINISTRACION		\$1,019,395	\$1,873,618	-\$854,223	-45.6%
PROVISIONES, AGOT.DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES		\$13,383	\$16,767	-\$3,384	-20.2%
<b>UTILIDAD (PERDIDA) ANTES DE IMPUESTOS</b>		<b>\$23,500,301</b>	<b>\$18,156,772</b>	<b>\$5,343,528</b>	<b>29.4%</b>
<b>IMPUESTOS DE RENTA</b>		<b>\$8,681,209</b>	<b>\$9,933,436</b>	<b>-\$1,252,228</b>	<b>-12.6%</b>
IMPUESTO A LAS GANANCIAS CORRIENTE		\$7,826,044	\$8,208,724	-\$382,680	-4.7%
IMPUESTO A LAS GANANCIAS DIFERIDO		\$855,165	\$1,724,712	-\$869,548	-50.4%
<b>UTILIDAD (PERDIDA)</b>		<b>\$14,819,092</b>	<b>\$8,223,336</b>	<b>\$6,595,756</b>	<b>80.2%</b>

LEANDRO JARAMILLO RIVERA  
Gerente

ELIANA QUINTERO SANCHEZ  
Contadora  
T.P. 175034 - T

HECTOR MANUEL TREJOS ESCOBAR  
Revisor Fiscal - TP 19825-T  
Delegado por Consultando S.A.S  
Ver Dictamen Anexo

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.			
ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS			
Al 31 de Diciembre de 2021 y Diciembre de 2020			
(Expresados en miles de pesos)			
DESCRIPCION	2021	2020	
<b>Capital Suscrito y Pagado</b>			
Saldo al Comienzo del Año	9,643,321	9,643,321	
<b>Saldo al Comienzo y al Final del Año</b>	<b>\$9,643,321</b>	<b>\$9,643,321</b>	
<b>Reservas</b>			
Saldo al comienzo del año	67,459,860	66,943,681	
Apropiación de los Resultados Obtenidos Año Anterior	810,000	516,179	
<b>Saldo al Final del Año</b>	<b>\$68,269,860</b>	<b>\$67,459,860</b>	
<b>Resultados de Ejercicios Anteriores</b>			
Saldo al Comienzo del Año	387,597,616	343,128,664	
Impactos por Transición al Nuevo Marco Normativo NIIF	-	-	
<b>Saldo al Final del Año</b>	<b>\$387,597,616</b>	<b>\$343,128,664</b>	
<b>Resultados del Ejercicio</b>			
Saldo al Comienzo del Año	8,223,336	10,323,569	
Traslado por Constitución de Reserva	-	-	
Distribución de Dividendos	-	-	
Traslado por Capitalización de Utilidades del Año Anterior	(8,223,336)	(10,323,569)	
Ganancia o Pérdida Neta del Año	14,819,092	8,223,336	
<b>Saldo al Final del Año</b>	<b>\$14,819,092</b>	<b>\$8,223,336</b>	
<b>Impactos por la Transición al Nuevo Marco de Regulación</b>			
Saldo al Comienzo del Año	-	-	
Traslado a Utilidades Retenidas por regulación	-	-	
<b>Saldo al Final del Año</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	
<b>Ganancias o Pérdidas actuariales por planes de beneficios posempleo</b>			
Saldo al Comienzo del Año	(28,311,605)	(24,143,592)	
Pérdida por Incremento Estudio Actuarial	4,074,890	(4,168,013)	
Impuesto Diferido Planes de Beneficios posempleo	(1,950,529)	-	
<b>Reexpresión de Cifras</b>			
<b>Saldo al Final del Año</b>	<b>-\$26,187,244</b>	<b>-\$28,311,605</b>	
<b>Total del Patrimonio de los Accionistas</b>	<b>\$454,142,645</b>	<b>\$400,143,576</b>	

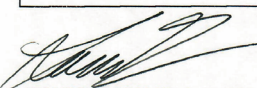
LEANDRO JARAMILLO RIVERA  
Gerente

ELIANA QUINTERO SANCHEZ  
Contadora  
T.P. 175034 - T

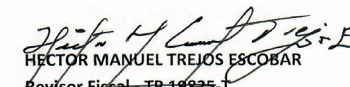
HECTOR MANUEL TREJOS ESCOBAR  
Revisor Fiscal - TP 19825-T  
Delegado por Consultando S.A.S  
Ver Dictamen Anexo

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.		
ESTADO FLUJOS DE EFECTIVO		
PARA EL AÑO TERMINADO EL 31 DICIEMBRE DE 2021		
(Cifras en miles)		
METODO INDIRECTO		
ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	2021	2020
UTILIDAD DEL PERIODO (ESTADO DE RESULTADOS)	14,819,092	8,223,336
<b>PARTIDAS QUE NO AFECTAN EL EFECTIVO</b>	<b>29,033,658</b>	<b>38,757,486</b>
(+) Depreciaciones	20,090,406	19,761,906
(+) Amortizaciones	858,029	1,034,943
(+) Deterioro Cuentas por Cobrar	2,193,333	999,534
(+) Deterioro Inventarios	29,395	26,472
(+) Provisiones	1,592,757	9,776,868
(+) Amortizaciones Cálculo Actuarial Bonos y Títulos Pensionales	1,938,671	0
(-) Recuperaciones	0	3,143,068
(+) Apropiación para Reservas	810,000	
Recuperación de provisión de impuestos		
(-) Ingreso por Impuesto Diferido	0	411,057
(-) Ingreso por Diferencia en Cambio	0	4,435,828
(-) Ingreso Diversos	96,356	431,631
(+) Gasto por Diferencia en Cambio	0	3,901,518
(+) Gasto por Impuesto Diferido	0	1,724,712
(+) Gasto por Provisión Impuesto a la Renta	7,826,044	8,208,724
(-) Gasto Beneficio Empleados	0	
<b>(+) PÉRDIDA EN VENTA O RETIRO DE BIENES</b>	<b>135,942</b>	<b>1,744,393</b>
Pérdida en Retiro de Activos Gastos	0	
Pérdida en Retiro de Propiedad, Planta y Equipo	135,942	1,744,393
(-) Ajuste Años Anteriores Gastos	6,344,564	
Devolución y Anulación Servicios de Salud Gastos	0	
Pérdida por Baja en Cuentas por Cobrar Gastos	0	
<b>EFECTIVO GENERADO EN OPERACIÓN</b>	<b>-8,997,840</b>	<b>2,231,802</b>
Cambios en Activos y Pasivos Operacionales		
(+) Disminución Deudores		
(+) Disminución Cuentas por Cobrar		
(+) Disminución Inventarios		
(+) Disminución Prestamos por Cobrar	2,487	3,413
(+) Disminución Otros Activos	1,244,523	
(+) Aumento Cuentas por Pagar	6,627,713	920,957
(+) Aumento Impuestos Gravámenes y Tasas		
(+) Aumento Beneficios a Empleados		445,774
(+) Aumento Pasivos Estimados y Provisiones		9,298,610
(+) Aumento Pasivos Diferidos		1,313,655
(+) Aumento Otros Pasivos	1,956,010	
(-) Aumento Deudores	6,400,637	2,272,736
(-) Aumento Inventarios	103,527	684,607
(-) Aumento Otros Activos (Sin Recursos Admon)		
(+) Disminución Otros Activos Recursos en Administración	6,059,004	5,319,167
(-) Disminución Proveedores solo 2401		
(-) Disminución Cuentas por Pagar	0	
(-) Disminución Impuestos, Gravámenes y Tasas	7,046,549	798,029
(-) Disminución Obligaciones Laborales	7,164,158	
(-) Disminución Pasivos Estimados y Provisiones	4,172,706	
(-) Disminución Pasivos Diferidos		
(-) Disminución Otros Pasivos		4,094,590
(-) Disminución CXP Recursos en Administración		7,219,813
<b>FLUJO DE EFECTIVO NETO EN ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>	<b>-8,997,840</b>	<b>2,231,802</b>

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.		
ESTADO FLUJOS DE EFECTIVO		
PARA EL AÑO TERMINADO EL 31 DICIEMBRE DE 2021		
(Cifras en miles)		
METODO INDIRECTO		
<b>ACTIVIDADES DE INVERSION</b>		
(-) Compra Inversiones Temporales		142,131
(-) Compra Inversiones Permanentes		
(-) Compra Propiedad, Planta y Equipo	15,615,399	23,143,250
(-) Aumento Intangibles	1,098,212	2,454,298
(-) Aumento Otros Activos		
(+) Venta Inversiones Temporales		
(+) Venta Inversiones Permanentes		
(+) Venta Propiedad, Planta y Equipo		
(+) Disminución Intangibles		
(+) Disminución Otros Activos		628,929
<b>FLUJO DE EFECTIVO NETO EN ACTIVIDADES DE INVERSION</b>	<b>-16,713,611</b>	<b>-25,110,750</b>
<b>ACTIVIDADES DE FINANCIACION</b>		
(-) Pago de Dividendos	9,871,798	5,349,592
(-) Cálculo Actuarial de Pensión	0	4,168,013
(+) Nuevas Obligaciones Financieras	0	
(+) Nuevas Obligaciones Financieras a Largo Plazo		
(-) Pago de Obligaciones Financieras	9,803,114	622,069
(-) Pago de Obligaciones Financieras a Largo Plazo		11,227,300
<b>FLUJO DE EFECTIVO NETO EN ACTIVIDADES FINANCIERAS</b>	<b>-19,674,912</b>	<b>-21,366,974</b>
<b>TOTAL - AUMENTO (DISMINUCION) DEL EFECTIVO</b>	<b>-1,533,613</b>	<b>2,734,900</b>
<b>EFECTIVO AÑO ANTERIOR</b>	<b>11,721,835</b>	<b>8,986,935</b>
<b>EFECTIVO PRESENTE AÑO</b>	<b>10,188,222</b>	<b>11,721,835</b>
	<b>-1,533,613</b>	<b>2,734,900</b>

  
**LEANDRO JARAMILLO RIVERA**  
 Gerente

  
**ELIANA QUINTERO SANCHEZ**  
 Contadora

  
**HECTOR MANUEL TREJOS ESCOBAR**  
 Revisor Fiscal - TP 19825-1  
 Delegado por Consultando S.A.S.  
 Ver Dictamen Anexo



**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.  
REVELACIONES A LOS ESTADOS FINANCIEROS NIIF  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020  
(EXPRESADOS EN MILES DE PESOS)**

**NOTAS DE CARÁCTER GENERAL**

**1. Información General**

Durante la vigencia 2021 y en lo transcurrido del año 2020 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 generado 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.

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.

- El cálculo del impuesto diferido para la vigencia 2021 fue preparado con base en la resolución 198 del 23 de noviembre de 2021.

Resolución 198 del 23 de noviembre de 2021 de la Contaduría General de la Nación que define para el periodo contable 2021 una alternativa de reconocimiento y presentación de la variación del impuesto diferido para mitigar los efectos que tiene el cambio de tarifa del impuesto de renta establecido en el artículo 7o de la Ley 2155 de 2021.

- Para la Vigencia 2021 se realiza un mejoramiento y optimización del sistema de costos (Jedox) en la cual se logra parametrizar la estructura para que los estados financieros se generen directamente desde el software y no en hojas de Excel como se venía trabajando.

Por lo anterior al realizar la comparación de los estados financieros de 2021 Vs 2020 estos cambian en su presentación ya que los presentados en junta para la vigencia 2020 conservaban aun la estructura anterior, por lo que para los comparativos de 2021 se conserva la actual estructura de Jedox, ya que al pretender conservar la de 2020 terminan siendo cifras no comparables.

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 periodo 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 periodo y otro resultado integral en la cuenta “ingresos financieros”. Las pérdidas por diferencia en cambio se presentan en el estado de resultado del periodo 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 periodo 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 periodo 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 periodo.

**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 el 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 gravan 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 temporal 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 temporal deducible, en la medida que sea posible que la Empresa disponga de ganancias fiscales futuras, contra las cuales se pueden cargar dichas diferencias.

**2.21. Beneficios a los empleados**

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

Los beneficios a los empleados se clasifican en:

**a. Beneficios a los empleados a corto plazo**

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

**b. Beneficios a los empleados a largo plazo**

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

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

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

**c. Beneficios por terminación del vínculo laboral o contractual**

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

**d. Beneficios posempleo**



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

● **Pensiones de Jubilación**

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

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

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

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

2.22. **Provisiones**

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

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

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

estimación del rango probable de pérdida. Contingencias de pérdida estimadas como remota generalmente no son reveladas.

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

2.23. **Activos y pasivos contingentes**

● **Activos contingentes**

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

● **Pasivos contingentes**

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

2.24. **Subsidios y Contribuciones**

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

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

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

2.25. **Resultado Neto por Acción**



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

## 2.26. Ingresos, Costos y Gastos

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

Los ingresos por prestación de servicios, se reconocen cuando el resultado de una transacción puede medirse con fiabilidad, considerando el grado de avance en la prestación del servicio final del periodo contable; debido a que la Empresa se dedica principalmente a la prestación del servicio público domiciliario de Acueducto y Alcantarillado, incluyendo actividades complementarias, con vigencia legal indefinida; los ingresos se registran con base en la facturación de los servicios prestados por las diferentes unidades de negocios. Se miden y cuantifican según los consumos y son reconocidos por Metros Cúbicos (M3). Los costos y gastos se llevan a resultados por el sistema de causación; es decir, en la medida en que ocurren los hechos económicos en forma tal que pueden ser registrados sistemáticamente en el periodo contable correspondiente, independientemente del flujo de recursos monetarios o financieros.

## 2.27. Subvenciones

Se reconocen como subvenciones los recursos procedentes de terceros que están orientados al cumplimiento de un fin, propósito, actividad o proyecto específico. Las subvenciones son reconocidas cuando es posible asignarles un valor, de lo contrario sólo son objeto de revelación.

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

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

## 2.28. Segmentos de Operación

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

- Permitan evaluar la naturaleza y los efectos financieros de las actividades de negocio que desarrollen y los entornos económicos en los que operen.
- 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:

DESCRIPCION	A DICIEMBRE 2021	A DICIEMBRE 2020	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFFECTIVO	10,188,227,597	11,721,834,911	-1,533,607,314	-13%
DEPOSITOS EN INSTITUCIONES FINANCIERAS	4,392,823,053	10,031,022,542	-5,638,199,489	-56%
EFFECTIVO DE USO RESTRINGIDO	5,795,404,544	1,690,812,369	4,104,592,175	243%

- (a) El efectivo corresponde a valores corrientes de inmediata disposición razón por la cual su valor no cambia en el tiempo.
- (b) El saldo con corte a diciembre de 2021 en moneda extranjera asciende a \$2.312.424.339, correspondientes a 580.841USD a una TRM de \$3.981,16. Este saldo hace parte de los depósitos en instituciones financieras.
- (c) El concepto de Efectivo de Uso Restringido, al corte de este informe por valor de \$5.795.404, corresponde a los depósitos realizados por los otorgantes de recursos, que financian proyectos y convenios con destinación específica, es así:
- Recursos del Convenio No. 3403 de 2019 para ejecutar obras de emergencia, reducción y mitigación de riesgo en la infraestructura de la Empresa por \$20.561.
  - Convenio No. 3576 de 2017 para construcción redes en Caimalito por \$602.591.
  - Convenio Saver No. 1428 de 2009 por \$72.272.

- Proyecto Todos por El Pacífico por \$5.924.
- Depósitos como aportes convencionales a los fondos rotatorios de empleados, jubilados y fondo para compra de vivienda por valor de \$810.749.
- Convenio NICE para promover el uso de las distintas soluciones basadas en la naturaleza para solución al ciclo del agua urbana por valor de \$246.215.
- Convenio 5677-21 para dar solución a acción popular al hecho generador fue la contaminación de la quebrada la dulcera sector maraya, corresponde al 50% de los aportes entregados por el municipio en el año 2021 por valor de \$3.795.000
- Convenio Miniciencias, con el Ministerio de ciencia y tecnología para llevar a cabo la ampliación y actualización de una plataforma de consolidación de fuentes de información y analíticas propias a partir del sistema de información comercial por valor de \$291.
- Convenio 03 Bombeo interadministrativo con el municipio para llevar el servicio de aguas potable zona de cerritos por valor de \$188.981 y convenio energía atómica por valor de \$52.814.

6. **Saldos en Moneda Extranjera**

El siguiente es un detalle de los saldos en moneda extranjera a 31 de diciembre 2021: el siguiente saldo hace parte de rubro en instituciones financieras.

	2021	2020
Disponible	US\$ 580.842	US\$ 655.349
Deuda pública externa Crédito BID	US\$(4.238.178)	US\$(5.297.723)
Posición Pasiva-Deuda pública externa	US\$(3.657.336)	US\$(4.642.374)

7. **Inversiones**

Las inversiones que se tienen a la fecha corresponden a la participación 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:

	A DICIEMBRE DE 2021	A DICIEMBRE DE 2020
Inversiones		
En Entidades Privadas	126,202	126,202
En Sociedades de Economía Mixta	1,214,053	1117697
En Sociedades Públicas	4,504,817	4504817
	5,845,072	5,748,716



Menos Deterioro Acumulado de Inversiones	123,800	123,800
<b>TOTAL, INVERSIONES</b>	<b>5,721,272</b>	<b>5,624,916</b>

Para la vigencia 2021 las inversiones en asociadas como las de administración de liquidez se registraron al costo ya que los Estados Financieros de ambas empresas son preparados para distintas fechas; dando cumplimiento y acogiéndonos a la política contable donde se establece: "Si los estados financieros de la empresa inversora y los de la asociada se preparan para distintas fechas de corte, se realizarán los ajustes que permitan reflejar las transacciones o eventos ocurridos entre las distintas fechas de corte, siempre que la diferencia no sea superior a tres meses."

#### 8. Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar al cierre de este informe presentan el siguiente detalle: las cifras relacionadas a continuación están expresadas en miles

Descripción	a Acumulado a Diciembre 2021	a Diciembre 2020	Variación Absoluta	Variación %
<b>CUENTAS POR COBRAR CORRIENTES</b>				
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>\$20,619,473</b>	<b>\$20,905,660</b>	<b>-\$286,187</b>	<b>-1.3%</b>
PRESTACION DE SERVICIOS	\$3,476,327	\$2,621,871	\$854,456	32.5%
ASISTENCIA TECNICA	\$33,398	\$33,398	\$0	0.0%
ADMINISTRACION DE PROYECTOS	\$3,339,065	\$2,576,146	\$762,919	29.6%
OTROS SERVICIOS	\$103,864	\$12,326	\$91,538	742.6%
<b>PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS</b>	<b>\$17,142,999</b>	<b>\$18,283,642</b>	<b>-\$1,140,643</b>	<b>-6.2%</b>
SERVICIO DE ACUEDUCTO	\$9,715,495	\$10,242,394	-\$526,899	-5.1%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	\$7,294,574	\$7,647,640	-\$353,067	-4.6%
SUBSIDIO SERVICIO DE ACUEDUCTO	\$132,930	\$393,608	-\$260,678	-66.2%
<b>ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS</b>	<b>\$147</b>	<b>\$147</b>	<b>\$0</b>	<b>0.0%</b>
OTROS ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR	\$147	\$147	\$0	0.0%
<b>CUENTAS POR COBRAR NO CORRIENTES</b>				
<b>OTRAS CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>\$16,797,071</b>	<b>\$12,456,137</b>	<b>\$4,340,934</b>	<b>34.8%</b>
COMISIONES	\$1,767	\$0	\$1,767	100.0%
EMBARGOS JUDICIALES	\$736,874	\$368,437	\$368,437	100.0%
HONORARIOS	\$54,589	\$54,589	\$0	0.0%
PAGO POR CUENTA DE TERCEROS	\$6,833,356	\$5,374,013	\$1,459,343	27.2%
ARRENDAMIENTO OPERATIVO	\$2,002	\$2,002	\$0	0.0%
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	\$9,168,482	\$6,657,095	\$2,511,387	37.7%
<b>CUENTAS POR COBRAR DE DIFICIL RECAUDO</b>	<b>\$7,107,771</b>	<b>\$5,508,861</b>	<b>\$1,598,909</b>	<b>29.0%</b>
SERVICIO DE ACUEDUCTO	\$3,883,831	\$3,668,786	\$215,045	5.9%

SERVICIO DE ALCANTARILLADO	\$2,000,512	\$1,670,545	\$329,968	19.8%
OTRAS CUENTAS POR COBRAR DE DIFICIL COBRO	\$1,223,427	\$169,531	\$1,053,896	621.7%
<b>DETERIORO ACUMULADO DE CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>-\$7,011,510</b>	<b>-\$5,083,107</b>	<b>-\$1,928,403</b>	<b>37.9%</b>
SERVICIO DE ACUEDUCTO	-\$3,715,411	-\$3,310,638	-\$404,774	12.2%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	-\$1,880,289	-\$1,410,556	-\$469,733	33.3%
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	-\$1,415,809	-\$361,913	-\$1,053,896	291.2%

#### a) Detalle de la cartera por edades al 31 de Diciembre 2021:

	2021	2020
	\$	\$
<b>Cartera Corriente Servicios Públicos</b>	<b>13,334,045</b>	<b>14,677,104</b>
Prestación de Servicios Públicos	13,083,488	14,205,315
Mínimo Vital	132,930	393,606
Servicios Operacionales	44,315	42,086
Financiaciones	73,312	36,094
<b>Cartera No Corriente Servicios Públicos: (Reporte 4-Anexo)</b>	<b>6,677,795</b>	<b>6,336,526</b>
Edad 2 Meses	527,460	553,104
Edad 3 Meses	113,630	129,629
Edad 4 a 5 Meses	120,066	191,882
Edad 6 Meses	32,296	122,581
Edad 7 a 12 Meses	288,643	618,136
Edad mayores a 12 Meses	5,595,700	4,721,194
<b>Cartera Diferida Servicios Públicos:</b>	<b>3,015,503</b>	<b>2,609,342</b>
Medidores y Otros Cobros	1,515,000	1,622,300



	10	01
Financiaciones	927,99	466,82
	2	2
Carteras Inactivas y Congeladas	572,50	520,22
	1	0
Saldo final	\$ 23,027,34	\$ 23,622,97
	3	2
Deterioro:	202	202
	1	0
Saldo inicial	\$ 4,721,1	3,721,6
	94	60
Castigos	(264,93	-
	0)	
Deterioro Acumulado	1,139,4	999,53
	36	4
Saldo final	\$ 5,595,70	\$ 4,721,19
	0	4

La Cartera Vencida, refleja las deudas con edades mayores a 2 meses, las cuales al corte diciembre 31 de 2021 cerraron con un total de 42.266 usuarios y un valor total de \$6.678 Millones de pesos, tal como se muestra en la siguiente tabla, (Año 2020: 45.118 Usuarios por \$6.337 millones): (Ver anexo).

DETALLE CARTERA VENCIDA	VENCIDA CORRIENTE		VENCIDA DE DIFICIL RECAUDO		TOTAL CARTERA VENCIDA	
CLASE USO	USUARIOS	CARTERA	USUARIOS	CARTERA	USUARIOS	CARTERA
COMERCIAL	1,865	92,610,075	938	1,778,340,082	2,803	1,870,950,158
ESPECIAL	17	2,160,810	4	4,397,370	21	6,558,180
INDUSTRIAL	27	(13,201,380)	2	446,670	29	(12,754,710)
OFICIAL	63	(27,107,535)	17	43,859,940	80	16,752,405
PILA PUBLICA	2	(143)	8	458,222,194	10	458,222,051
RESID-EST 1	5,192	71,857,83	1,960	1,493,238,5	7,152	1,565,096,4

		7		70		07
RESID-EST 2	11,029	163,436,044	783	630,456,178	11,812	793,892,223
RESID-EST 3	7,037	160,151,159	731	501,123,863	7,768	661,275,022
RESID-EST 4	6,101	151,301,460	546	329,325,111	6,647	480,626,571
RESID-EST 5	3,265	116,365,374	383	429,465,460	3,648	545,830,834
RESID-EST 6	2,125	75,877,912	171	215,467,960	2,296	291,345,872
Total general	36,723	793,451,614	5,543	5,884,343,399	42,266	6,677,795,013

La cartera vencida se concentra en eluso residencial con un total de 39.323 usuarios con cartera de \$4.338 millones, esto es un 93% de los usuarios vencidos y un 65% del total de lacartera; (Año 2020: uso residencial cerro con 41.640 usuarios un 92% y una cartera de \$4.051 millones un 64%).

Este crecimiento de la cartera se generó por la imposibilidad del corte o suspensión del servicio públicopara el uso residencial, debido a la aplicación el artículo 5 de la Resolución CRA 911 de 2020, modificado por el artículo cuarto de la Resolución CRA 936 de 2020, el cual quedó así:

“ARTÍCULO 5. SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO. Las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto no podrán adelantar acciones de suspensión o corte del servicio hasta el 31 de octubre de 2021 a los suscriptoresresidenciales”.

A partir del mes de noviembre del año 2021, a través de la Resolución CRA 955 de septiembre del 2021, se autorizó a los prestadores de servicios públicos ejecutar los cortes y suspensiones al uso residencial, permitiendo a partir de esa fecha gestionar la cartera vencida de ese grupo de deudores

La cartera vencida corriente, corresponde a las deudas con edades entre 2 a 6 meses de vencidas, con un total al cierre del año 2021 de 36.723 usuarios con cartera de \$793 millones de pesos, (Año 2020: 38.598 usuarios por \$997 millones), la participacióndel uso residencial para el año 2021 fue de 34.749 usuarios con cartera de \$739 millones.

La cartera vencida dedificil recaudo, corresponde a las deudas con edades de 7 meses vencidasen adelante, el año 2021 cierra con un total de usuarios de



5.543 con cartera de \$5.884 millones de pesos, así mismo, de este total de usuarios en el uso residencial se ubican 4.574 con una cartera de \$3.599 millones. (Año 2020: 6.520 usuarios por \$5.339 millones).

b) Gestiones realizadas para la recuperación de la cartera de difícil recaudo y sus resultados

Con la expedición de los Decretos 441 y el 417 de 2020 por parte del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, por los cuales se dictan disposiciones en materia de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo para hacer frente a la emergencia económica, social y ecológica por el Covid-19; disposiciones legales retomadas y puestas en ejecución en la Directiva 116 del 3 de abril de 2020, a través de la cual se modifican transitoriamente algunas medidas de la Directiva de Cartera 217-17, con el fin de gestionar la cartera y otorgar facilidades a los usuarios mientras dure la emergencia, se decidió lo siguiente:

- Habilitar canales digitales en la página Web y correos electrónicos [financiaciones@aguasyaguas.com.co](mailto:financiaciones@aguasyaguas.com.co), facilitando las solicitudes de financiación de los usuarios.
- Suprimir el codeudor.
- Permitir las financiaciones de deudas a partir de la edad dos (2)
- Permitir que se acumulen hasta cuatro (4) periodos en mora de los saldos financiados y a partir de este momento iniciará el cobro pre-jurídico y jurídico.
- Flexibilizar las restricciones y expedir hasta cuatro (4) abonos parciales a capital al año.

Otras gestiones:

- Envío de facturas digitales a los correos electrónicos de los usuarios, un promedio mes para el año 2021 de 5.500.
- Envío de cartas recordatorias de cartera en mora, con las opciones de normalización de cartera, al 8% de los usuarios en promedio mes.
- Publicación en las centrales de riesgo.
- Publicación en el Boletín de Deudores Morosos del Estado BDME.
- Tijeras en las facturas de los morosos, programa "Corte Sicológico".

La flexibilización de las políticas en las "financiaciones", permitió gestionar para el año 2021, 16.384 usuarios con un total de cartera financiada de \$10.374 millones de pesos, teniendo en cuenta para cada uso y estrato las condiciones socioeconómicas analizadas según cada caso y contenidas en la Directiva de Cartera Transitoria.

A continuación, se detalla el total de financiaciones realizadas por clase de uso y estrato para los años 2020 y 2021:

CLASE- USO	Usuarios 2020	Valor Financiado 2020	Usuarios 2021	Valor Financiado 2021	Total Usuarios	Total Valor Financiado 2020 y 2021
COMERCIAL	1,321	3,944,510,859	1,033	1,744,554,704	2,354	5,689,065,564
ESPECIAL	4	49,417,610	3	2,659,803	7	52,077,413
INDUSTRIAL	9	2,554,208	15	42,471,769	24	45,025,977
OFICIAL	48	1,795,235,512	50	872,349,964	98	2,667,585,476
PILA PUBLICA	109	1,708,800	61	848,000	170	2,556,800
RESID--EST 1	1,636	2,291,242,721	1,871	1,498,488,137	3,507	3,789,730,858
RESID--EST 2	3,680	2,463,457,173	4,240	2,470,876,891	7,920	4,934,334,063
RESID--EST 3	3,315	2,092,564,376	4,501	2,182,139,764	7,816	4,274,704,140
RESID--EST 4	3,805	1,927,202,587	3,226	1,548,146,642	7,031	3,475,349,229
RESID--EST 5	2,033	2,183,705,209	1,674	1,097,032,784	3,707	3,280,737,993
RESID--EST 6	807	1,392,360,182	761	704,326,246	1,568	2,096,686,428
Total general	15,433	14,147,476,560	16,384	10,374,208,427	31,817	24,521,684,987

Del total de financiaciones, detallaremos cuales fueron Anuladas (las que solicita el usuario se anulen), Canceladas (las que se cumplieron con el pago total), Revocadas (las que se incumplieron) y Vigentes (las que se están pagando):

Concepto	Usuarios 2020	Valor Financiado 2020	Usuarios 2021	Valor Financiado 2021	Total Usuarios	Total Valor Financiado
Anuladas	448	847,716,537	580	187,793,326	1,028	1,035,509,863
Canceladas	12,214	4,502,172,557	12,290	2,339,526,096	24,504	6,841,698,653
Revocadas	2,584	4,220,624,361	2,395	1,776,124,155	4,979	5,996,748,515
Vigentes	187	4,576,963,105	1,119	6,070,764,850	1,306	10,647,727,955



Total	15,433	14,147,476,560	16,384	10,374,208,427	31,817	24,521,684,987
-------	--------	----------------	--------	----------------	--------	----------------

La habilitación de varios canales PSE de recaudo para facilitar a los usuarios el pago de los servicios públicos, con la finalidad de ir acorde a los programas del Gobierno Nacional de “Quédate en Casa” y los Institucionales #AguasTeCuida:

REPORTE RECAUDO PSE AÑO 2020	Valor Recaudo	Cantidad Cupón
Recaudo PSE Portal Web Empresa	\$21,623,740,127	231.942
Recaudo PSE APP	\$213,675,861	3.179
Total Recaudo PSE ACH	\$21,837,415,988	235.121
<b>Total Recaudo Empresa AÑO 2020</b>	<b>\$111,313,838,675</b>	<b>1.720.388</b>
REPORTE RECAUDO PSE AÑO 2021	Valor Recaudo	Cantidad Cupón
Recaudo PSE Portal Web Empresa	\$29,264,069,577	312.033
Recaudo PSE APP	\$230,318,986	3.499
Recaudo PSE QR	\$689,904,804	10.260
Total Recaudo PSE ACH	\$30,184,293,367	325.792
<b>Total Recaudo Empresa AÑO 2021</b>	<b>\$115,247,290,670</b>	<b>1.692.554</b>

Para el cierre del año 2021, el valor recaudado vía canales PSE fue mayor en \$3.933 millones de pesos con respecto al año anterior; adicionalmente se implementó el código QR para mediados del año 2021, con excelentes resultados.

La ejecución de cortes y suspensiones del servicio; desde la declaratoria de emergencia **no** se realizaron a los usuarios residenciales que incumplan el pago, para los demás usuarios sin importar el estrato o la clase de uso se aplicaron los cortes para quienes presentaran edad igual o superior a tres (3) meses, siempre que exista antecedente de corte del servicio durante el último año.

Solo hasta el 1 de noviembre del año 2021, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, autorizó los cortes al uso residencial, por tal motivo al cierre del año 2021, no se presenta un incremento en la ejecución de esta tarea frente al año 2020.

A continuación, se detallan las visitas a los predios con orden de corte y las reconexiones:

Tipo	Año 2020	Año 2021	Total
Visitas	7,761	13,987	21,748
Corte	3,181	3,449	6,630
Reconexión	2,133	2,189	4,322
<b>Total</b>	<b>13,075</b>	<b>19,625</b>	<b>32,700</b>

Las actividades de corte y reconexión al cierre del año generaron ingresos por \$134 millones de pesos, (año 2020 - \$129 millones).

c) Análisis detallado de su estado y recuperabilidad

A continuación, se detalla al cierre de cada vigencia el estado de la cartera de difícil recaudo, con la variación de usuarios y valor de cartera desde el año 2019 al 2021.

Se aprecia que debido a la declaratoria de emergencia por Covid-19 en el mes de marzo del 2020, la cartera con edad mayor a 7 meses en adelante, con respecto al cierre de 2019 se incrementó en un 50% más de usuarios, esto es 2.168 y el valor de la cartera en \$920 millones de pesos un 21%. Al cierre del año 2021 los resultados de recuperabilidad de la cartera son alentadores, teniendo en cuenta que solo se realizó un castigo de cartera en las Pilas Públicas, del cual se rendirán detalles más adelante.

Así las cosas, para el cierre del 2021 con respecto al 2020, la cartera total de difícil recaudo tuvo una disminución neta de usuarios en mora de 977 cuentas un 18%, el valor de la cartera se ubicó con un aumento de \$546 millones, un 9% más que el 2020, debido a que la gestión del corte para el uso residencial solo fue autorizada a partir del 1 de noviembre de 2021.

Entre el año 2020 al año 2021 las deudas ubicadas en edad de 7 a 12 meses, presentan una disminución de usuarios, pasando de 2.455 a 926 esto es un 165% menos morosos en esta edad, así mismo, la cartera disminuyó un 114% con un valor neto de \$329 millones de pesos.

La cartera mayor a 12 meses, por el contrario, se incrementó en 552 usuarios un 12% y el valor de la cartera en un 16%, unos \$875 millones de pesos.

Cartera de Difícil Recaudo - Cifras en millones de pesos



Vigencia	Usuarios	Cartera Edad 7 a 12 Meses	Usuarios	Cartera Edad > 12 Meses	Total Usuarios	Total Cartera
Año 2019	796	\$697	3,556	\$3,722	4,352	\$4,419
Año 2020 – Covid 19	2,455	\$618	4,065	\$4,721	6,520	\$5,339
Año 2021	926	\$289	4,617	\$5,596	5,543	\$5,885

Variación 2020 a 2021	(\$1,529)	\$(329)	552	\$875	(\$977)	\$546
-----------------------	-----------	---------	-----	-------	---------	-------

Con la ejecución del **contrato de Cobro Pre-Jurídico**, al cual se le encomendó la cartera con deudas mayores a 7 meses de edad y los usos Comercial, Industrial, Especial y Residencial, se presentan los siguientes resultados para los años terminados en el 2020 y 2021.

Teniendo en cuenta que la reactivación económica para la fecha de la ejecución del contrato en el año 2020, no se había dado y el problema del desempleo, generado por el cierre de muchas empresas por el estado de emergencia del Coronavirus, hizo que la labor de la recuperación de la cartera a través de los cobros pre-jurídicos no fueran tan eficaces como en otros años; a pesar de la situación y con una cartera entregada de \$4.470 millones, se recuperaron \$301 millones un 6.73%, en un periodo de ejecución de tres meses.

La recuperación de la cartera para el año 2020, mostró mejores resultados en las deudas de 7 a 12 meses. El uso comercial de los más afectados con la pandemia para esta época, presentó un crecimiento de los usuarios en mora y de su cartera, sobre la cual se logró recuperar el 6.98%; para los usos residenciales entre los estratos 4, 5 y 6 la recuperación fue del 12.70%, 14.53% y 19.82% respectivamente.

CLASE DE USO	TOTAL CARTERA ENTREGADA EN EL 2020	TOTAL CARTERA RECUPERADA AÑO 2020	% DE PARTICIPACION
COMERCIAL	\$1,447,251,137	\$100,986,561	6.98%
ESPECIAL	\$3,560,680	-	0.00%
INDUSTRIAL	\$103,396,810	\$2,350,670	2.27%
RESID--EST 1	\$1,150,468,089	\$28,220,190	2.45%
RESID--EST 2	\$572,400,198	\$25,044,283	4.38%
RESID--EST 3	\$458,410,194	\$35,044,789	7.64%
RESID--EST 4	\$294,504,887	\$37,413,619	12.70%
RESID--EST 5	\$290,472,575	\$42,194,266	14.53%

RESID--EST 6	\$149,519,789	\$29,634,780	19.82%
Total general	\$4,469,984,360	\$300,889,158	6.73%

Cartera por Usos y Estrato recuperada Cobros Pre-Jurídicos de octubre a diciembre del 2020

CLASEUSO	MATRICULAS EDADES DE 7-12	CARTERA RECUPERADA EDADES DE 7 - 12	MATRICULAS EDADES > 12	CARTERA RECUPERADA EDADES > 12	TOTAL MATRICULAS	TOTAL CARTERA RECUPERADA	%
COMERCIAL	188	\$86,731,589	21	\$14,254,972	209	\$100,986,561	34%
INDUSTRIAL	1	\$449,510	1	\$1,901,160	2	\$2,350,670	1%
RESID--EST 1	77	\$13,628,375	45	\$14,591,815	122	\$28,220,190	9%
RESID--EST 2	81	\$18,126,677	18	\$6,917,606	99	\$25,044,283	8%
RESID--EST 3	84	\$22,095,332	30	\$12,949,457	114	\$35,044,789	12%
RESID--EST 4	67	\$22,675,207	27	\$14,738,412	94	\$37,413,619	12%
RESID--EST 5	81	\$37,421,606	6	\$4,772,660	87	\$42,194,266	14%
RESID--EST 6	35	\$18,957,660	10	\$10,677,120	45	\$29,634,780	10%
Total general	614	\$220,085,956	158	\$80,803,202	772	\$300,889,158	100%

Para el cierre del año 2021, la reactivación de los sectores económicos y el regreso a la presencialidad, incrementó con respecto al año anterior los consumos de los servicios públicos en los usos comercial e industrial, en el uso residencial se normalizaron.

La labor de recuperación de la cartera a través de los cobros pre-jurídicos para el año 2021 mostró mejores resultados en la cartera mayor a 12 meses; con una cartera total entregada de \$5.232 millones, se recuperaron \$205 millones un 3.92% en un periodo de ejecución de dos meses.

CLASE DE USO	TOTAL CARTERA ENTREGADA 2021	TOTAL CARTERA RECUPERADA 2021	% DE PARTICIPACION
COMERCIAL	\$ 1,411,310,911	\$38,365,453	2.72%
ESPECIAL	\$4,152,120	-	0.00%
INDUSTRIAL	\$106,808,910	\$705,110	0.66%
RESID--EST 1	\$1,419,495,479	\$15,450,760	1.09%
RESID--EST 2	\$759,921,068	\$42,134,528	5.54%
RESID--EST 3	\$623,192,537	\$38,994,972	6.26%
RESID--EST 4	\$362,354,661	\$29,693,573	8.19%
RESID--EST 5	\$358,185,177	\$29,440,267	8.22%
RESID--EST 6	\$186,557,371	\$10,510,420	5.63%
Total general	\$5,231,978,234	\$205,295,083	3.92%



Cartera por Usos y Estrato recuperada Cobros Pre-Jurídicos de Junio a Julio del 2021						
CLASEUSO	MATRICULA S EDADES DE 7-12	CARTERA RECUPERADA EADAES DE 7 - 12	MATRICULA S EDADES > 12	CARTERA RECUPERAD A EDADES > 12	TOTAL MATRICULA S	TOTAL CARTERA RECUPERAD A
COMERCIAL	22	\$10,984,517	22	\$27,380,936	44	\$38,365,453
INDUSTRIAL	0	-	1	\$705,110	1	\$705,110
RESID--EST 1	37	\$5,632,219	32	\$9,818,541	69	\$15,450,760
RESID--EST 2	66	\$19,988,180	40	\$22,146,348	106	\$42,134,528
RESID--EST 3	46	\$17,796,726	41	\$21,198,246	87	\$38,994,972
RESID--EST 4	69	\$18,292,959	21	\$11,400,614	90	\$29,693,573
RESID--EST 5	23	\$9,258,924	15	\$20,181,343	38	\$29,440,267
RESID--EST 6	15	\$7,346,200	4	\$3,164,220	19	\$10,510,420
TOTAL GENERAL	278	\$89,299,725	176	\$115,995,358	454	\$205,295,083

Tal y como se detalla en los cuadros anteriores la cartera en cobro pre-jurídico con edades entre 7 y 12 meses de vencida, gestionó 614 usuarios en el año 2020 y 278 en el 2021, con un valor recuperado para los dos años de \$309 millones de pesos; de otro lado los usuarios gestionados ubicados con edad mayor a 12 meses en adelante fueron 158 en el 2020 y 176 en el 2021, con un total recuperado de \$197 millones.

A continuación, se muestra un resumen de las recuperaciones vía cobro pre jurídico, contrato cuyo tiempo de ejecución para el año 2020 fue de tres meses y para el año 2021 de dos meses:

CLASE DE USO	TOTAL CARTERA RECUPERADA 2020	TOTAL CARTERA RECUPERADA 2021	TOTAL RECUPERACIÓN
COMERCIAL	100,986,561	38,365,453	139,352,014
INDUSTRIAL	2,350,670	705,110	3,055,780
RESID--EST 1	28,220,190	15,450,760	43,670,950
RESID--EST 2	25,044,283	42,134,528	67,178,811
RESID--EST 3	35,044,789	38,994,972	74,039,761
RESID--EST 4	37,413,619	29,693,573	67,107,192
RESID--EST 5	42,194,266	29,440,267	71,634,533
RESID--EST 6	29,634,780	10,510,420	40,145,200
Total general	\$300,889,158	\$205,295,083	\$506,184,241

En el siguiente cuadro, se detallan los recaudos aplicados a los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, separados por facturación corriente y por cartera vencida, para los cierres de los años 2019 a 2021.

Se aprecia que el porcentaje de recaudos de la cartera vencida desde el año 2019 al 2021, se incrementó en un 0.73% del total facturado. Así mismo, el

indicador de efectividad en el recaudo acumulado para el año 2021 se localizó en un 100.44%.

RECAUDOS EN SERVICIOS PÚBLICOS Cifras en millones COP									
SERVICIO	CORRIENTE	VENCIDO	Total 2019	CORRIENTE	VENCIDO	Total 2020	CORRIENTE	VENCIDO	Total 2021
ACUEDUCTO	52,958	6,122	59,080	50,661	5,797	56,458	51,301	6,164	57,464
ALCANTARILLADO	42,341	4,357	46,698	42,174	4,847	47,021	43,831	5,169	49,000
Total general	95,300	10,479	105,779	92,835	10,644	103,479	95,132	11,333	106,465
Recuperación Cartera			9.91%				10.29%		
Recaudo Corriente			90.09%				89.71%		

d) Valor del deterioro al término de la vigencia rendida y método utilizado

En aplicación a las Políticas contables y en este caso en particular la número 17 Cuentas por cobrar, se menciona lo siguiente: 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 parámetro para establecer el deterioro de la cartera vencida es cuando la edad supere los 12 meses de mora, debido a que corresponden a derechos u obligaciones con una antigüedad tal que no es posible ejercer su exigibilidad, por cuanto operan los fenómenos de prescripción o caducidad; a continuación, se detalla por clase de uso el número de usuarios y el valor de la cartera vencida deteriorada:

CARTERA DETERIORADA CLASE USO	Edad > 12	
	USUARIOS	CARTERA
COMERCIAL	801	1,653,786,167
ESPECIAL	4	4,397,370
OFICIAL	17	43,859,940
PILA PUBLICA	6	455,112,190
RESID--EST 1	1,760	1,470,717,107
RESID--EST 2	637	593,769,830



RESID--EST 3	550	469,851,559
RESID--EST 4	440	311,694,932
RESID--EST 5	285	387,108,200
RESID--EST 6	117	205,403,160
<b>Total general</b>	<b>4,617</b>	<b>5,595,700,454</b>

e) Valor y detalle de la cartera depurada, prescrita y dada de baja durante la vigencia rendida.

La Directiva de Cartera 217 de julio de 2017, regula en el Artículo Sexto el procedimiento para el castigo de la cartera morosa; así mismo, se asigna la tarea oficiosa de depuración de las matrículas que contengan cobros indebidos e inoportunos.

Por depuración de matrículas que corresponden a “lotes y demoliciones”, se visitaron 144 predios que registran esta novedad en el sistema de información comercial, se depuraron 45 predios que presentaban cobros por servicios no prestados por valor de \$24.113.179, así mismo, se inactivaron 4 predios que cambiaron de uso y pasaron a ser vías públicas y un parque.

De otro lado el Comité de Cartera, es el encargado de adelantar los procesos de castigos de cartera por fenómenos o situaciones jurídicas diferentes a deudas de difícil cobro, prescripción de obligaciones o caducidad de las acciones ejecutivas de cobro, o situaciones jurídicas similares, siempre que medie autorización expresa de la Junta Directiva al Gerente de la Empresa.

Es así, como en la Junta Directiva número 7 del 23 de junio del año 2021, se aprobó la solicitud de normalización de cartera, la cual consistió en:

Castigar los recargos e intereses de mora de las Pilas Públicas y modificación de la regla de facturación de liquidación de la facturación para que no se generen intereses por mora.

Se generó el castigo por valor de \$264.930.009 en ocho pilas públicas, por concepto de intereses \$233.417.549 y recargos \$31.512.460, es importante mencionar que los recargos e intereses que superaban las edades de 12 meses en adelante, se encontraban provisionadas totalmente en los Estados Financieros.

Con relación a la cartera prescrita, durante el año 2021 se implementó en el sistema de información comercial, un reporte de las estadísticas de las

gestiones comerciales en predios con edades mayores a 60 meses, que se consideran prescritas, así las cosas, este informe se envió a los miembros del Comité de Cartera para su revisión y análisis y en el Comité de Cartera celebrado el 29 de diciembre del 2021, se aprobó y se autorizó aplicarlo en enero de 2022, antes de iniciar el periodo de facturación; razón por la cual se verá reflejado en la siguiente vigencia.

9. Inventarios

El siguiente es el detalle del valor de los inventarios:

DESCRIPCION	A DICIEMBRE 2021	A DICIEMBRE 2020	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
ELEMENTOS Y ACCESORIOS DE ACUEDUCTO	1,928,050,171	1,892,655,156	35,395,016	1.9%
ELEMENTOS Y ACCESORIOS DE ALCANTARILLADO	36,596,728	23,586,752	13,009,976	55.2%
OTROS MATERIALES	231,049,494	175,927,129	55,122,366	31.3%
DETERIORO-MATERIALES PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS	-	-	-	18.8%
<b>TOTAL, INVENTARIOS</b>	<b>2,010,137,247</b>	<b>1,936,005,101</b>	<b>74,132,146</b>	<b>3.8%</b>

A continuación, se relacionan los elementos que fueron estimación de deterioro para la vigencia 2021 por baja rotación:

MATERIAL DE BAJA ROTACIÓN DEL AÑO 2021 SUCEPTIBLE DE BAJA EN ALMACEN			
CODIGO	NOMBRE DEL PRODUCTO	CANTIDAD	VALOR
127010024	TUBERIA AMERICAN PIPE DE 18"	5.00	\$ 6,151,940.00
127010025	TUBERIA AMERICAN PIPE DE 20"	5.00	\$ 6,962,315.00
127010026	TUBERIA AMERICAN PIPE DE 24"	5.00	\$ 9,137,640.00
127010094	TUBERIA HIERRO DUCTIL DE 14"	20.00	\$ 4,297,653.33
127010045	TUBERIA HIERRO DUCTIL DE 10"	20.60	\$ 2,759,423.28
127030764	UNIVERSAL DE 1/2 PVC	100.00	\$ 86,240.00
	<b>TOTAL</b>		<b>\$ 29,395,211.62</b>



10. Prestamos por cobrar

En Esta cuenta se encuentra registrado la cartera hipotecaria la cual corresponde a la urbanización aguas claras.

DESCRIPCION	A DICIEMBRE 2021	A DICIEMBRE 2020	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
PRESTAMOS POR COBRAR	\$60,875	\$63,361	-\$2,487	-3.9%
PRESTAMOS CONCEDIDOS	\$60,875	\$63,361	-\$2,487	-3.9%
PRESTAMOS POR COBRAR DE DIFICIL RECAUDO	\$14,288	\$14,288	\$0	0.0%

11. Propiedad Planta y Equipo

Para la vigencia 2021 se realizó actualización en la política contable de propiedad planta y equipo ya que esta no incluía las vidas útiles den detalle, se realizó la aprobación de las políticas mediante acta No 182 de 2015, las vidas útiles utilizadas desde vigencias anteriores han sido las mismas hasta la fecha por tal razón no se requirió llevar esta inclusión a junta directiva, se socializo en comité de Gerencia.

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

DESCRIPCION	A DICIEMBRE 2021	A DICIEMBRE 2020	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
TERRENOS	30,542,529,342	26,844,041,523.55	3,698,487,818.46	13.8%
SEMOVIENTES	16,000,000	16,000,000.00	0.00	0.0%
CONSTRUCCIONES EN CURSO	8,657,154,633	13,182,910,199.50	-4,525,755,567.00	-34.3%
MAQUINARIA, PLANTA Y EQUIPO EN MONTAJE	523,968,692	0.00	523,968,692.00	100.0%
BIENES MUEBLES EN BODEGA	9,767,656	7,209,827.73	2,557,828.31	35.5%
EDIFICACIONES	98,389,408,089	93,697,991,373.21	4,691,416,716.00	5.0%
PLANTAS, DUCTOS Y TUNELES	35,929,698,974	35,554,702,603.86	374,996,370.00	1.1%
REDES, LINEAS Y CABLES	638,063,578,154	628,962,106,558.98	9,101,471,594.97	1.4%
MAQUINARIA Y EQUIPO	15,641,642,344	14,341,141,857.84	1,300,500,485.93	9.1%

EQUIPO MEDICO Y CIENTIFICO	1,273,749,558	1,253,494,237.37	20,255,321.00	1.6%
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA	1,340,337,827	1,248,234,196.91	92,103,630.00	7.4%
EQUIPOS DE COMUNICACION Y COMPUTACION	4,125,818,362	3,984,427,881.62	141,390,480.08	3.5%
EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCION Y ELEVACION	1,400,145,895	1,398,345,894.77	1,800,000.00	0.1%
EQUIPOS DE COMEDOR, COCINA, DESPENSA Y HOTELERIA	11,049,256	11,049,256.27	0.00	0.0%
DEPRECIACION ACUMULADA DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO (CR)	(132,068,063,304)	(112,050,092,490.88)	(20,017,970,812.99)	17.9%
DETERIORO ACUMULADO DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO (CR)	(109,222,571,701)	(109,224,843,987.84)	2,272,286.54	0.0%
TOTAL, PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	594,634,213,776	599,226,718,933	(4,592,505,157)	-0.8%

Terrenos.

El incremento del 13% se debe a la activación del contrato No 143 de 2020 el cual tuvo por objeto la estabilización y reconstrucción de la vía de acceso a las plantas de tratamiento de agua potable por valor de \$1.543 millones.

Construcciones en curso

La disminución del 34% en la cuenta de construcciones en curso se debe a la activación de varios contratos durante la vigencia 2021:

- contrato no 195 de 2019: optimización de redes de acueducto, alcantarillado y obras complementarias para la calle 7 entre carreras 11 y 11 bis de los barrios corocito - Berlín, incluye sectores conexos, en el municipio de Pereira
- contrato no 150 de 2018: prestación de servicios profesionales en la emisión de conceptos técnicos de cimentación y demás parámetros geotécnicos en cumplimiento del convenio administrativo N°3576 de 2017 y la ejecución de obras de infraestructura contempladas en su fase II



- **contrato no 152 de 2020:** optimización de redes de acueducto y alcantarillado y obras complementarias en diferentes zonas del municipio de Pereira grupo d, incluye las siguientes intervenciones: optimización de redes de acueducto y alcantarillado calle 69 entre carreras 25 y 26 incluye, zonas adyacentes y optimización de redes de acueducto y alcantarillado calle 72b entre carrera 26 y 26b, incluye zonas adyacentes al municipio de Pereira
- **contrato no 102 de 2020:** construcción de obras complementarias para la optimización del sistema de alcantarillado de los distritos sanitarios Otún izquierda y Otún derecha de la cuenca hidrográfica del río Otún en el municipio de Pereira -vigencia 2020
- **contrato no 222 de 2019:** obras civiles para la mitigación del riesgo sobre la línea de impulsión del bombeo Calarcá - calicanto, incluye construcción de la vía de acceso alterna para la PTAP, además de actividades complementarias de diseño y atención de la emergencia presentada en las plantas de tratamiento de agua potable del sistema de acueducto del municipio de Pereira
- **contrato no 213 de 2019:** optimización de redes de acueducto, alcantarillado y obras complementarias en los barrios almendros altos, porvenir fase 2, incluye sectores conexos para el corregimiento de puerto caldas del municipio de Pereira
- **contrato no 104 de 2020:** construcción de obras complementarias para la optimización del sistema de interceptores en el municipio de Pereira - vigencia 2020
- **contrato no 168 de 2019:** optimización de redes de alcantarillado y obras complementarias, además, la construcción del descole N°1 hacia el río la vieja, incluye sectores conexos, para el corregimiento de puerto caldas del municipio de Pereira
- **contrato no 083 de 2020:** construcción de obras complementarias para la optimización del sistema de alcantarillado de los distritos sanitarios consota alto y bajo de la cuenca hidrográfica del río consotá en el municipio de Pereira -vigencia 2020
- **contrato no 109 de 2020:** optimización del sistema de hidrantes de la red contra incendios incluye optimización del sistema de purgas y actividades complementarias en diferentes puntos del sistema de distribución de agua potable del municipio de Pereira-vigencia 2020.
- **contrato no 155 de 2020:** optimización de redes de acueducto y actividades complementarias en la avenida Santander entre calles 2e y 10e -barrios la aurora, pizamo, Kennedy y cesar nade Nader. incluye zonas adyacentes del municipio de Pereira.
- **contrato no 211 de 2019:** optimización de redes de alcantarillado, sistema de descoles, emisario final, alivio y obras complementarias fase 1 en el barrio matecaña, incluye sectores conexos para el municipio de Pereira.
- **contrato no 147 de 2020:** optimización de la red de distribución primaria del sistema de acueducto desde la entrada a la unidad de actuación no. 13b de la ciudadela Gonzalo vallejo - hasta la entrada al condominio pindaná, sectores nuevo sol - pindaná y zonas adyacentes del municipio de Pereira, incluye actividades complementarias.

- **contrato no 151 de 2020:** optimización de redes de acueducto, alcantarillado y obras complementarias en diferentes zonas del municipio de Pereira grupo b incluye las siguientes intervenciones: optimización de redes de acueducto y alcantarillado calle 12 bis entre carreras 4 y 5 incluye zonas adyacentes y optimización de redes de acueducto y alcantarillado calle 23 entre carrera 19b y 20, incluye zonas adyacentes.
- **contrato no 103 de 2020:** construcción de obras complementarias para la optimización del sistema de distribución de agua potable del municipio de Pereira - vigencia 2020.
- **contrato no 146 de 2020:** obras de estabilización y mitigación del riesgo para la reconstrucción de la vía de acceso a las plantas de tratamiento de agua potable del sistema de acueducto del municipio de Pereira, incluye actividades complementarias fase i.
- **contrato no 210 de 2019:** optimización de redes de acueducto, alcantarillado y obras complementarias en el barrio porvenir fase i, incluye sectores conexos, para el corregimiento de puerto caldas del municipio de Pereira.
- **contrato no 132 de 2019:** obras de estabilización del talud el carbonero y actividades complementarias para mitigación de riesgo sobre la estructura del canal de aducción nuevo libaré del municipio de Pereira fase 1.

#### ● **Maquinaria, planta y equipo en Montaje**

El incremento del 100% en esta cuenta obedece a la celebración del contrato No 096 de 2021 el cual tiene por objeto la automatización para la optimización y eficiencia de los tanques Consota y naranjito, en cumplimiento al plan estratégico 2021-2030, en diciembre se cancelo en acta No 01 por valor de \$523 millones.

#### ● **Edificaciones**

El incremento del 5% en la cuenta de edificaciones se debe a la activación de los siguientes contratos:

Contrato No 150 de 2018 por valor de \$824 millones el cual tiene por objeto: prestación de servicios profesionales en la emisión de conceptos técnicos de cimentación y demás parámetros geotécnicos en cumplimiento del convenio administrativo N°3576 de 2017 y la ejecución de obras de infraestructura contempladas en su fase II.

Contrato No 222 de 2019 por valor de \$56.7 millones el cual tiene por objeto: obras civiles para la mitigación del riesgo sobre la línea de impulsión del bombeo Calarcá - calicanto, incluye construcción de la vía de acceso alterna para la PTAP, además de actividades complementarias de diseño y atención de la emergencia presentada en las plantas de tratamiento de agua potable del sistema de acueducto del municipio de Pereira.

#### ● **Plantas, ductos y túneles**

La variación del 1.1% en esta cuenta obedece al contrato de suministro No 137 de 2021 en el cual se adquirieron paneles tubulares por valor de \$374 millones.



Redes, líneas y cables

En esta cuenta se evidencia una variación de \$9.000 mil millones de pesos con un incremento del 1.4% el cual corresponde principalmente a la activación de los contratos:

- Contrato No 195 de 2019 el cual tiene por objeto optimización de redes de acueducto, alcantarillado y obras complementarias para la calle 7 entre carreras 11 y 11 bis de los barrios corocito - Berlín, incluye sectores conexos, en el municipio de Pereira
- Contrato No 152 de 2020 por valor de \$841 millones el cual tiene por objeto optimización de redes de acueducto y alcantarillado y obras complementarias en diferentes zonas del municipio de Pereira grupo d, incluye las siguientes intervenciones: optimización de redes de acueducto y alcantarillado calle 69 entre carreras 25 y 26 incluye, zonas adyacentes y optimización de redes de acueducto y alcantarillado calle 72b entre carrera 26 y 26b, incluye zonas adyacentes al municipio de Pereira
- Contrato 102 de 2020 por valor de \$340 millones de pesos el cual tiene por objeto construcción de obras complementarias para la optimización del sistema de alcantarillado de los distritos sanitarios Otún izquierda y Otún derecha de la cuenca hidrográfica del río Otún en el municipio de Pereira -vigencia 2020
- Contrato No 213 por valor de \$876 millones de pesos el cual tiene por objeto optimización de redes de acueducto, alcantarillado y obras complementarias en los barrios almendros altos, porvenir fase 2, incluye sectores conexos para el corregimiento de puerto caldas del municipio de Pereira
- Contrato No 104 por valor de \$648 millones de pesos.
- Contrato No 168 de 2019 por valor de \$888 millones de pesos.
- Contrato No 083 de 2020 por valor de \$877 millones de pesos.
- Contrato No 155 de 2020 por valor de \$578 millones de pesos.
- Contrato No 211 de 2019 por valor de \$819 millones de pesos.
- Contrato No 147 de 2020 por valor de \$431 millones de pesos.
- Contrato No 151 de 2020 por valor de \$790 millones de pesos.
- Contrato 103 de 2020 por valor de \$588 millones de pesos.
- Contrato No 210 de 2019 por valor de \$882 millones de pesos el cual tiene por objeto optimización de redes de acueducto, alcantarillado y obras complementarias en el barrio porvenir fase i, incluye sectores conexos, para el corregimiento de puerto caldas del municipio de Pereira.

El anterior contrato fue liquidado en la vigencia 2020 y llevado al costo respectivamente, para la vigencia 2021 el área de planeación emite concepto al área financiera argumentando la inclusión de este activo en el POIR por tal razón se realiza la recuperación de costos y se realiza la respectiva activación.

Maquinaria y equipo

El incremento del 9.1% corresponde a la activación de los siguientes contratos:

- Contrato No 222 de 2019 por valor de \$32 millones el cual tiene por objeto obras civiles para la mitigación del riesgo sobre la línea de impulsión del bombeo Calarcá - calicanto, incluye construcción de la vía de acceso alterna para la PTAP, además de actividades complementarias de diseño y atención de la emergencia presentada en las plantas de tratamiento de agua potable del sistema de acueducto del municipio de Pereira.
- Contrato No 109 de 2020 por valor de \$699 millones el cual tiene por objeto optimización del sistema de hidrantes de la red contra incendios incluye optimización del sistema de purgas y actividades complementarias en diferentes puntos del sistema de distribución de agua potable del municipio de Pereira-vigencia 2020.
- Contrato 103 de 2020 por valor de \$260 millones el cual tiene por objeto construcción de obras complementarias para la optimización del sistema de distribución de agua potable del municipio de Pereira - vigencia 2020.

Depreciación acumulada

La depreciación acumulada presenta un incremento del 17,9% respecto a la vigencia 2020 producto del registro de más de 15 contratos que fueron liquidados y registrados en la propiedad planta y equipo de la entidad.

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.

Para la vigencia 2021 se continuo con la amortización de acuerdo a la norma establecida por año.

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
	Desarenación	25 a 45
Pretratamiento	Presedimentación	25 a 45
	Rejillas	10 a 30
	Medición	15 a 30
	Plantas F.Q. y Biológicas	20 a 60
Tratamiento	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
	Precloración	20 a 40
	Macromedición	15 a 30
Tratamiento	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 quietamiento	30 a 60
	Bodega insumos químicos	30 a 40
	Taller	30 a 40
	Tuberías y accesorios	30 a 60
Conducción	Estación de bombeo	15 a 35
	Centro de control acueducto	30 a 40
	Tubería y accesorios	30 a 60
Distribución	Tanques comp. Alm. Distr.	30 a 60
	Tubería y accesorios	30 a 60
	Estación de bombeo	15 a 35
	Estación refluoración	15 a 35
	Puntos muestreo	10 a 20
	Macromedición	15 a 30
	Estación reductora presión	20 a 50
	Laboratorio medidores	30 a 40
	Laboratorio calidad aguas	20 a 40

12. 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.

13. Otros Activos

El siguiente es el detalle de otros activos al 31 de diciembre:

DESCRIPCION	A DICIEMBRE DE 2021	A DICIEMBRE DE 2020	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
PLAN DE ACTIVOS PARA BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS A LARGO PLAZO	11,189,179,242.88	11,003,488,482.84	185,690,760.04	1.7%
BIENES Y SERVICIOS PAGADOS POR ANTICIPADO	154,670,670.58	188,134,839.24	(33,464,168.66)	-17.8%
AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS	3,189,191,621.38	4,400,250,974.98	(1,211,059,353.60)	-27.5%
ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	5,400,049,536.82	4,918,032,711.64	482,016,825.18	9.8%
RECURSOS ENTREGADOS EN ADMINISTRACION	15,926,588,622.34	21,985,592,756.59	(6,059,004,134.25)	-27.6%

PROPIEDADES DE INVERSION	1,897,249,449.32	1,897,249,449.32	0.00	0.0%
DEPRECIACION ACUMULADA DE PROPIEDADES DE INVERSION (CR)	-129,211,671.40	-110,767,381.90	(18,444,289.50)	16.7%
INTANGIBLES	7,728,335,074.11	3,296,744,998.11	4,431,590,076.00	134.4%
AMORTIZACION ACUMULADA DE INTANGIBLES	-3,051,832,908.02	1,139,574,439.94	(4,191,407,347.96)	-367.8%
ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	3.377.446.740	4,506,063,162.32	(1,128,616,422.00)	-25%
TOTAL, OTROS ACTIVOS	45.681.666.378	53,224,364,433.08	-7,542,698,055	-14%

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.

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:

DESCRIPCION	A DICIEMBRE 2021	A DICIEMBRE 2020	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
PROPIEDADES DE INVERSION	\$1,897,249,449	\$1,897,249,449	\$0	0.0%
TERRENOS	\$1,089,038,000	\$1,089,038,000	\$0	0.0%
EDIFICACIONES	\$808,211,449	\$808,211,449	\$0	0.0%



DEPRECIACION ACUMULADA DE PROPIEDADES DE INVERSION	-\$129,212,671	-\$110,767,381	-\$18,444,289	16.7%
EDIFICACIONES	-\$129,212,671	-\$110,767,381	-\$18,444,289	16.7%

Las propiedades de inversión se valoran por el modelo del costo, se deprecian por el método de 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:  
Para la vigencia 2021 se realizó un mejoramiento al software para lo cual se celebró el contrato No 119 de 2021 ampliación y actualización para la implementación de una plataforma de consolidación de fuentes de información y analíticas propia, a partir del sistema de información comercial para la empresa de acueducto y alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP. Para el mencionado contrato recibimos del Ministerio de ciencia y tecnología la suma de \$25 millones de pesos registrado como subvención, y se dejó reconocido como cuenta por cobrar \$ 25 millones ya que el convenio celebrado con el ministerio ascendió a \$50 millones.

DESCRIPCION	A DICIEMBRE DE 2021	A DICIEMBRE DE 2020	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
INTANGIBLES	7,728,335,074	3,296,744,998	4,431,590,076	134%
DERECHOS	1,519,023,288	1,519,023,288	0	0%
LICENCIAS	935,132,704	747,253,937	187,878,767	25%
SOFTWARE	1,607,617,773	1,030,467,773	577,150,000	56%
OTROS INTANGIBLES	3,666,561,309	0	3,666,561,309	100%
AMORTIZACION ACUMULADA DE INTANGIBLES	-3,051,832,908	1,139,574,440	-4,191,407,348	-368%
DERECHOS	-247,139,747	-209,957,670	-37,182,078	18%
AMORTIZACION LICENCIAS	-613,992,516	-525,388,783	-88,603,733	17%
SOFTWARE	-935,877,791	-795,713,934	-140,163,857	18%
OTROS INTANGIBLES	-1,254,822,854	2,670,634,827	-3,925,457,681	-147%

c) Activos por Impuesto Diferido:

El impuesto diferido se calcula sobre las diferencias temporarias, que son aquellas que se originan por una valorización o desvalorización de los activos y pasivos de la organización teniendo en cuenta su implicación como un mayor o menor valor de impuestos futuros.

Para la vigencia 2021 teniendo en cuenta la resolución 198 del 23 de noviembre de 2021 de la Contaduría General de la Nación que define para el periodo contable 2021 una alternativa de reconocimiento y presentación de la variación del impuesto diferido para mitigar los efectos que tiene el cambio de tarifa del impuesto de renta establecido en el artículo 7º de la Ley 2155 de 2021. "ARTÍCULO 1º. Las entidades sujetas al Marco Normativo para Empresas que Cotizan en el Mercado de Valores, o que Captan o Administran Ahorro del Público; al Marco Normativo para Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público; o al Marco Normativo para Entidades de Gobierno podrán reconocer, dentro del patrimonio de la entidad en los resultados de ejercicios anteriores, la variación neta del impuesto diferido que se origina por el cambio de tarifa del impuesto a la renta, establecido en el artículo 7º de la Ley 2155 de 2021, y que debería reconocerse como ingreso o gasto en el resultado del periodo contable 2021.

DESCRIPCION	A DICIEMBRE DE 2021	A DICIEMBRE DE 2020	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	3,377,446,740	4,506,063,162	-2,196,757,940	-49%
CUENTAS POR COBRAR	1,921,305,579	488,285,792	1,433,019,787	293%
BENEFICIO A EMPLEADOS	387,999,643	2,338,527,385	-1,950,527,742	-83%
OTROS PASIVOS	1,068,141,518	1,679,249,985	-1,679,249,985	-100%

A continuación, se presenta el detalle de los ajustes para la vigencia 2021:

DESCRIPCION	SALDO PREVIO DIC 2021	AJUSTES		SALDO FINAL DIC 2021
		DEBITO	CREDITO	
ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	\$ 4,506,063,162			\$ 3,377,446,741
CUENTAS POR COBRAR				
Impuesto Diferido Renta - Cartera	\$ 488,285,792	\$ 1,433,019,787		\$ 1,921,305,579
BENEFICIO A EMPLEADOS				
Cálculo Actuarial Pensiones	\$ 1,183,205,428		\$ 1,183,205,428	\$ -
Calculo Actuarial Pensiones Renta	\$ 1,155,321,957		\$ 767,322,314	\$ 387,999,644
Impuesto Diferido renta Amortización acumulada		-\$1,068,141,518		\$1,068,141,518
Deuda Pública con Tasas Condicionadas Menores	\$ 1,679,249,985		\$ 1,679,249,985	\$ -
PASIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	-\$ 117,464,549,072			-\$ 146,265,112,755
"PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO"				
Impuestos Diferidos Renta Depreciación Acumulada	-\$ 31,176,649,960		\$ 30,105,678,707	-\$ 61,282,328,667
Impuesto Diferido Activos Fijos por Convergencia	-\$ 84,982,784,088			-\$ 84,982,784,088
Impuestos Diferidos Propiedades de Inversión	-\$ 362,367,471	\$ 362,367,471		\$ -
ACTIVOS INTANGIBLES				
Impuestos Diferidos Renta Amortización Acumulada	-\$ 294,077,571	\$ 294,077,571		\$ -
Impuesto Diferido Intangibles Convergencia	-\$ 56,300,072	\$ 56,300,072		\$ -
OPERACIONES DE INSTITUCIONES FINANCIERAS				
Operaciones de Instituciones Financieras	-\$ 592,369,910	\$ 592,369,910		\$ -
Impuesto Diferido Planes de Beneficios pos-empleo	\$ 1,645,249,287	\$ 1,950,527,742		\$ 3,595,777,029



14. Préstamos por pagar

El siguiente es un detalle de las operaciones de crédito público a 31 de diciembre:

DESCRIPCION	A DICIEMBRE DE 2021	A DICIEMBRE DE 2020	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
PRESTAMOS POR PAGAR	-65,984,934,005	-75,788,047,982	0	-13%
FINANCIAMIENTO INTERNO DE CORTO PLAZO	-25	-8,439,277,817	8,439,277,792	-100%
FINANCIAMIENTO INTERNO DE LARGO PLAZO	-49,112,068,816	-49,112,068,610	-206	0%
FINANCIAMIENTO EXTERNO DE CORTO PLAZO	-4,218,228,441	-3,689,155,192	-529,073,249	14%
FINANCIAMIENTO EXTERNO DE LARGO PLAZO	-12,654,636,723	-14,547,546,363	1,892,909,640	-13%

15. Cuentas por pagar

El saldo de las cuentas por pagar comprende:

DESCRIPCION	A DICIEMBRE 2021	A DICIEMBRE 2020	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	- 3,200,035,962	- 4,077,148,607	877,112,646	-22%
RECURSOS A FAVOR DE TERCEROS	- 702,554,950	- 677,083,591	- 25,471,359	4%
DESCUENTOS DE NOMINA	- 568,801,550	- 495,150,904	- 73,650,646	15%
RETENCION EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	- 689,451,000	- 1,226,084,000	536,633,000	-44%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	- 10,633,633,363	- 9,854,138,627	- 779,494,736	8%
CREDITOS JUDICIALES	- 519,138,609	- 450,230,978	- 68,907,631	15%
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	- 10,386,373,783	- 12,384,736,630	1,998,362,847	-16%
TOTAL, CUENTAS POR PAGAR	- 26,699,989,216	- 29,164,573,337	2,464,584,121	-8%

Dentro de las cuentas por pagar encontramos las acreencias por concepto de bienes y servicios recibidos dentro de los principales acreedores tenemos:

NIT	RAZON SOCIAL	VALOR	DESCRIPCION
830122983	ESRI COLOMBIA SAS	-110,244,697.00	ENTRADA ALMACEN 503/226/2021 ORDEN DE COMPRA 1301/131/2021 FACT FEE 16607, COMPRA DE LICENCIA
901548974	CONSORCIO LEJA	-120,718,575.00	ANTICIPO 15% CONTRATO NO.160/2021 OPTIMIZACIÓN DE LOS FILTROS DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO PISAMO EN LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PEREIRA
901161604	DCA INGENIERIA SAS	-336,176,995.00	ACTA NO. 1 CONTRATO 096/2021 AUTOMATIZACIÓN PARA LA OPTIMIZACIÓN Y EFICIENCIA DE LOS TANQUES CONSOTA Y NARANJITO DEL SISTEMA DE ALMACENAMIENTO Y

		DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE DEL MUNICIPIO DE PEREIRA, EN CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2021-2030
10226924	SALGADO CASTILLO HENRY	-120,946,494.00 ANTICIPO 40% CONTRATO NO. 168/2021 OBRAS DE MITIGACIÓN DE RIESGOS Y OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO, INCLUYE OBRAS Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS EN EL BARRIO EL PLUMÓN Y SECTORES ADYACENTES DEL MUNICIPIO DE PEREIRA
10252703	TABARQUINO BARRENECHE EDGAR	-299,992,615.00 ANTICIPO 40% CONTRATO NO. 171/2021 OBRAS DE MITIGACIÓN DE RIESGOS DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO Y OBRAS COMPLEMENTARIAS EN BARRIO GILBERTO PELÁEZ DEL MUNICIPIO DE PEREIRA INCLUYE ZONAS ADYACENTES
16077675	HERNANDEZ MANRIQUE ADRIAN CAMILO	-178,853,361.00 ANTICIPO 40% CONTRATO NO. 169/2021 CONSTRUCCIÓN DE LA RED DE ACUEDUCTO Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS PARA EL ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE DESDE EL BARRIO VILLA VERDE HASTA EL BARRIO SAMARIA II DEL MUNICIPIO DE PEREIRA. E INCLUYE ZONAS ADYACENTES
901469731	CONSORCIO CONEXIONES HMB 2021	-190,878,563.00 ACTA NO.1 Y FINAL CONTRATO 066/2021 CONSTRUCCIÓN DE CONEXIONES DOMICILIARIAS NUEVAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (devengo)
901510126	CONSORCIO CONEXIONES 2021	-345,000,000.00 ACTA NO. 1 CONTRATO NO. 149/2021 CONSTRUCCIÓN DE CONEXIONES DOMICILIARIAS NUEVAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN LOS DIFERENTES SISTEMAS OPERADOS POR LA EMPRESA (devengo)
901551361	CONSORCIO A Y C	-134,994,993.00 ANTICIPO 15% CONTRATO NO.172/2021 OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE MEDIANTE REPARACIÓN DE FUGAS DETECTADAS PRODUCTO DE UNA BÚSQUEDA SISTEMÁTICA, MEDICIÓN DE CAUDALES EN PUNTOS CRÍTICOS Y OTRAS ACCIONES TENDIENTES A LA DISMINUCIÓN
901551937	CONSORCIO OPTIMIZACION LA AURORA	-103,027,645.00 ANTICIPO 15% CONTRATO NO.167/2021 OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE FLOCULADORES DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO NUEVA AURORA DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PEREIRA
901186865	CONSORCIO HAZEN - FICHTNER - CONHYDRA	-308,957,907.00 ACTA NO. 9 Y FINAL CONTRATO 129/2018 SERVICIOS DE CONSULTORIA PARA EL ANALISIS DE ALTERNATIVAS, ESTUDIO DE FACTIBILIDAD, DISEÑOS DEFINITIVOS Y PREPARACIÓN DE LAS BASES DE LICITACION DE LAS OBRAS PARA EL PROYECTO DE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL
901376482	CONSORCIO TM2020	-375,537,277.00 \$252,472,800.00-ACTA 3 DEL CONTRATO 076-2020 ESTUDIOS Y DISEÑOS PARA MITIGAR EL RIESGO DE AMENAZAS EN DIFERENTES ESTRUCTURAS Y COMPONENTES DE LOS SISTEMAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA EMPRESA".



			\$123,064,477.00-ACTA 4 Y FINAL DEL CONTRATO 076-2020 ESTUDIOS Y DISEÑOS PARA MITIGAR EL RIESGO DE AMENAZAS EN DIFERENTES ESTRUCTURAS Y COMPONENTES DE LOS SISTEMAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA EMPRESA
900146137	ASEO PLUS PEREIRA S.A E.S.P.	-135,363,907.50	RECAUDO ALIADAS (COBRO CARTERA DE TERCEROS)
891480030	MUNICIPIO DE PEREIRA	-211,857,000.00	INDUSTRIA Y COMERCIO NOV-DIC
891410354	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE RISARALDA.	-592,885,005.00	TASA DE USO (DEVENGO)
891410354	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE RISARALDA.	-1,946,703,366.00	TASA RETRIBUTIVA (DEVENGO)
10082323	ADOLFO LEON GOMEZ TAMAYO	-139,671,527.00	CONSIGNACIÓN PARA EL PAGO A COLPENSIONES DE CALCULO ACTUARIAL EN VIRTUD DE PROCESO LABORAL INSTAURADO POR EL SEÑOR ADOLFO LEON GOMEZ TAMAYO CON RADICADO 2013-358
816002019	EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A. E.S.P	-121,475,620.00	SERVICIOS PUBLICOS
12107084	VEGA PEREZ HAMID	-154,503,250.00	PARA REGISTRAR ACTO ADMINISTRATIVO EJECUTORIADO EN SEPTIEMBRE
816004765	SOLUCIONES GLOBALES S.A.S	-222,130,000.00	ACTA NO 3 Y FINAL CONTRATO 119/2021 AMPLIACIÓN Y ACTUALIZACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CONSOLIDACIÓN DE FUENTES DE INFORMACIÓN Y ANALÍTICAS PROPIA, A PARTIR DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN COMERCIAL
10144989	GARCIA CARDONA JUAN DIEGO	-100,178,491.00	PARA REGISTRAR CTO 133-2021 SERVICIOS PRESTADOS EN EL MES DE DICIEMBRE (DEVENGO)
800166199	DELTEC S.A	-135,309,188.00	ACTA NO. 9 CONTRATO 084/2021 PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE TOMA DE LECTURA MEDIANTE DISPOSITIVOS MÓVILES, DISTRIBUCIÓN ESPECIALIZADA DE FACTURAS Y DISTRIBUCIÓN DE COMUNICADOS MASIVOS CON Y SIN ALISTAMIENTO DE LA FACTURACIÓN MENS (DEVENGO)
901234774	CONSTRUCTORA ARAMCO S.A.S	-119,691,076.00	PARA REGISTRAR ACTA NO. 4 CTO 123-21 MANTENIMIENTO Y/O LIMPIEZA DE ESTRUCTURAS RETENEDORAS, ALIVIADEROS, CÁMARAS DE INSPECCIÓN, REDES DE TRANSPORTE (COLECTORES - INTERCEPTORES) DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO OPERADO POR LA EMPRESA MANTENIMIENTO EJECUTADO EN EL AÑO 2021 (DEVENGO)

En el grupo de las cuentas por pagar para la vigencia 2021 se tuvo una disminución del 8.5% respecto a la vigencia 2020, dentro de las cuales las más significativas son: adquisición de bienes y servicios, retención en la fuente e impuesto de timbre, y otras cuentas por pagar dentro de las cuales encontramos la disminución en dividendos y arrendamientos operativos.

✓ 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 de 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.

En el rubro de otras cuentas por pagar encontramos:

(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 Pacífico.

(6) Los Recursos Recibidos en Administración, corresponden al desarrollo del Contrato Interadministrativo 186 de Agosto 6 de 2010, celebrado con el Ministerio del Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, con el fin de desarrollar el proyecto “Todos por el Pacífico”, programa que tiene como finalidad incrementar la cobertura de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, saneamiento e higiene, favoreciendo la sostenibilidad en la gestión de los servicios a largo plazo; el valor establecido inicialmente en el contrato es de \$8.825 millones, con un plazo de ejecución de cincuenta y nueve (59) meses; se realizó una adición por valor de \$3.541 millones y una prórroga hasta el 29 de enero de 2019. Con el Otro sí número 6 de fecha 29 de abril de 2019, se adicionó el contrato en \$5.500 millones y se prorroga hasta el 29 de abril de 2021. La Empresa como Unidad Ejecutora realiza la Gerencia Integral para desarrollar la ejecución del proyecto, la gerencia comprende los aspectos técnicos, administrativos, legales, ambientales y financieros, con el fin de integrar los componentes de inversión y aseguramiento de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en los trece municipios del componente Chocó.

(7) Los 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.

16. Beneficios a los empleados

Los beneficios a los empleados están conformados por:

DESCRIPCION	A DICIEMBRE 2021	A DICIEMBRE 2020	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS A CORTO PLAZO	-6,016,563,205	-5,577,087,238	-439,475,966	8%
BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS A LARGO PLAZO	-78,147,989	-36,628,711	-41,519,278	113%
BENEFICIOS POSEMPLEO - PENSIONES	-37,190,628,753	-44,835,781,988	7,645,153,235	-17%
TOTAL BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	-43,285,339,947	-50,449,497,937	7,164,157,991	-14%

(\*) 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.

17. Provisiones

Para la vigencia 2021 se registra recuperación por provisión de litigios y demandas por valor de \$4.079 millones de pesos, producto de una acción popular que solicita la ejecución de obras de Alcantarillado en Gilberto Peláez, la sentencia fue impartida de manera solidaria con el Municipio de Pereira en la fase inicial se llevaron a cabo ajustes de estudios técnicos y consultorías y algunas obras preliminares, por lo que para la vigencia 2021 no fue necesario estimar la cuantía inicial.

Las demás recuperaciones por provisión se dan por conciliación, por cambios de calificación ya que se tuvo fallo favorable de primera instancia.

El detalle de las provisiones es el siguiente:

DESCRIPCION	A DICIEMBRE 2021	A DICIEMBRE 2020	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
ADMINISTRATIVAS	-6,753,497,804	-10,083,859,004	3,330,361,200	-33%
LABORALES	-2,375,971,088	-1,445,559,754	-930,411,334	64%
OTRAS PROVISIONES DIVERSAS	-56,988,077	-56,988,077	0	0%
TOTAL, PROVISIONES	-9,006,456,969	-11,586,406,835	2,579,949,866	-22%

Los siguientes son los procesos de contingencias entregados por secretaria jurídica y calificados como probables a corte de diciembre de 2021:



Procesos Laborales:

No.	RADICACIÓN / FECHA	TIPO DE ACCIÓN JUDICIAL	CALIFICACIÓN DE RIESGO /POSIBLE RESULTADO	DESENLACE PROBABLE CONCILIACIÓN
2	2013-358	ORDINARIO LABORAL	PROBABLE	\$ 80,000,000
6	2016-437	ORDINARIO LABORAL	PROBABLE	\$ 100,000,000
7	2016-253	ORDINARIO LABORAL	PROBABLE	\$ 1,148,885,999
8	2016-378	ORDINARIO LABORAL	PROBABLE	\$ 30,000,000
10	2014-017	ORDINARIO LABORAL	PROBABLE	\$ 160,000,000
11	2016-172	ORDINARIO LABORAL	PROBABLE	\$ 50,000,000
12	2015-679	ORDINARIO LABORAL	PROBABLE	\$ 170,188,880
13	2018-059	ORDINARIO LABORAL	PROBABLE	\$ 800,000
17	2019-115	ORDINARIO LABORAL	PROBABLE	\$ 6,976,981
18	2019-273	ORDINARIO LABORAL	PROBABLE	\$ 164,290,318
21	2019-441	ORDINARIO LABORAL	PROBABLE	\$ 146,371,947
23	2019-521	ORDINARIO LABORAL	PROBABLE	\$ 76,902,526
24	2020-223	ORDINARIO LABORAL	PROBABLE	\$ 50,000,000
25	2020-225	ORDINARIO LABORAL	PROBABLE	\$ 21,700,000
26	2020-144	ORDINARIO LABORAL	PROBABLE	\$ 50,068,498
27	2020-183	ORDINARIO LABORAL	PROBABLE	\$ 89,785,796
30	2021-095	ORDINARIO LABORAL	PROBABLE	\$ 40,000,000
31	2021-170	ORDINARIO LABORAL	PROBABLE	\$ 60,000,000

Procesos Administrativos:

No.	RADICACIÓN / FECHA	TIPO DE ACCIÓN JUDICIAL	CALIFICACIÓN DE RIESGO /POSIBLE RESULTADO	DESENLACE PROBABLE SENTENCIA
2	2008-047	REPARACIÓN DIRECTA	PROBABLE	\$ 80,000,000
3	2015-143	ACCIÓN POPULAR	PROBABLE	N/A
4	2010-377	REPARACIÓN DIRECTA	PROBABLE	\$ 300,000,000
18	2019-141	REPARACIÓN DIRECTA	PROBABLE	\$ 100,000,000
34	2021-422	ACCIÓN POPULAR	PROBABLE	N/A
35	2012-120	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	PROBABLE	\$ 500,000,000
36	2018-258	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	PROBABLE	N/D

18. Activos y Pasivos Contingentes (diferentes a procesos)

No.	RADICACIÓN / FECHA	TIPO DE ACCIÓN JUDICIAL	CALIFICACIÓN DE RIESGO /POSIBLE RESULTADO	DESENLACE PROBABLE SENTENCIA
1	2014-474	ACCIÓN POPULAR	PROBABLE	\$ 1,800,000,000
2	2015-292	ACCIÓN POPULAR	POSIBLE	N/A
3	2017-378	ACCIÓN POPULAR	PROBABLE	\$ 3,793,497,804

19. Otros Pasivos

El siguiente es el detalle de otros pasivos:

DESCRIPCION	A DICIEMBRE 2021	A DICIEMBRE 2020	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
AVANCES Y ANTICIPOS RECIBIDOS	-8,998,161,907.13	-713,290,186	-8,284,871,721.13	1162%
RECURSOS RECIBIDOS EN ADMINISTRACION	13,756,084,591.34	-20,084,946,166	6,328,861,574.66	-32%
INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO	-189,864,911.71	-189,864,912	0.29	0%
PASIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	-73,745,753,234	-117,464,549,072	43,718,795,838.00	-37%
TOTAL, OTROS PASIVOS	-96,689,864,644	-138,452,650,336	41,762,785,692	-30%



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.

Pasivos por Impuesto Diferido: Se da por el cálculo del impuesto diferido para los conceptos de propiedad planta y activos intangibles.

20. Patrimonio

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:

DESCRIPCION	A DICIEMBRE 2021	A DICIEMBRE 2020	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	-9,643,321,283	-9,643,321,283	0	0%
RESERVAS	-68,269,859,735	-67,459,859,735	-810,000,000	1%
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	-387,597,615,965	-343,128,664,354	-44,468,951,611	13%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	-14,819,091,841	-8,223,335,868	-6,595,755,973	80%
GANANCIAS O PÉRDIDAS POR PLANES DE BENEFICIOS A EMPLEADOS	26,187,243,489	28,311,605,703	-2,124,362,214	-8%
TOTAL, PATRIMONIO	-454,142,645,335	-400,143,575,536	-53,999,069,799	-7%

(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.



21. Ingresos de Actividades Ordinarias

Los ingresos por actividades ordinarias al 31 de diciembre comprenden:

DESCRIPCION	A DICIEMBRE 2021	A DICIEMBRE 2020	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
SERVICIO DE ACUEDUCTO	- 59,007,406,423	-59,561,471,506	- 554,065,083	-1%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	- 50,567,283,091	-50,393,998,208	173,284,883	0.3%
OTROS SERVICIOS	- 256,893,362	-210,321,127	- 46,572,235	22%
TOTAL, VENTA DE SERVICIOS	- 109,831,582,876	- 110,165,790,841	- 334,207,965	0,3%

Al corte del informe se observa un crecimiento en la ejecución de los ingresos operacionales, únicamente en el servicio de alcantarillado del 0.3%.

22. Costos de Operación.

El detalle de los costos de operación es el siguiente:

COSTOS POR SERVICIO DE ACUEDUCTO	A DICIEMBRE 2021	A DICIEMBRE 2020	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
Materiales	2,286,370,609	1,625,316,492	661,054,117	40.7%
Generales	14,478,087,102	13,938,894,178	539,192,924	3.9%
Sueldos y Salarios	13,954,201,920	12,095,543,670	1,858,658,250	15.4%
Contribuciones Imputadas	81,078,160	77,772,900	3,305,260	4.2%
Contribuciones Efectivas	676,831,225	602,682,435	74,148,790	12.3%
Aportes Sobre la Nómina	76,863,628	75,988,760	874,869	1.2%
Depreciación y Amortización	11,200,610,609	11,285,934,420	-85,323,811	-0.8%
Impuestos	524,363,733	473,582,151	50,781,582	10.7%
Traslado de Costos (cr)	0	-18,188,035,214	18,188,035,214	-100.0%
Total Costos	43,278,406,986	21,987,679,791	21,290,727,195	96.8%

COSTOS POR SERVICIO DE ALCANTARILLADO	A DICIEMBRE 2021	A DICIEMBRE 2020	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
Generales	7,115,419,021	7,687,368,108	-571,949,087	-7.4%
Sueldos y Salarios	6,257,379,214	5,349,522,310	907,856,904	17.0%
Contribuciones Imputadas	35,742,350	29,533,526	6,208,824	21.0%
Contribuciones Efectivas	300,680,671	271,004,571	29,676,100	11.0%
Aportes sobre la Nómina	34,353,672	34,862,040	-508,369	-1.5%
Depreciación y Amortización	8,933,956,131	8,797,753,674	136,202,457	1.5%
Impuestos	2,719,714,292	1,111,779,217	1,607,935,074	144.6%
Traslado de Costos (Cr)	- 68,675,652,336	- 45,269,503,238	-23,406,149,098	51.7%
Total, Costos	-43,278,406,986	-21,987,679,791	-21,290,727,195	96.8%

OTROS COSTOS	A DICIEMBRE 2021	A DICIEMBRE 2020	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
SERVICIOS PERSONALES	21,417,130,839	18,536,910,212	2,880,220,627	15.5%
GENERALES	3,046,001,978	3,864,480,606	-818,478,628	-21.2%
DEPRECIACIONES	19,450,105,655	19,258,244,333	191,861,322	1.0%
ARRENDAMIENTOS	2,135,522,658	2,415,749,458	-280,226,800	-11.6%
AMORTIZACIONES	684,461,085	825,443,761	-140,982,676	-17.1%
COSTO DE BIENES Y SERVICIOS PUBLICOS PARA LA VENTA	1,391,653,883	984,885,635	406,768,248	41.3%
CONSUMO DE INSUMOS DIRECTOS	2,286,370,612	1,625,316,492	661,054,120	40.7%
ORDENES Y CONTRATOS DE MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	5,621,057,416	4,847,243,239	773,814,177	16.0%
HONORARIOS	1,303,820,757	2,444,077,674	-1,140,256,917	-46.7%
SERVICIOS PUBLICOS	911,396,471	851,021,459	60,375,012	7.1%
MATERIALES Y OTROS COSTOS DE OPERACION	2,325,426,735	1,758,106,296	567,320,439	32.3%
SEGUROS	798,624,084	671,303,472	127,320,612	19.0%
IMPUESTOS	3,244,078,025	1,585,361,368	1,658,716,657	104.6%
ORDENES Y CONTRATOS POR OTROS SERVICIOS	4,060,002,139	3,789,394,446	270,607,693	7.1%
TRANSFERENCIA MENSUAL DE COSTOS	-68,675,652,339	-63,457,538,451	-5,218,113,888	8.2%

23. Gastos de Administración

Los gastos de administración se detallan a continuación y se dividen en gastos efectivos y gastos no efectivos así:

GASTOS DE ADMINISTRACION Y OPERACIÓN	A DICIEMBRE 2021	A DICIEMBRE 2020	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
SUELDOS Y SALARIOS	4,010,185,182.00	3,980,089,253.00	30,095,929	0.76%
CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	90,239,366.00	70,278,138	19,961,228	28.41%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	1,114,459,764.00	1,000,738,878.00	113,720,886	11.36%
APORTES SOBRE LA NOMINA	74,937,528.00	74,249,700.00	687,828	0.93%
PRESTACIONES SOCIALES	1,962,509,757	2,025,207,084	-62,697,327	-3.10%
GASTOS DE PERSONAL DIVERSOS	403,196,246	254,937,914	148,258,332	58.15%
GENERALES	5,842,017,146.00	5,186,938,226	655,078,920	12.63%
"IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS"	2,859,371,394.77	2,820,759,834.94	38,611,560	1.37%
TOTAL, GASTOS DE ADMINISTRACION Y OPERACIÓN	16,356,916,384	15,413,199,028	943,717,356	6.12%

GASTOS NO EFECTIVOS	A DICIEMBRE 2021	A DICIEMBRE 2020	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
DETERIORO DE CUENTAS POR COBRAR	2,193,332,632	999,534,180.00	1,193,798,452	119.44%
DETERIORO DE INVENTARIOS	29,395,212	26,471,743.00	2,923,469	11.04%



DEPRECIACION DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	625,359,279	548,137,448	77,221,831	14.09%
DEPRECIACION DE PROPIEDADES DE INVERSION	4,649,742	4,649,742.12	0	0.00%
AMORTIZACION DE ACTIVOS INTANGIBLES	170,476,607	206,407,993	-35,931,386	-17.41%
PROVISION LITIGIOS Y DEMANDAS	1,592,756,621	9,776,867,653.00	-8,184,111,032	-83.71%
<b>TOTAL, GASTOS NO EFECTIVOS</b>	<b>4,615,970,093.00</b>	<b>11,562,068,759.12</b>	<b>-6,946,098,666</b>	<b>-60.08%</b>

#### 24. Otros Ingresos

El detalle de otros ingresos a 31 de diciembre es el siguiente:

OTROS INGRESOS	A DICIEMBRE 2021	A DICIEMBRE 2020	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
FINANCIEROS	-749,182,862	-1,600,105,456	850,922,594	-53%
AJUSTE POR DIFERENCIA EN CAMBIO	-4,584,009,149	-4,435,827,552	-148,181,597	3%
INGRESOS DIVERSOS	-6,451,357,331	-1,570,942,194	-4,880,415,137	311%
GANANCIAS POR LA APLICACIÓN DEL MPP	-96,356,000	-	0	100%
IMPUESTO A LAS GANANCIAS DIFERIDO	-926,920,235	-411,056,770	-515,863,465	125%
<b>TOTAL OTROS INGRESOS</b>	<b>-12,807,825,577</b>	<b>-8,017,931,972</b>	<b>-4,789,893,605</b>	<b>60%</b>

La cuenta de **ingresos diversos** esta siendo afectada por las recuperaciones por provisión de litigios y demandas recuperación que asciende a \$4.079 millones de pesos, el detalle de las recuperaciones se encuentra en la política 16 de provisión por litigios del pasivo.

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.

#### 25. Otros Gastos

Los otros gastos al corte 31 de diciembre comprendían:

OTROS GASTOS	A DICIEMBRE 2021	A DICIEMBRE 2020	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
COMISIONES	34,572,966	18,207,523	16,365,443	89.9%

AJUSTE POR DIFERENCIA EN CAMBIO	5,168,330,028	4,246,428,336	921,901,692	21.7%
FINANCIEROS	3,601,939,352	2,992,815,789	609,123,563	20.4%
IMPUESTO A LAS GANANCIAS CORRIENTE	7,826,043,992	8,208,724,000	- 382,680,008	-4.7%
IMPUESTO A LAS GANANCIAS DIFERIDO	855,164,689	1,724,712,221	- 869,547,532	-50.4%
OTROS GASTOS DIVERSOS	697,271,358	2,351,137,850	-1,653,866,492	-70.3%
<b>TOTAL OTROS GASTOS</b>	<b>18,183,322,386</b>	<b>19,542,025,719</b>	<b>-1,358,703,333</b>	<b>-7.0%</b>

26. El siguiente detalle corresponde a los ingresos y gastos del programa todos por el pacifico

DESCRIPCION	A DICIEMBRE 2021	A DICIEMBRE 2021	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
<b>INGRESOS PROGRAMA TODOS POR EL PACIFICO RECURSOS RN</b>	<b>\$1,032,778,701</b>	<b>\$1,904,830,773</b>	<b>-\$872,052,071</b>	<b>-45.8%</b>
Programa Todos por el Pacífico no Gravada	\$1,032,776,213	\$1,904,830,722	-\$872,054,508	-45.8%
Otros Ingresos No Operacionales	\$2,488	\$51	\$2,437	4778.4%
<b>GASTOS PROGRAMA TODOS POR EL PACIFICO RECURSOS RN</b>	<b>\$1,032,778,701</b>	<b>\$1,890,385,709</b>	<b>-\$857,607,008</b>	<b>-45.4%</b>
ADMINISTRACION	\$1,019,395,366	\$1,873,618,374	-\$854,223,008	-45.6%
PROVISIONES, AGOT.DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	\$13,383,335	\$16,767,335	-\$3,384,000	-20.2%





**PEREIRA**  
Gobierno de la Ciudad  
CAPITAL DEL EJE

