



**ACUERDO DE JUNTA DIRECTIVA No 03-2025
(Julio 21 de 2025)**

"POR MEDIO DEL CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE COTA – EMSERCOTA S.A. E.S.P., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

La Junta Directiva de LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE COTA – EMSERCOTA S.A. E.S.P., en uso de sus funciones legales y estatutarias, en especial las conferidas en el numeral 15 del Artículo 38 de los Estatutos, contenidos en Escritura Pública No.1155 de 2006, el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 52 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 7 de la Ley 689 del 28 de agosto de 2001, establece que *"el control de gestión y de resultados es un proceso que, dentro de las directrices de planeación estratégica busca que las metas sean congruentes con las previsiones"*;

Que la misma disposición señala que las Comisiones de Regulación *"(...) definirán los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio que permitan evaluar la gestión y resultados de las entidades prestadoras. Así mismo, establecerán las metodologías para clasificar las personas prestadoras de los servicios públicos, de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, con el propósito de determinar cuáles de ellas requieren de una inspección y vigilancia especial o detallada por parte de la Superintendencia de servicios públicos Domiciliarios, Para el diseño de esta metodología, las comisiones de regulación tendrán un plazo de un año contado a partir de la vigencia de la presente Ley"*;

Que en virtud de lo anterior, es competencia de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, establecer las metodologías para clasificar las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, con el propósito de determinar cuáles de ellas requieren de una inspección y vigilancia especial o detallada por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD;

Que el inciso tercero del artículo 52 de la Ley 142 de 1994, señala que *"la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios deberá adoptar las categorías de clasificación respectivas que establezcan las comisiones de regulación y clasificar a las personas prestadoras de los servicios públicos sujetas a su control, inspección y vigilancia dentro de los seis (6) meses siguientes a la expedición de la clasificación por parte de cada una de las comisiones de regulación"*;

Que las empresas de servicios públicos deberán tener un plan de gestión y resultados de corto, mediano y largo plazo, que sirva de base para el control que se ejerce sobre ellas.



Este plan deberá evaluarse y actualizarse anualmente teniendo como base esencial lo definido por las Comisiones de Regulación, esto de conformidad con lo previsto en el parágrafo del artículo 52 de la Ley 142 de 1994;

Que el artículo 58 *ibidem*, señala que "Cuando quienes prestan servicios públicos incumplan de manera reiterada, a juicio de la Superintendencia, los índices de eficiencia, los indicadores de gestión y las normas de calidad definidos por ella, ésta podrá ordenar la separación de los gerentes o de miembros de las juntas directivas de la empresa de los cargos que ocupan";

Que el artículo 59 *ibidem*, establece que "El Superintendente de servicios públicos podrá tomar posesión de una empresa, en los siguientes casos: "(...) 59.3. Cuando sus administradores hayan rehusado dar información veraz, completa y oportuna a una comisión reguladora o a la Superintendencia, o a las personas a quienes éstas hayan confiado la responsabilidad de obtenerla";

Que el numeral 73.3 del artículo 73 de la Ley 142 de 1994 determina que corresponde a las Comisiones de Regulación definir los criterios de eficiencia y desarrollar indicadores y modelos para evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de las empresas de servicios públicos y solicitar las evaluaciones que considere necesarias para el ejercicio de sus funciones;

Que el numeral 73.4 del artículo indicado en el considerando anterior, determina que corresponde a las Comisiones de Regulación fijar las normas de calidad a las que deben ceñirse las empresas de servicios públicos en la prestación del servicio;

Que de acuerdo con lo previsto en el numeral 73.15 *ibidem*, es función de las Comisiones de Regulación, determinar cuándo una empresa oficial, pública o un municipio que presta en forma directa los servicios no cumple los criterios e indicadores de eficiencia que determine y ordenar al municipio la entrega de la prestación de los servicios a un tercero;

Que de conformidad con el numeral 79.11 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 87 de la Ley 1753 de 2015, es competencia de la SSPD evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, de acuerdo con los indicadores definidos por las Comisiones de Regulación y publicar sus evaluaciones. Dicha entidad podrá imponer programas de gestión para las empresas que amenacen de forma grave la prestación continua y eficiente de un servicio, los cuales estarán basados en los indicadores de prestación y de información derivada de la vigilancia e inspección efectuadas a las mismas, cuyo incumplimiento podrá ser sancionado;

Que la Comisión de Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, elaboró un diagnóstico de la aplicación de las herramientas para la evaluación de la gestión y resultados, así como la clasificación del nivel de riesgo de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, evidenciando la necesidad de contar con un indicador único sectorial que permitan medir cuantitativamente el nivel de desempeño de las personas prestadoras frente a un conjunto de dimensiones estrechamente relacionadas con los objetivos y metas de las políticas públicas del sector y, consigo, clasificar el nivel de riesgo de las personas prestadoras y fortalecer los planeación, gestión, seguimiento y control.



Que, con base en lo anterior, es necesario fortalecer los instrumentos dinámicos para el control de la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, para que sean: i) eficaces para la previsión del nivel de riesgo en la prestación del servicio, y ii) arrojan señales claras de mercado y de política pública para promover un mejoramiento en la prestación de los servicios; todo ello, a través de una sinergia real entre los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos que permitan la evaluación dinámica de la gestión y resultados de las personas prestadoras;

Que la Comisión de Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA en ejercicio de sus facultades expidió la Resolución CRA 906 de 2019 *"Por la cual se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, se establece la metodología para clasificarlas de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, y se modifican unas resoluciones"*;

Que la SSPD, con ocasión de la obligación que le asiste a los prestadores de realizar el cargue del Plan de Gestión y Resultados - PGR, a la plataforma SUI, expidió la Resolución SSPD 33925 del 25 de agosto de 2020, *"Por la cual se deroga parcialmente la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y se establece el reporte de información ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios del Tablero de Planeación del Plan de Gestión y Resultados -PGR- de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado definido en la Resolución CRA 906 de 2019"*;

Así mismo, expidió la Resolución SSPD 682475 de 2021, *"Por la cual se reglamenta el reporte ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de la actualización del Plan de Gestión y Resultados -PGR- definido en la Resolución CRA 906 de 2019 y la información complementaria"*;

Que conforme con lo dispuesto en el párrafo 1 del artículo 1.6.5.3.3.1 de la Resolución CRA 943 de 2021 "El PGR debe contar con la aprobación de la entidad tarifaria local y ser suscrito por el Representante Legal de la persona prestadora. El acto de aprobación deberá reportarse a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en las condiciones que dicha entidad establezca.

Que, el artículo 1.2.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001 modificado por la Resolución CRA 271 de 2003 artículo 1° y compilado en la resolución CRA 943 de 2021 artículo 1.2.1, resalta que, son entidades tarifarias locales: a) El alcalde municipal, cuando sea el municipio el que preste directamente el servicio, o la Junta a que hace referencia el inciso 6° del artículo 6 de la Ley 142 de 1994; b) La junta directiva de la persona prestadora, o quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en sus estatutos o reglamentos internos, cuando el responsable de la prestación del servicio sea alguno de los prestadores señalados en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994.

Que, es función de la Junta Directiva, evaluar anualmente la gestión y el desempeño del gerente, mediante el análisis de los indicadores de gestión que demuestren la eficacia y eficiencia de su labor y permitan establecer el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos, así mismo, de conformidad con el inciso anterior, es su función ejercer como



entidad tarifaria local de acuerdo con lo dispuesto por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA y la normatividad legal vigente.

Que a través del acuerdo No.04 del 26 de octubre de 2020 la Junta Directiva aprobó el Plan de Gestión y Resultados (PGR) de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE COTA – EMSERCOTA S.A. E.S.P. 2020-2034 observando la metodología definida por la CRA a través de la resolución CRA 908 de 2019.

Que el párrafo del Artículo 1.6.5.1.5 "Responsabilidades de las personas prestadoras" establece que *"las personas prestadoras deberán actualizar anualmente, su Plan de Gestión y Resultados -PGR y realizar los ajustes necesarios para asegurar el cumplimiento de este en las condiciones que establece la presente parte. Estas modificaciones deberán ser reportadas al Sistema Único de Información -SUI, con la periodicidad y en las condiciones que establezca la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios"*.

Que, la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE COTA – EMSERCOTA S.A. E.S.P., adelantó las actividades necesarias para actualizar su Plan de Gestión y Resultados, observando la metodología definida por la CRA.

Que en reunión con el equipo directivo de la empresa, se calificó el nivel de riesgo de los indicadores evaluados y se establecieron las acciones de mejora necesarias para dar cumplimiento a las metas establecidas de los indicadores con nivel de riesgo moderado, observando que ninguna de las acciones propuesta requiere inversión de capital y por tanto su ejecución no afecta la capacidad fiscal del prestador.

Que, en sesión del 21 de julio de 2025 el gerente socializó los tableros de control de planeación y acciones de mejora y conforme a ello, la Junta Directiva considera viable la actualización del Plan de Gestión y Resultados (PGR) de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE COTA – EMSERCOTA S.A. E.S.P. 2020-2034 acorde con los antecedentes normativos señalados y el seguimiento realizado, como se detalla en el documento Técnico de soporte que se aprueba en el presente acto.

Que, por lo anteriormente expuesto, La Junta Directiva,

ACUERDA

ARTÍCULO PRIMERO: Actualizar el Plan de Gestión y Resultados - PGR 2020 – 2034 para los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE COTA – EMSERCOTA S.A. E.S.P.

Parágrafo. Los documentos técnicos de soporte y los anexos complementarios que actualizan el Plan de Gestión y Resultados - PGR 2020 – 2034 hacen parte integral del presente Acuerdo.

ARTÍCULO SEGUNDO: En cumplimiento de la Resolución CRA 943 de 2021, se deberá remitir copia del presente acuerdo y sus anexos a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD en un plazo no mayor a treinta (30) de julio del año 2025 en los términos que para ello disponga la entidad.



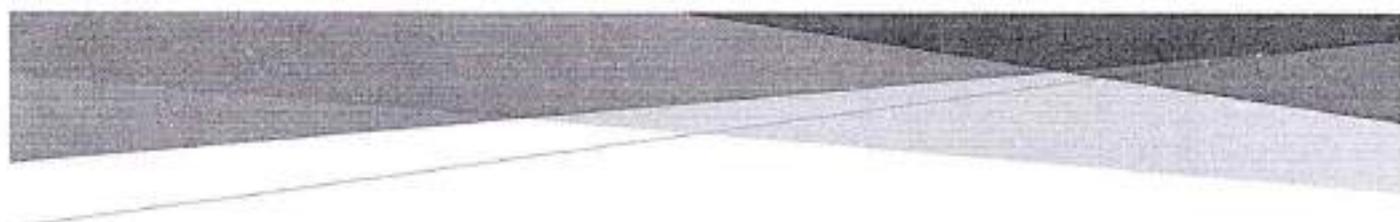
ARTÍCULO TERCERO: El presente acuerdo rige a partir de la fecha, de conformidad con las Resoluciones CRA 906 de 2019, CRA 919 de 2020, CRA 926 de 2020 compiladas y unificadas en la Resolución CRA 943 de 2021 y modificada y adicionada por la Resolución CRA 946 de 2021 y deroga cualquier otra decisión que le sea contraria.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en el Municipio de Cota, Cundinamarca, a los veintiún (21) días del mes de julio de dos mil veinticinco (2025).

ORLANDO BALSERO GARCIA
Presidente Junta Directiva

ELSA LEONOR JANY GUZMAN
secretaria Junta Directiva



INFORME DE ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS (PGR)

de conformidad con las Resoluciones CRA 906 de 2019, CRA 926 de 2020
compiladas y unificadas en la Resolución CRA 943 de 2021

a continuación, se presenta el informe de actualización del Plan de Gestión y Resultados (PGR), conforme a lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019. Este informe refleja los avances, ajustes y cumplimiento de las metas relacionadas con la gestión empresarial y la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado prestados por la EMSECOTA S.A. E.S.P.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE COTA – EMSECOTA S.A. E.S.P.



CONTROL DE ACTUALIZACIONES

Versión No.	05
Fecha de Actualización	Julio de 2025
Periodo evaluado	Vigencia fiscal 1 enero a 31 de diciembre 2024 Vigencia tarifaria 1 de julio 2023 – 30 de junio 2024
Servicios evaluados	Acueducto y Alcantarillado
Fecha de Aprobación	21 de Julio de 2025



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	5
1.1. Datos del Prestador.....	5
1.2. Metodología de actualización.....	5
2. AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS.....	7
2.1. Dimensión CS – Calidad del Servicio.....	7
2.2. Dimensión EP – Eficiencia en la Planificación.....	8
2.3. Dimensión GE – Gestión Empresarial.....	9
2.4. Dimensión EO – Eficiencia en la Operación.....	10
2.5. Dimensión SF – Suficiencia financiera.....	11
2.6. Dimensión GYT – Gobierno y transparencia.....	12
2.7. Dimensión SA – Sostenibilidad ambiental.....	13
2.8. Dimensión GT – Gestión Tarifaria.....	14
3. AJUSTES AL PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS.....	17
3.1. Ajustes realizados al tablero de planeación.....	¡Error! Marcador no definido.
3.2. Incorporación del tablero de control de planeación Versión 5.....	17
4. CONCLUSIONES.....	19



LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Resultados indicadores dimensión 1. CS - Calidad del Servicio.....	7
Tabla 2. Resultados indicadores dimensión 2. EP - Eficiencia en la Planificación.....	8
Tabla 3. Resultados indicadores dimensión 3. GE - Gestión Empresarial	9
Tabla 4. Resultados indicadores dimensión 4. EO - Eficiencia en la Operación.....	10
Tabla 5. Resultados indicadores dimensión 5. SF - Suficiencia Financiera	11
Tabla 6. Resultados indicadores dimensión 6. GYT - Gobierno y Transparencia.....	13
Tabla 7. Resultados indicadores dimensión 7. Sostenibilidad Ambiental	14
Tabla 8. Resultados indicadores dimensión 8. GT - Gestión Tarifaria	15



INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como finalidad presentar la actualización del Plan de Gestión y Resultados (PGR) correspondiente a la vigencia 2025, en cumplimiento de lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019. Esta resolución reglamenta la obligación de los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado de formular, implementar, evaluar y reportar el PGR como instrumento de planificación, seguimiento y mejora continua de la gestión empresarial.

La actualización del PGR permite evidenciar los avances en el cumplimiento de las metas trazadas, identificar las desviaciones frente a los objetivos inicialmente propuestos y plantear los ajustes necesarios para garantizar la eficiencia, calidad, cobertura, sostenibilidad financiera y cumplimiento de la normativa vigente en la prestación de los servicios.

Este documento incluye un análisis detallado del nivel de cumplimiento de los indicadores establecidos, los resultados alcanzados durante la vigencia 2024, los ajustes propuestos al plan original y la identificación de riesgos que hayan podido afectar su desarrollo. Asimismo, se presentan las acciones implementadas para mitigar dichos riesgos y las recomendaciones para el mejoramiento continuo.

El informe está estructurado de manera que permite una revisión integral por parte de las autoridades de vigilancia y control, así como de las entidades territoriales, en aras de garantizar la transparencia en la gestión del prestador y promover la mejora en la calidad de vida de los usuarios.



1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Datos del Prestador

Razón Social	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE COTA - EMSERCOTA S.A. E.S.P.
NIT	900.124.654-4
Código SUI	175
Tipo de prestador	Oficial
Segmentación	Grandes Prestadores
Área de Prestación	1. COTA
Código DANE	25214000
No. De Sistemas	Un solo sistema identificado con No. 89

1.2. Metodología de actualización

La actualización del Plan de Gestión y Resultados (PGR) para la vigencia 2025 se llevó a cabo mediante un proceso técnico, participativo y basado en evidencia, con el fin de garantizar la coherencia entre los objetivos institucionales, la realidad operativa del prestador y los lineamientos establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA.

Este proceso se desarrolló siguiendo los siguientes pasos metodológicos:

Recolección y consolidación de información

Se recopilaron datos internos y externos provenientes de distintas fuentes, tales como:

- Información reportada al Sistema Único de Información (SUI)
- Informes de seguimiento del PGR de años anteriores
- Registros operativos y financieros del prestador
- Bases de datos de atención al usuario y gestión comercial
- Plan de inversiones aprobado

Análisis de cumplimiento de metas

Con base en la información consolidada, se realizó una evaluación del avance de las metas trazadas en el PGR vigente. Este análisis incluyó la comparación entre los



valores proyectados y los resultados reales obtenidos durante la vigencia 2024, permitiendo identificar desviaciones, rezagos o avances significativos en los diferentes componentes del plan.

Participación de las áreas responsables

Se convocaron reuniones de trabajo con los líderes de las áreas técnicas, operativas, comerciales, financieras y administrativas del prestador, con el fin de:

- Validar la información recopilada
- Analizar causas de las desviaciones
- Proponer ajustes realistas a las metas y cronogramas
- Identificar riesgos operacionales y financieros

Evaluación de factores externos e internos

Se consideraron variables externas que pudieron haber impactado el cumplimiento del PGR, tales como cambios normativos, fenómenos climáticos, afectaciones sanitarias, restricciones presupuestales o condiciones particulares del territorio. Asimismo, se evaluaron aspectos internos como disponibilidad de recursos, capacidad operativa y desempeño del talento humano.

Propuesta de ajustes al PGR

A partir del análisis anterior, se formularon ajustes al plan original en términos de metas, indicadores, cronogramas y acciones estratégicas, sustentados en evidencia técnica y financiera. Estos ajustes fueron orientados a mantener el enfoque de mejora continua, eficiencia en la prestación del servicio y cumplimiento normativo.

Validación final y elaboración del informe

La versión actualizada del PGR fue validada por la alta dirección del prestador, consolidándose en el presente informe de actualización. Este documento fue elaborado con base en los lineamientos establecidos por la CRA y está estructurado para facilitar su revisión por parte de las entidades de control y demás partes interesadas.



2. AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS

Esta sección presenta el análisis comparativo entre las metas establecidas en el Plan de Gestión y Resultados (PGR) y los resultados alcanzados durante la vigencia fiscal del 1º de enero a 31 de diciembre de 2024 y la vigencia tarifaria comprendida entre el 1º de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024. Para cada uno de los componentes definidos por la regulación, se identifican los avances logrados, los posibles retrasos o desviaciones, y las acciones necesarias para su calificación de nivel de riesgo.

2.1. Dimensión CS – Calidad del Servicio

Objetivo: Asegurar la calidad del servicio prestado mediante el cumplimiento de parámetros técnicos y normativos definidos por la CRA y otras autoridades competentes (por ejemplo, Ministerio de Salud, MinVivienda, SSPD).

Periodo de evaluación: Año fiscal – 1º de enero a 31 de diciembre de 2024

Resultados Obtenidos: Se analizaron los indicadores de calidad conforme a los estándares definidos por la CRA y los objetivos del PGR, en el Anexo 1 se pueden observar las fichas técnicas del cálculo de cada uno de los indicadores presentados en la tabla 1.

Tabla 1. Resultados indicadores dimensión 1. CS - Calidad del Servicio

Indicador	Unidad	Resultado del Año	Meta del Año	¿Cumplió? (Si/No)	Calificación	¿Requiere Evaluación de nivel de Riesgo?
Índice de Reporte y Calidad del Agua Potable	Adimensional	1.00	1.00	SI	100%	No requiere evaluación
Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua del prestador	%	NA	NA			
Índice de Continuidad	Horas/día	22.18	23.60	SI	95%	No requiere evaluación
Índice de Atención de PQR Acueducto	%	0.00	0.00	SI	100%	No requiere evaluación
Índice de Atención de PQR Alcantarillado	%	0.00	0.00	SI	100%	No requiere evaluación



Análisis: El cumplimiento de metas de calidad del servicio muestra un avance significativo, en la totalidad de los indicadores de dicha dimensión.

2.2. Dimensión EP – Eficiencia en la Planificación

Objetivo: Garantizar que las actividades, metas, inversiones y recursos del prestador estén alineados con una planeación estratégica, técnica y financiera adecuada, que permita anticiparse a las necesidades del servicio, optimizar la toma de decisiones y asegurar la sostenibilidad y mejora continua de la prestación.

Periodo de evaluación: los indicadores relacionados con la evaluación del Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR) corresponden al año tarifario, comprendido entre el 1° de julio de 2023 a 30 de junio de 2024 y los indicadores que evalúan los Planes de Emergencias y Contingencias (PEC) de los servicios de acueducto y alcantarillado corresponden al año fiscal – 1° de enero a 31 de diciembre de 2024

Resultados Obtenidos: Se analizaron los indicadores de planeación conforme a los estándares definidos por la CRA y los objetivos del PGR, en el Anexo 1 se pueden observar las fichas técnicas del cálculo de cada uno de los indicadores presentados en la tabla 2.

Tabla 2. Resultados indicadores dimensión 2. EP – Eficiencia en la Planificación

Indicador	Unidad	Resultado del Año	Meta del Año	¿Cumplido? (Si/No)	Calificación	¿Requiere Evaluación de nivel de Riesgo?
Índice de Inversiones Acumuladas de Acueducto	%	92.00	100	SI	92	No requiere evaluación
Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto	%	40.00	100	NO	40	Calificar Nivel de Riesgo
Índice de Inversiones Acumuladas de Alcantarillado	%	98.00	100	SI	98	No requiere evaluación
Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Alcantarillado	%	98.00	100	SI	98	No requiere evaluación
Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Acueducto	%	100.00	100	SI	100	No requiere evaluación
Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Alcantarillado	%	100.00	100	SI	100	No requiere evaluación



Análisis: El indicador, Índice de Inversiones anual de acueducto, el porcentaje para esta vigencia fue bajo a pesar de que no cumple no se debe llevar a acciones de control por su porcentaje de cumplimiento se acercó a la meta como soporte a dicha información se podrá revisar el Anexo 2 que contempla la justificación técnica referente a los mencionados indicadores.

2.3. Dimensión GE – Gestión Empresarial

Objetivo: Fortalecer la capacidad administrativa, operativa, organizacional y financiera del prestador, mediante la implementación de prácticas de gestión eficientes, transparentes y orientadas a resultados, que aseguren la sostenibilidad del servicio, el cumplimiento normativo y la mejora continua de los procesos internos.

Periodo de evaluación: Año fiscal – 1º de enero a 31 de diciembre de 2024

Resultados Obtenidos: Se analizaron los indicadores de gestión empresarial conforme a los estándares definidos por la CRA y los objetivos del PGR, en el Anexo 1 se pueden observar las fichas técnicas del cálculo de cada uno de los indicadores presentados en la tabla 3.

Tabla 3. Resultados indicadores dimensión 3. GE – Gestión Empresarial

Indicador	Unidad	Resultado del Año	Meta del Año	¿Cumplió? (SI/No)	Calificación	¿Requiere Evaluación de nivel de Riesgo?
Productividad del Personal Administrativo del Prestador	No. personal/ Mil Sus.	1.28	1.23	SI	0.92	No requiere evaluación
Productividad del Personal Operativo de Acueducto	No. personal/ Mil Sus.	0.67	0.64	SI	0.96	No requiere evaluación
Productividad del Personal Operativo de Alcantarillado	No. personal/ Mil Sus.	0.60	0.60	SI	1.38	No requiere evaluación
Relación de Costos y Gastos Administrativos por Gestión Social	%	0	0	SI	1.00	No requiere evaluación

Análisis: El resultado de esta dimensión refleja la importancia de que el prestador actúe como una organización bien estructurada, con procesos definidos, personal capacitado, control interno efectivo y capacidad para adaptarse a los cambios



del entorno. La dimensión de Gestión Empresarial presenta un desempeño globalmente positivo.

2.4. Dimensión EO – Eficiencia en la Operación

Objetivo: Optimizar el uso de los recursos técnicos, humanos y financieros en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, mediante la reducción de pérdidas, el control de costos operativos y la mejora de los procesos operativos, garantizando la continuidad, confiabilidad y sostenibilidad del servicio.

Periodo de evaluación: Año fiscal – 1º de enero a 31 de diciembre de 2024

Resultados Obtenidos: Se analizaron los indicadores de eficiencia en la operación conforme a los estándares definidos por la CRA y los objetivos del PGR, en el Anexo 1 se pueden observar las fichas técnicas del cálculo de cada uno de los indicadores presentados en la tabla 4.

Tabla 4. Resultados indicadores dimensión 4. EO – Eficiencia en la Operación

Indicador	Unidad	Resultado del Año	Meta del Año	¿Cumplió? (Si/No)	Calificación	¿Requiere Evaluación de nivel de Riesgo?
Agua Controlada en Puntos de Uso y Consumo	%	107.00	100.00	Si	100.00%	No requiere evaluación
Índice de Micromedición Efectiva	%	92.54	93.5	Si	100.00%	No requiere evaluación
Catastro de Medidores	Adimensional	1.00	1.00	Si	100.00%	No requiere evaluación
Índice de Macromedición Efectiva	%	100.00	100.00	Si	100.00%	No requiere evaluación
Modelo Hidráulico	Adimensional	0.00	1.00	NO	0.00%	Calificar Nivel de Riesgo
Fallas en la Red de Transporte y Distribución de Acueducto	No. Fallos/km	0.00	0.00	Si	100.00%	No requiere evaluación
Fallas en la Red de Alcantarillado	No. Fallos/km	0.00	0.00	Si	100.00%	No requiere evaluación
Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Agua Potable	kwh/m3	0.85	1.9	Si	100.00%	No requiere evaluación
Consumo Energético Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales	kwh/m3	0.98	0.31	NO	78.94%	No requiere evaluación



Análisis: Aunque la dimensión muestra un desempeño general favorable, la no consecución de un indicador puntual indica que existen aspectos operativos que requieren atención específica. El incumplimiento del indicador de modelo hidráulico ha venido presentándose en los cinco años de evaluación de la gestión, este indicador lo hemos tenido en plan de acciones de mejora y sus acciones van encaminadas a su actualización; así mismo el indicador de energía eléctrica en tratamiento de aguas residuales.

2.5. Dimensión SF – Suficiencia financiera

Objetivo: Garantizar que los ingresos generados por la prestación de los servicios públicos domiciliarios sean suficientes para cubrir los costos de operación, mantenimiento, administración e inversión, asegurando la sostenibilidad financiera del prestador y el cumplimiento eficiente de sus obligaciones presentes y futuras.

Periodo de evaluación: Año fiscal – 1º de enero a 31 de diciembre de 2024

Resultados Obtenidos: Se analizaron los indicadores de esta dimensión conforme a los estándares definidos por la CRA y los objetivos del PGR, en el Anexo 1 se pueden observar las fichas técnicas del cálculo de cada uno de los indicadores presentados en la tabla 5.

Tabla 5. Resultados indicadores dimensión 5. SF – Suficiencia Financiera

Indicador	Unidad	Resultado del Año	Meta del Año	¿Cumplió? (Si/No)	Calificación	¿Requiere Evaluación de nivel de Riesgo?
Liquidez	Adimensional	1.00	1.0	Si	83.33%	Calificar Nivel de Riesgo
Eficiencia en el Recaudo	%	97.06	90.90	Si	100.00%	No requiere evaluación
Cubrimiento de Costos y Gastos	Adimensional	0.94	1.00	Si	94.00%	No requiere evaluación
Relación de Endeudamiento	Adimensional	0.49	0.49	Si	100.00%	No requiere evaluación
Rotación de Cartera de Servicios Públicos en días de Pago	No. De días	48.60	50.00	Si	97.20%	No requiere evaluación
EBITDA	Pesos (COP)	2779987841	2677796000	Si	100.00%	No requiere evaluación



Flujos Comprometidos	Adimensional	5.41	5.00	SI	91.74%	No requiere evaluación
Endeudamiento	Adimensional	6.00	2.00	SI	100.00%	No requiere evaluación
Liquidez Ajustada	Adimensional	1.09	0.77	SI	100.00%	No requiere evaluación
Índice Financiero asociado a la eficiencia Operativa	Adimensional	64.42	70.35	SI	91.57%	No requiere evaluación
Relación Deuda a Inversiones	Adimensional	11438.00	12743.49	SI	100.00%	No requiere evaluación

Análisis: Esta dimensión evaluó si el prestador tiene la capacidad financiera para operar de forma continua y confiable, sin depender de subsidios o transferencias no recurrentes, y si puede ejecutar su plan de inversiones conforme a las metas del PGR. Durante la vigencia, se evaluaron múltiples indicadores relacionados con la suficiencia financiera, con el fin de verificar si los ingresos operacionales del prestador permiten cubrir los costos asociados a la operación, mantenimiento, administración e inversión.

De los indicadores definidos para esta dimensión, todos alcanzaron las metas establecidas, lo cual no representa una alerta relevante sobre la estabilidad y sostenibilidad financiera de la entidad por el tipo de evaluación que realizan los indicadores.

2.6. Dimensión GYT – Gobierno y transparencia

Objetivo: Promover la adopción de buenas prácticas de gobierno organizacional, rendición de cuentas y acceso a la información, garantizando la integridad, la legalidad y la transparencia en la gestión del prestador, así como la participación activa de los usuarios y demás partes interesadas en la vigilancia de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Periodo de evaluación: Año fiscal – 1º de enero a 31 de diciembre de 2024

Resultados Obtenidos: Se analizaron los indicadores de esta dimensión conforme a los estándares definidos por la CRA y los objetivos del PGR, en el Anexo 1 se pueden observar las fichas técnicas del cálculo de cada uno de los indicadores presentados en la tabla 6.



Tabla 6. Resultados indicadores dimensión 5. GYT – Gobierno y Transparencia

Indicador	Unidad	Resultado del Año	Meta del Año	¿Cumplió? (Si/No)	Calificación	¿Requiere Evaluación de nivel de Riesgo?
Índice de Rotación de Personal Directivo	No. De años/ No. Directivos	2.19	2.40	SI	91.25%	No requiere evaluación
Carga Administrativa	%	11.00	5.90	NO	53.64%	Calificar Nivel de Riesgo
Valor económico Agregado	Pesos (COP)	7049693232	0.00	SI	100.00%	Calificar Nivel de Riesgo
Cumplimiento del PGR	Adimensional	95.00	1.00	SI	100.00%	No requiere evaluación
Cumplimiento del PUEAA	Adimensional	100.00	100.00	SI	100.00%	No requiere evaluación

Análisis: Durante la vigencia evaluada, la dimensión de Gobierno y Transparencia presentó un cumplimiento parcial. Si bien se avanzó en aspectos como divulgación de información, participación ciudadana y cumplimiento normativo, el incumplimiento en UN indicador —Carga Administrativa— pone en evidencia presuntas limitaciones en la gestión eficiente y sostenible del prestador.

Respecto al indicador denominado CARGA ADMINISTRATIVA Se observa una posible ineficiencia en los procesos internos, que impacta negativamente la productividad institucional, la toma de decisiones o la atención al usuario; sin embargo, recordemos que este indicador es el reflejo económico de los indicadores de productividad del personal, y el que corresponde al área administrativa debe ser modificado por nuevas condiciones en la estructura administrativa de la empresa. Por este motivo, se presenta a consideración de la junta la modificación de la meta, como soporte revisar el anexo 2 del presente documento.

2.7. Dimensión SA – Sostenibilidad ambiental

Objetivo: Promover la gestión responsable y sostenible de los recursos naturales en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, mediante la implementación de prácticas operativas, técnicas y administrativas que minimicen los impactos ambientales, optimicen el uso del agua y otros recursos, y cumplan con la normativa ambiental vigente.



Periodo de evaluación: Año fiscal – 1º de enero a 31 de diciembre de 2024

Resultados Obtenidos: Se analizaron los indicadores de esta dimensión conforme a los estándares definidos por la CRA y los objetivos del PGR, en el Anexo 1 se pueden observar las fichas técnicas del cálculo de cada uno de los indicadores presentados en la tabla 7.

Tabla 7. Resultados indicadores dimensión 7. Sostenibilidad Ambiental

Indicador	Unidad	Resultado del Año	Meta del Año	¿Cumplió? (Si/No)	Calificación	¿Requiere Evaluación de nivel de Riesgo?
Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción	%	100.00	99.80	SI	99.80%	No requiere evaluación
Utilización del Recurso Agua	%	64.34	80.00	SI	100.00%	No requiere evaluación
Reporte de Afectación Hídrica asociada a fenómenos Climáticos	Horas/día	0.00	0.00	SI	100.00%	No requiere evaluación
Gestión de Lodos Resultantes Acueducto	%	NA	NA			
Aprobación del PSMV	Adimensional	100.00	100.00	SI	100.00%	No requiere evaluación
Cumplimiento del PSMV	Adimensional	100.00	100.00	SI	100.00%	No requiere evaluación
Gestión de Lodos Resultantes Alcantarillado	%	NA	NA			

Análisis: Durante la vigencia 2024, la dimensión de Sostenibilidad Ambiental presentó un desempeño satisfactorio y coherente con los objetivos regulatorios establecidos por la Resolución CRA 906 de 2019. Todos los indicadores definidos para esta dimensión fueron cumplidos en su totalidad, reflejando un compromiso institucional sólido con la protección del medio ambiente, el cumplimiento normativo y la gestión responsable de los recursos naturales.

2.8. Dimensión GT – Gestión Tarifaria

Objetivo: Asegurar la correcta aplicación del régimen tarifario vigente, garantizando que las tarifas cobradas a los usuarios reflejen los costos eficientes del servicio, permitan la sostenibilidad financiera del prestador y se apliquen con criterios de transparencia, equidad y legalidad.



Periodo de evaluación: Año Tarifario – 1º de julio de 2023 a 30 de junio de 2024

Resultados Obtenidos: Se analizaron los indicadores de esta dimensión conforme a los estándares definidos por la CRA y los objetivos del PGR, en el Anexo 1 se pueden observar las fichas técnicas del cálculo de cada uno de los indicadores presentados en la tabla 8.

Tabla 8. Resultados indicadores dimensión 8. GT – Gestión Tarifaria

Indicador	Unidad	Resultado del Año	Meta del Año	¿Cumplió? (SI/No)	Calificación	¿Requiere Evaluación de nivel de Riesgo?
Aplicación de costos de Referencia Aprobados de Acueducto	%	0.00	3.00	SI	100.00%	No requiere evaluación
Cumplimiento Metas de Cobertura Acueducto	%	128.00	100.00	SI	100.00%	No requiere evaluación
Cumplimiento Metas de Continuidad Acueducto	%	98.71.00	100.00	NO	98.00%	No requiere evaluación
Cumplimiento Metas de Reducción de Pérdidas	%	108.00	108.00	SI	100.00%	No requiere evaluación
Cumplimiento Medición del Agua Captada	Adimensional	1.00	1.00	SI	100.00%	No requiere evaluación
Cumplimiento Metas de Micromedición	%	NA	NA			
Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Alcantarillado	%	0.00	3.00	SI	100.00%	No requiere evaluación
Cumplimiento Metas de Cobertura de Alcantarillado	%	100.00	100.00	SI	100.00%	No requiere evaluación

Análisis: Esta dimensión está estrechamente relacionada con la suficiencia financiera, el cumplimiento normativo y la relación con el usuario, ya que las tarifas deben ser técnicamente justificadas, legalmente aplicadas y socialmente aceptables.

Para la vigencia 2024, la dimensión de Gestión Tarifaria presentó un desempeño óptimo, cumpliendo con la totalidad de los indicadores definidos según los lineamientos de la Resolución CRA 906 de 2019. Este cumplimiento refleja una gestión tarifaria sólida, técnica y transparente, orientada a garantizar la sostenibilidad financiera del prestador y el respeto por los derechos de los usuarios.



El cumplimiento integral de los indicadores de esta dimensión respalda la sostenibilidad del servicio y la confianza de los usuarios y entidades de control.



3. AJUSTES AL PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS

En cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución CRA 906 de 2019, y con base en los resultados obtenidos en los años anteriores, así como en la proyección del comportamiento técnico, financiero y operativo del servicio, se han efectuado los siguientes ajustes al Plan de Gestión y Resultados (PGR), los cuales se consolidan a partir de:

La inclusión del **tablero de control correspondiente al año 5**, como parte del cierre del ciclo de actualización anual del PGR.

3.1. Incorporación del tablero de control de planeación Versión 5.

El Tablero de Control de Planeación es la herramienta de seguimiento, evaluación y mejora que hace parte integral del Plan de Gestión y Resultados (PGR), tal como lo establece la Resolución CRA 906 de 2019.

Este tablero permite al prestador monitorear **anualmente** el cumplimiento de las metas e indicadores definidos en su PGR, identificando avances, desviaciones, riesgos y oportunidades de mejora en cada una de las dimensiones evaluadas (como cobertura, calidad, sostenibilidad ambiental, suficiencia financiera, entre otras).

En cumplimiento de lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, y en el marco del seguimiento anual al Plan de Gestión y Resultados (PGR), se presenta a continuación el resumen ejecutivo de los resultados obtenidos durante la vigencia 2025 a partir del Tablero de Control de Planeación, el cual consolida el comportamiento institucional por dimensión, con base en los indicadores definidos para la vigencia 2024.

Cumplimiento general

Durante el primer semestre del año 2025, se evaluaron todas las dimensiones definidas en el PGR, con un total de 54 indicadores estratégicos monitoreados. De estos:

92.3% de los indicadores fueron cumplidos totalmente, de acuerdo con los parámetros establecidos en el tablero de planeación.



16 indicadores presentaron cumplimiento parcial o no alcanzaron la meta, pero cuentan con medidas correctivas definidas en el marco del proceso de mejora continua, de estos, 6 requiere ser incluido en el tablero de acciones de mejora.

Este resultado refleja un nivel de cumplimiento general aceptable, consolidando los avances institucionales en eficiencia, calidad del servicio, sostenibilidad y transparencia.

Conclusiones generales

El resultado del Tablero de Control de Planeación 2025 muestra un cierre positivo del ciclo quinquenal del PGR, reflejando un alto grado de compromiso institucional con la mejora continua, la eficiencia operativa, la sostenibilidad ambiental y la legalidad tarifaria. Este desempeño consolida las bases para la formulación del nuevo ciclo del PGR y permite realizar ajustes con evidencia técnica verificable.

Uso de los resultados

Los resultados de este tablero han sido utilizados para:

- Formular nuevas estrategias de gestión para el siguiente periodo.
- Informar a la junta Directiva, a los entes territoriales y a los entes de control sobre el estado de avance institucional.
- Documentar las lecciones aprendidas y los logros alcanzados para su continuidad y mejora.



4. CONCLUSIONES

1. **Cumplimiento normativo y cierre del proceso de evaluación:** La presente actualización del Plan de Gestión y Resultados (PGR) da cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución CRA 906 de 2019, particularmente en lo relacionado con la evaluación final del ciclo de planeación de cinco años. Se ha consolidado y documentado el desempeño institucional mediante el tablero de control del año 5, permitiendo realizar una valoración integral del avance alcanzado frente a las metas previstas.
2. **Desempeño favorable en la mayoría de las dimensiones:** El análisis de resultados muestra un cumplimiento mayoritario de los indicadores definidos en las distintas dimensiones del PGR, destacándose especialmente aquellas asociadas a calidad del servicio, sostenibilidad ambiental y gestión tarifaria. Este comportamiento evidencia el compromiso institucional con la eficiencia, la legalidad y la mejora continua en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
3. **Identificación oportuna de brechas y oportunidades de mejora:** El tablero de control permitió identificar de manera técnica y objetiva aquellas dimensiones e indicadores que no alcanzaron las metas propuestas. Esta información ha sido clave para definir los ajustes al tablero de planeación y establecer nuevas metas más realistas y alcanzables, sin comprometer los principios de eficiencia, calidad y sostenibilidad.
4. **Fortalecimiento de la planificación institucional:** La actualización del PGR permite reforzar la planificación estratégica del prestador, mejorar la capacidad de gestión y garantizar el uso eficiente de los recursos. Este proceso también fortalece los mecanismos de seguimiento, evaluación y rendición de cuentas, en línea con los principios del buen gobierno y la regulación sectorial.