

Fortalezas de los intercambios de conocimiento

El intercambio de conocimientos facilitado por el programa WOP-Colombia ha fortalecido significativamente diversos aspectos del sector de agua y saneamiento en el país. Por ejemplo, se ha resaltado la importancia de disponer de datos confiables y tecnologías adecuadas para la gestión de activos, lo cual ha facilitado la priorización de inversiones y el diseño de estrategias efectivas. Además, se ha evidenciado la necesidad de establecer una gestión más integral y uniforme de la información para mejorar la eficacia de los procesos, así como la importancia de adaptarse a los cambios y adoptar nuevas tecnologías para mejorar la gestión del agua. Este enfoque colaborativo ha sido clave para fortalecer la calidad, cobertura y continuidad de los servicios, beneficiando tanto a los prestadores involucrados como a las comunidades que reciben dichos servicios.

1. Hermanamiento entre WOP Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP – EAAB ESP y Aguas de Manizales SA ESP.



Objetivo del hermanamiento: Buenas prácticas y lecciones aprendidas en la estructuración de un plan maestro de Acueducto y Alcantarillado y la gestión de activos.

Lecciones aprendidas: Aguas de Manizales S.A. E.S.P. ha extraído valiosas lecciones del intercambio de conocimientos con la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P (EAAB E.S.P). Se destaca la importancia de disponer de datos confiables y tecnologías adecuadas para la Gestión de Activos, lo cual facilita la priorización de inversiones. Además, la metodología de Gestión Integral del Riesgo de Aguas de Manizales se ha identificado como un punto de partida esencial para el diseño e implementación de estrategias de gestión de activos. Asimismo, se ha reconocido el nivel moderado de implementación de técnicas modernas en temas de mantenimiento, lo que indica un camino valioso recorrido y una ruta clara para seguir avanzando.



Por otro lado, se ha aprendido la importancia de definir el nivel de criticidad de los equipos desde su adquisición, lo que contribuye a una gestión más efectiva de los activos a lo largo de su ciclo de vida. Además, el intercambio de experiencias ha motivado a Aguas de Manizales a emprender proyectos de Gestión de Activos en línea con la Norma ISO 55001. Finalmente, el programa WOP COLOMBIA ha demostrado ser un modelo beneficioso para el sector, fomentando el aprendizaje mutuo, el crecimiento organizacional y el fortalecimiento de la red de apoyo dentro del sector de agua y saneamiento en Colombia.

2. Hermanamiento entre Aguas de Manizales SA ESP y EmpoDuitama SA ESP.



Objetivo del hermanamiento: Diagnóstico y recomendaciones para mejorar la confiabilidad del cálculo del indicador de Agua No Contabilizada en EMPODUTAMA S.A. E.S.P

Lecciones aprendidas: El intercambio de conocimientos entre Aguas de Manizales S.A. E.S.P. y EMPODUTAMA S.A. E.S.P. ha proporcionado valiosas lecciones aprendidas para esta última como empresa beneficiaria. Se evidencia la importancia de trabajar en estrecha colaboración entre las áreas técnica y comercial para avanzar significativamente en la reducción del Índice de Agua No Contabilizada (IANC). Además, se destaca la relevancia de establecer intercambios de conocimientos con otras empresas de servicios públicos para obtener diferentes puntos de referencia en la prestación del servicio y estar al tanto de nuevas tecnologías y enfoques. Asimismo, se resalta la necesidad de adaptarse a los cambios y adoptar nuevas tecnologías, como la implementación de un plan de detección de fugas visibles en la infraestructura del sistema, para mejorar la gestión del agua.

Desde el área de comercialización, se han llevado a cabo acciones específicas relacionadas con la gestión de la micromedición, incluyendo la actualización del catastro de usuarios, la capacitación en micromedidores y la implementación de programas de reposición de medidores. Estas acciones se complementan con actividades dirigidas a identificar y gestionar conexiones ilegales y consumos no autorizados, así como a establecer



procedimientos para la toma de lecturas en el sitio y la revisión de instalaciones internas. En conjunto, estas recomendaciones y actividades buscan mejorar la gestión efectiva de la micromedición y reducir las pérdidas comerciales de agua, fortaleciendo así la calidad y eficiencia del servicio ofrecido por EMPODUTAMA S.A. E.S.P.

3. Hermanamiento entre Empresas Públicas de Medellín y Aguas de Buga SA ESP.



Objetivo del hermanamiento: Diagnóstico y recomendaciones para fortalecer procesos de Gestión en la Empresas Aguas de Buga S.A E.S.P.

Lecciones aprendidas: En el intercambio de conocimientos entre EPM y Aguas de Buga, se destacan varias lecciones aprendidas. En cuanto a la gestión de cartera, se observa que EPM cuenta con un proceso consolidado y eficiente, con estrategias claras para la recuperación de cartera, lo que ha llevado a Aguas de Buga a replantear su propio proceso, reconociendo la importancia de la agilidad en los cobros preventivos y persuasivos para evitar el aumento de la cartera. Además, se evidenció la necesidad de establecer una gestión más integral y uniforme de la información para mejorar la eficacia del proceso.

Por otro lado, en temas como el índice de agua no contabilizada y la gestión de activos, se destacan las estrategias y herramientas utilizadas por EPM para optimizar el uso de activos, mejorar la gestión ambiental y aumentar la rentabilidad del negocio. Aguas de Buga reconoce la importancia de implementar un diagnóstico para identificar su nivel de madurez en la gestión de activos y así poder adaptar procesos internos y acercarse a las buenas prácticas ofrecidas por EPM. Este intercambio subraya la necesidad de una gestión integral y eficiente de los recursos, así como la importancia de la colaboración entre empresas para el fortalecimiento de procesos y la mejora continua.

4. Hermanamiento entre Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P. y Aguas Kpital de Cúcuta S.A. E.S.P.



Objetivo del hermanamiento: Aplicar y validar conocimientos y buenas prácticas en la calibración de modelos hidráulicos, así como compartir experiencias en el control del agua no contabilizada, con el fin de mejorar la gestión del servicio de acueducto en ambas empresas.

Lecciones aprendidas: Durante el intercambio entre Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. y el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P., se han extraído valiosas lecciones relacionadas con la calibración de modelos hidráulicos y el control del agua no contabilizada. En primer lugar, se ha destacado la importancia de la colaboración y el intercambio de conocimientos específicos en estas áreas técnicas. Se ha observado que compartir experiencias y buenas prácticas en la calibración de modelos hidráulicos permite mejorar la precisión y eficiencia de estos modelos, lo que a su vez contribuye a una gestión más efectiva del servicio de acueducto.

Además, en relación con el control del agua no contabilizada, se ha aprendido que la implementación de estrategias efectivas para reducir las pérdidas de agua puede tener un impacto significativo en la eficiencia operativa y la sostenibilidad financiera de las empresas de servicios de agua. A través del intercambio de experiencias en este ámbito, se ha evidenciado la importancia de adoptar medidas proactivas para identificar y mitigar las causas de las pérdidas de agua, lo que puede incluir la mejora de la infraestructura, la detección de fugas y la optimización de los sistemas de medición.

En resumen, las lecciones aprendidas durante este intercambio se centran en la aplicación práctica y la validación de conocimientos específicos en la calibración de modelos hidráulicos y el control del agua no contabilizada, destacando la importancia de la colaboración, la adopción de buenas prácticas y la implementación de medidas proactivas para mejorar la gestión del servicio de acueducto y contribuir al cumplimiento de los objetivos del siglo 21 para garantizar el acceso al agua potable.



5. Hermanamiento entre Empresa de Obras Sanitarias de Pasto EMPOPASTO S.A. E.S.P. y AQUACOL - Acueductos Rurales de Cauca.



Objetivo del hermanamiento: Llevar a cabo asistencia técnica en la operación y mantenimiento de infraestructura asociada al abastecimiento y prestación de servicios de agua en comunidades rurales del Municipio de Santander de Quilichao (Departamento del Cauca): Veredas Curpaq, Sanquepal y Municipio de Trujillo (Valle del Cauca): Corregimiento Robledo.

Lecciones aprendidas: Durante el intercambio de conocimientos en el hermanamiento entre Empopasto y Aquacol, se destacaron varias lecciones aprendidas en la asistencia técnica brindada para la operación y mantenimiento de infraestructura de agua en comunidades rurales de Santander de Quilichao (Departamento del Cauca) y el Corregimiento Robledo (Valle del Cauca). Una lección fundamental fue la importancia de adaptar las estrategias de operación y mantenimiento a las necesidades específicas de cada comunidad, considerando factores como la geografía, el acceso a recursos y las condiciones socioeconómicas. Además, se resaltó la necesidad de promover la participación activa de las comunidades en la gestión y cuidado de sus sistemas de agua, fomentando la capacitación y el empoderamiento local para garantizar la sostenibilidad a largo plazo de los servicios de agua potable.

6. Hermanamiento entre SERVAF SA ESP y Empugar SA ESP.



Objetivo del hermanamiento: Diagnóstico, formulación y desarrollo de planes de expansiones de red y recomendaciones para la implementación en el municipio de Garzón por parte de SERVAF.

Lecciones aprendidas: A lo largo del hermanamiento entre SERVAF SA ESP y Empugar SA ESP, se han destacado varias lecciones aprendidas que



han sido fundamentales para el desarrollo del plan de expansión de red y recomendaciones para implementación en el municipio de Garzón por parte de SERVAF. Estas lecciones incluyen la importancia de una presentación clara y detallada de los esquemas de funcionamiento de ambas empresas al inicio del proceso, la colaboración estrecha en la elaboración de documentos base para el diagnóstico, como el borrador de insumo, y la necesidad de realizar visitas técnicas tanto a Garzón como a Florencia para obtener información de primera mano y aplicar lecciones aprendidas durante el proceso. Además, se ha resaltado la importancia de contar con profesionales comprometidos y disponibles para cumplir con las responsabilidades asignadas, así como la necesidad de elaborar informes detallados de avances para dar seguimiento al progreso del proyecto. Este hermanamiento, financiado por WOP-Colombia y AquaFund, ha demostrado la eficacia de la colaboración entre empresas para el desarrollo de iniciativas de mejora en infraestructura y servicios en Garzón.

7. Hermanamiento entre Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP – EAAB ESP y Emcali SA ESP.



Objetivo del hermanamiento: Fortalecer la eficiencia energética y la gestión del conocimiento, facilitando la transferencia de experiencias, promoviendo la capacitación y minimizando riesgos frente a cambios de personal para mejorar los servicios de acueducto y alcantarillado.

Lecciones aprendidas: Durante el hermanamiento entre EAAB ESP y EMCALI EICE ESP, EMCALI ha experimentado un proceso de enriquecimiento significativo al comprender la importancia de la eficiencia energética y la gestión del conocimiento en la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado. La transferencia de experiencias y lecciones aprendidas de EAAB ESP ha sido fundamental para la modernización y transformación de EMCALI, impulsando la eficiencia operativa y fortaleciendo su capacidad para enfrentar los desafíos futuros en la prestación de servicios de abastecimiento de agua y saneamiento ambiental.



8. Hermanamiento entre Emcali SA ESP y Empresa De Servicios Públicos de Chia EMSERCHIA E.S.P.



Objetivo del hermanamiento: conocer las experiencias y lecciones aprendidas que tiene EMCALI en la prestación del servicio de agua potable y los servicios complementarios.

Lecciones aprendidas: El hermanamiento entre EMSERCHIA E.S.P y EMCALI E.I.C.E. E.S.P buscó compartir experiencias sobre gestión de pérdidas de agua, facturación y desarrollo de nuevos negocios. EMSERCHIA, operadora de servicios públicos en Chía, aprendió sobre viabilidad financiera y tarifaria en gestión de pérdidas. EMCALI, con amplia trayectoria en Cali, compartió programas de recuperación de agua y esquemas comerciales. Ambos intercambiaron conocimientos en visitas técnicas y análisis de recomendaciones para mejorar sus procesos. Cumpliendo con el fortalecimiento de la eficiencia y sostenibilidad en la prestación de servicios públicos, generando valor para ambas empresas.

9. Hermanamiento entre Empresa de Obras Sanitarias de Pasto EMPOPASTO S.A. E.S.P. y AQUACOL - Acueductos Rurales de Cauca.



Objetivo del hermanamiento: Realizar jornadas teóricas y prácticas de capacitación en la operación y mantenimiento de infraestructura asociada al abastecimiento y prestación de servicios de agua en comunidades rurales de Asoalma, Morales del municipio de Caloto en el departamento del Cauca.

Lecciones aprendidas: El hermanamiento entre la Empresa de Obras Sanitarias de Pasto EMPOPASTO S.A. E.S.P. y AQUACOL - Acueductos Rurales de Cauca ha resultado en una serie de valiosas lecciones aprendidas. Se destaca la importancia de una planeación detallada para adaptar las capacitaciones a las necesidades específicas de cada acueducto, así como la disponibilidad de tiempo y recursos por parte de los acueductos visitados para llevar a cabo las actividades programadas. Además, se



evidencia la necesidad de un mayor acompañamiento técnico en el manejo de las plantas de tratamiento y se reconoce el valor de la transferencia de conocimientos como una herramienta para mejorar la calidad del servicio prestado por los pequeños prestadores.

El programa de hermanamiento, auspiciado por WOP Colombia con el apoyo de Acodal Nacional, ha demostrado ser fundamental en la generación de conocimientos entre los prestadores de servicios públicos. La capacitación teórico-práctica en temas específicos ha permitido un mejoramiento significativo en la prestación de los servicios públicos, al tiempo que ha facilitado el intercambio de experiencias exitosas entre prestadores con amplia trayectoria en el sector. Este enfoque colaborativo ha sido clave para fortalecer la calidad, cobertura y continuidad de los servicios, beneficiando tanto a los prestadores involucrados como a las comunidades que reciben dichos servicios.

10. Hermanamiento entre Aguas Kpital de Cúcuta S.A. E.S.P. y SERVAF SA ESP.



Objetivo del hermanamiento: Conocer las experiencias y lecciones aprendidas de Aguas Kpital Cúcuta SA ESP en el manejo y gestión de pilas públicas y la operación del sistema de control activo de presiones para la operación de sectores hidráulicos en el acueducto de Cúcuta.

Lecciones aprendidas: El hermanamiento entre Aguas Kpital de Cúcuta S.A. E.S.P. y SERVAF SA ESP ha proporcionado a esta última una serie de lecciones valiosas. Entre estas lecciones se destacan la importancia de mejorar la gestión comercial y financiera en las comunidades atendidas por las pilas públicas, así como la necesidad de invertir en infraestructura interna para garantizar la continuidad y calidad de los servicios. Además, se reconoce la importancia de implementar sistemas de control y medición de redes para optimizar la operación y reducir los índices de no continuidad en el servicio. Este intercambio también ha permitido a SERVAF conocer y adoptar experiencias exitosas en el manejo de pilas públicas y sistemas de control activo de presiones, contribuyendo así a mejorar la eficiencia y calidad de sus operaciones.

11. Hermanamiento entre Secretaría de Gestión y Control Territorial de Medellín y Secretaría Distrital del Hábitat.





Objetivo del hermanamiento: Políticas y programas en materia de acueducto y saneamiento básico de los distritos de Medellín y Bogotá

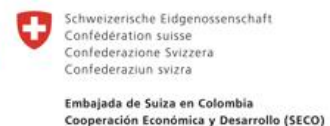
Lecciones aprendidas: El intercambio entre la Secretaría de Gestión y Control Territorial de Medellín y la Secretaría Distrital del Hábitat reveló valiosas lecciones. En primer lugar, se enfatizó en la importancia de fortalecer técnicamente los acueductos comunitarios, especialmente en áreas rurales dispersas. Se destacó la necesidad de implementar soluciones individuales para garantizar el acceso al agua potable en zonas donde no es factible la conexión a acueductos comunitarios. Además, se resaltó la relevancia de la formalización de estos acueductos para mejorar la gestión, sostenibilidad y calidad del servicio.

Por otro lado, se reconoció la necesidad de revisar y adaptar los lineamientos del gobierno nacional para los acueductos comunitarios. Se sugirió un enfoque progresivo con indicadores diferenciales para no imponer cargas excesivas a las comunidades. Además, se destacó la importancia de flexibilizar los estándares y considerar la capacidad de los pequeños prestadores en comparación con los grandes. Este enfoque busca garantizar la eficiencia del servicio sin generar desórdenes ni sobrecargar a las comunidades, especialmente en aspectos críticos de salud pública.

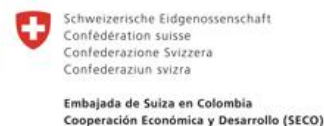


Fortalezas de las empresas que hacen parte de la red de empresas hermanas

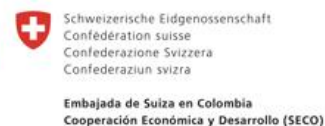
| Nombre de la empresa | Fortalezas |
|------------------------------------|---|
| SECRETARIA DISTRITAL DE HÁBITAT | <p>Planificación de negocios Sistemas de información y de gestión</p> <p>Comunicación y educación del público Programa de comunicación al público</p> <p>Servicios a la población vulnerable Participación Comunitaria Subsidios Mínimo vital</p> |
| AGUA DE LOS PATIOS SA ESP | <p>Planificación de negocios Planificación de negocios (corto y largo plazo)</p> <p>Gestión del talento humano Seguridad y salud de los empleados</p> <p>Colectores de agua residuales y tratamiento Gestión de agua pluvial Proceso de tratamiento de aguas residuales o Proceso de tratamiento de lodos</p> |
| AQUACOL | <p>Planificación de negocios Planificación de negocios (corto y largo plazo) Sistemas de información y de gestión</p> <p>Gestión financiera Sistemas de contabilidad y reporte Sistema tarifario y recuperación de cartera Facturación y recaudo Gestión de activos</p> <p>Comunicación y educación del público Programa de comunicación al público</p> <p>Relación con los usuarios Encuestas de satisfacción de los usuarios Manejo de las quejas -PQR Desconexión / Reconexión</p> |



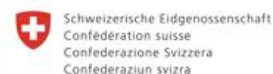
| Nombre de la empresa | Fortalezas |
|---|---|
| | <p>Gestión del talento humano Unidad de gestión de proyectos Gestión de proyectos Implementación Adquisiciones (local e internacional) Control de costos y tiempo Control de calidad Reporte</p> <p>Gestión operacional y rehabilitación de los sistemas Gestión de mantenimiento Programa de micro medición / macro medición Gestión de la demanda de agua potable Red de agua potable Colectores de aguas residuales y tratamiento</p> <p>Servicios a la población vulnerable</p> <p>Cobertura Modelos de prestación del servicio Participación comunitaria Subsidios Mínimo vital</p> |
| EMPRESA REGIONAL DE OBRAS SANITARIAS DE TAMINANGO NARIÑO | <p>Gestión financiera Sistemas de contabilidad y reporte</p> <p>Comunicación y educación del público Programa de comunicación al público</p> |
| AFROCAUCANA DE AGUAS S.A.S. E.S.P. | <p>Gestión financiera Sistema tarifario y recuperación de cartera</p> <p>Relación con los usuarios Manejo de quejas - PQR</p> <p>Gestión del talento humano Seguridad y salud de los empleados</p> <p>Gestión de proyectos Sistema de contratación</p> <p>Servicios a la población vulnerable Cobertura</p> |



| Nombre de la empresa | Fortalezas |
|---|---|
| <p style="text-align: center;">EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - EAAB</p> | <p>Planificación de negocios Sistemas de información y de gestión</p> <p>Gestión financiera Sistemas de contabilidad y reporte Sistema tarifario y recuperación de cartera Facturación y recaudo</p> <p>Comunicación y educación del público Programa de comunicación al público</p> <p>Relación con los usuarios Encuestas de satisfacción de los usuarios</p> <p>Gestión del talento humano Seguridad y salud de los empleados Involucramiento de los gremios laborales/sindicatos</p> <p>Gestión de proyectos Gestión de proyectos Sistema de contratación</p> <p>Gestión operacional y rehabilitación de los sistemas Programa de eficiencia energética Gestión de mantenimiento Programa de micro medición /macro medición Gestión de la demanda de agua potable Producción y distribución de agua potable Red de agua potable Red de alcantarillado Colectores de aguas residuales y tratamiento</p> <p>Servicio a la población vulnerable Cobertura Subsidios Mínimo vital</p> |

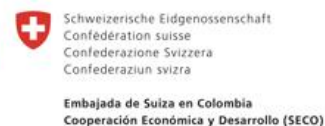


| Nombre de la empresa | Fortalezas |
|--|--|
| <p>EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN - EPM</p> | <p>Planificación de negocios Planificación de negocios (corto y largo plazo) Sistemas de información y de gestión</p> <p>Gestión financiera Sistemas de contabilidad y reporte Sistema tarifario y recuperación de cartera Facturación y recaudo</p> <p>Comunicación y educación del público Programa de comunicación al público</p> <p>Relación con los usuarios Manejo de quejas - PQR Desconexión / Reconexión</p> <p>Gestión de proyectos Unidad de gestión de proyectos Implementación</p> <p>Gestión operacional y rehabilitación de los sistemas Programa de eficiencia energética Gestión de mantenimiento Programa de micro medición /macro medición Gestión de la demanda de agua potable Producción y distribución de agua potable Red de agua potable Red de alcantarillado Colectores de aguas residuales y tratamiento</p> <p>Servicio a la población vulnerable Modelos de prestación del servicio Participación comunitaria</p> |



Embajada de Suiza en Colombia
Cooperación Económica y Desarrollo (SECO)

| Nombre de la empresa | Fortalezas |
|--------------------------------------|--|
| <p>AGUAS DE MANIZALES SA ESP</p> | <p>Planificación de negocios Sistemas de información y de gestión</p> <p>Gestión financiera Sistema tarifario y recuperación de cartera Facturación y recaudo Benchmarking (uso de indicadores de desempeño)</p> <p>Comunicación y educación del público Programa de comunicación al público</p> <p>Relación con los usuarios Manejo de las quejas - PQR Desconexión / Reconexión</p> <p>Gestión del talento humano Seguridad y salud de los empleados</p> <p>Gestión de proyectos Gestión de proyectos</p> <p>Gestión operacional y rehabilitación de los sistemas Gestión de mantenimiento Programa de micro medición /macro medición Gestión de la demanda de agua potable Producción y distribución de agua potable Red de agua potable Red de alcantarillado Colectores de aguas residuales y tratamiento</p> <p>Servicio a la población vulnerable Cobertura Modelos de prestación del servicio Participación comunitaria Mínimo vital</p> |



| Nombre de la empresa | Fortalezas |
|---|---|
| EMPODUITAMA SA ESP | <p>Planificación de negocios Sistemas de información y de gestión</p> <p>Gestión financiera Facturación y recaudo</p> <p>Relación con los usuarios Manejo de las quejas - PQR</p> <p>Gestión del talento humano Involucramiento de los gremios laborales/sindicatos</p> |
| ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA SA ESP | <p>Gestión de proyectos Sistema de contratación</p> <p>Gestión operacional y rehabilitación de los sistemas Producción y distribución de agua potable Red de agua potable</p> <p>Servicio a la población vulnerable Cobertura</p> |
| AGUAS KAPITAL DE CÚCUTA SA ESP | <p>Gestión financiera Sistemas de contabilidad y reporte Sistema tarifario y recuperación de cartera Benchmarking (uso de indicadores de desempeño)</p> <p>Relación con los usuarios Encuestas de satisfacción de los usuarios Manejo de quejas - PQR</p> <p>Gestión del talento humano Plan de desarrollo y gestión de recursos humanos Previsión de mano de obra Productividad de los empleados Seguridad y salud de los empleados Involucramiento de los gremios laborales/sindicatos</p> |



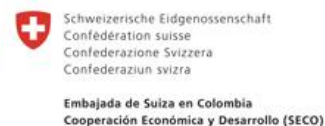
BID



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Embajada de Suiza en Colombia
Cooperación Económica y Desarrollo (SECO)

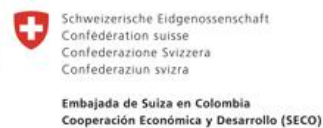
| Nombre de la empresa | Fortalezas |
|----------------------|---|
| | <p>Gestión de proyectos Unidad de gestión de proyectos Gestión de proyectos Adquisiciones (local e internacional) Control de costos y tiempo Reporte Sistema de contratación Procedimientos de desembolsos</p> <p>Gestión operacional y rehabilitación de los sistemas Programa de micro medición /macro medición Gestión de la demanda de agua potable Producción y distribución de agua potable</p> <p>Servicio a la población vulnerable Cobertura Modelos de prestación del servicio Participación comunitaria Subsidios</p> |
| EMCALI SA ESP | <p>Planificación de negocios Planificación de negocios (corto y largo plazo) Sistemas de información y de gestión</p> <p>Gestión financiera Sistemas de contabilidad y reporte Sistema tarifario y recuperación de cartera Facturación y recaudo Gestión de activos Benchmarking (uso de indicadores de desempeño)</p> <p>Comunicación y educación del público Programa de comunicación al público</p> <p>Relación con los usuarios Encuestas de satisfacción de los usuarios Manejo de las quejas - PQR Desconexión /Reconexión</p> |



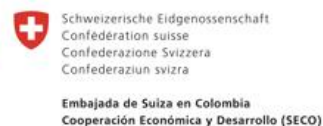
| Nombre de la empresa | Fortalezas |
|----------------------|---|
| | <p>Gestión del talento humano Plan de desarrollo y gestión de recursos humanos Previsión de mano de obra Capacitación Productividad de los empleados Seguridad y salud de los empleados Involucramiento de los gremios laborales/sindicatos</p> <p>Gestión de proyectos Unidad de gestión de proyectos Gestión de proyectos Implementación Adquisiciones (local e internacional) control de costos y tiempo Control de calidad Reporte Sistema de contratación Procedimientos de desembolso</p> <p>Gestión operacional y rehabilitación de los sistemas Programa de eficiencia energética Gestión de mantenimiento Programa de micro medición /macro medición Gestión de la demanda de agua potable Producción y distribución de agua potable Red de agua potable Estaciones de bombeo Red de alcantarillado Colectores de aguas residuales y tratamiento</p> <p>Servicio a la población vulnerable Cobertura Modelos de prestación del servicio Subsidios Mínimo vital</p> |



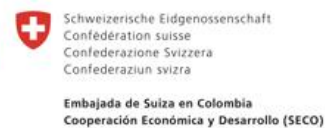
| Nombre de la empresa | Fortalezas |
|---------------------------------|---|
| <p>AGUAS DE BUGA SA ESP</p> | <p>Planificación de negocios Sistemas de información y de gestión</p> <p>Gestión financiera Sistemas de contabilidad y reporte Benchmarking (uso de indicadores de desempeño)</p> <p>Comunicación y educación del público Programa de comunicación al público</p> |
| <p>ACUASAN SA ESP</p> | <p>Relación con los usuarios Manejo de las quejas - PQR</p> <p>Gestión del talento humano Productividad de los empleados Seguridad y Salud de los empleados</p> <p>Gestión de proyectos Gestión de proyectos Sistema de contratación</p> <p>Gestión operacional y rehabilitación de los sistemas Red de agua potable Red de alcantarillado</p> <p>Servicio a la población vulnerable Cobertura Subsidios</p> |



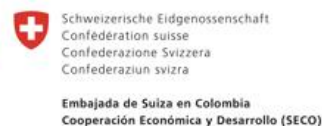
| Nombre de la empresa | Fortalezas |
|--|--|
| <p style="text-align: center;">SOCIEDAD ACUEDUCTO Y ALCALTARILLADO DE POPAYAN SA ESP</p> | <p>Gestión financiera Sistemas de contabilidad y reporte Sistema tarifario y recuperación de cartera Facturación y recaudo Benchmarking (uso de indicadores de desempeño)</p> <p>Comunicación y educación del público Programa de comunicación al público</p> <p>Relación con los usuarios Encuestas de satisfacción de los usuarios Manejo de las quejas PQR Desconexión /Reconexión</p> <p>Gestión del talento humano Capacitación Seguridad y salud de los empleados Involucramiento de los gremios laborales/sindicatos</p> <p>Gestión de proyectos Unidad de gestión de proyectos Gestión de proyectos Control de costos y tiempos Control de calidad Sistema de contratación</p> <p>Gestión operacional y rehabilitación de los sistemas Programa de micro medición /macro medición Producción y distribución de agua potable</p> <p>Servicio a la población vulnerable Cobertura Subsidios</p> |



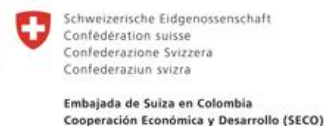
| Nombre de la empresa | Fortalezas |
|---|---|
| <p style="text-align: center;">AQUASERVICIOS SA ESP</p> | <p>Gestión financiera Sistemas de contabilidad y reporte Sistema tarifario y recuperación de cartera Facturación y recaudo</p> <p>Relación con los usuarios Manejo de quejas PQR Desconexión /Reconexión</p> <p>Gestión del talento humano Seguridad y salud de los empleados</p> <p>Gestión de proyectos Control de calidad</p> <p>Gestión operacional y rehabilitación de los sistemas Producción y distribución de agua potable Red de agua potable Colectores de aguas residuales y tratamiento</p> <p>Servicio a la población vulnerable Cobertura Subsidios</p> |



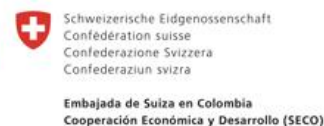
| Nombre de la empresa | Fortalezas |
|--|--|
| <p style="text-align: center;">EMPRESAS MUNICIPALES DE CARTAGO ESP</p> | <p>Planificación de negocios Planificación de negocios (corto y largo plazo)</p> <p>Gestión financiera Sistemas de contabilidad y reporte Sistema tarifario y recuperación de cartera Facturación y recaudo Gestión de activos Benchmarking (uso de indicadores de desempeño)</p> <p>Comunicación y educación del público Programa de comunicación al público</p> <p>Relación con los usuarios Encuestas de satisfacción de los usuarios Manejo de las quejas PQR</p> <p>Gestión del talento humano Plan de desarrollo y gestión de recursos humanos Capacitación Involucramiento de los gremios laborales/sindicatos</p> <p>Gestión de proyectos Unidad de gestión de proyectos Gestión de proyectos Adquisiciones (local e internacional) Control de calidad Sistema de contratación Procedimiento de desembolsos</p> <p>Gestión operacional y rehabilitación de los sistemas Programa de eficiencia energética Gestión de mantenimiento Programa de micro medición /macro medición Producción y distribución de agua potable Agua no contabilizada Colectores de aguas residuales y tratamiento</p> <p>Servicio a la población vulnerable Subsidios</p> |
| <p style="text-align: center;">EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SILVANIA S.A. E.S.P.</p> | <p>Relación con los usuarios Manejo de las quejas PQR</p> <p>Gestión operacional y rehabilitación de los sistemas Producción y distribución de agua potable</p> |



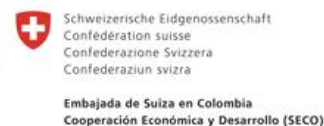
| Nombre de la empresa | Fortalezas |
|---|---|
| EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE E.S.P | <p>Relación con los usuarios Manejo de las quejas PQR</p> <p>Gestión de proyectos Sistema de contratación</p> |
| DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA, TÉCNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN | <p>Servicio a la población vulnerable Cobertura Modelos de prestación del servicio Participación comunitaria Subsidios Mínimo vital</p> |
| EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL ESP | <p>Gestión Financiera Sistema tarifario y recuperación de cartera. Facturación y recaudo.</p> <p>Comunicación y Educación del Público Programa de comunicación al público.</p> <p>Relación con los Usuarios Encuestas de satisfacción de los usuarios. Manejo de las quejas - PQR.</p> <p>Gestión del Talento Humano Plan de desarrollo y gestión de recursos humanos. Capacitación.</p> <p>Gestión de Proyectos Unidad de gestión de proyectos. Control de costos y tiempo.</p> <p>Gestión Operacional y Rehabilitación de los Sistemas Gestión de mantenimiento. Gestión del riesgo.</p> <p>Servicios a la Población Vulnerable Cobertura. Participación comunitaria. Subsidios.</p> <p>Competencias Comportamentales Aprendizaje continuo. Orientación a resultados. Orientación al usuario y al ciudadano. Compromiso con la organización. Trabajo en equipo.</p> |



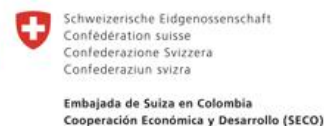
| Nombre de la empresa | Fortalezas |
|----------------------|--|
| | Adaptación al cambio |
| EMPUGAR SA ESP | <p>Gobernanza Corporativa Cumplimiento de la normativa legal y reguladora. Transparencia en la gestión administrativa y financiera.</p> <p>Planificación de Negocios Planificación a corto y largo plazo para garantizar la continuidad y calidad de los servicios. Implementación de sistemas de información y gestión para optimizar los procesos operativos y administrativos.</p> <p>Gestión Financiera Sistemas eficientes de contabilidad y reporte. Sistema tarifario y recuperación de cartera para garantizar la sostenibilidad financiera. Procesos eficaces de facturación y recaudo.</p> <p>Comunicación y Educación del Público Programas de comunicación al público para mantener informada a la comunidad sobre los servicios prestados y cualquier otro aspecto relevante. Estrategias de educación pública sobre el uso responsable del agua y la protección del medio ambiente.</p> <p>Relación con los Usuarios Realización de encuestas de satisfacción de los usuarios para evaluar constantemente la calidad del servicio. Manejo efectivo de quejas y reclamos (PQR) para resolver problemas de manera oportuna y satisfactoria.</p> <p>Gestión del Talento Humano Planes de desarrollo y gestión de recursos humanos para garantizar el crecimiento profesional de los empleados. Previsión de mano de obra para asegurar una adecuada cobertura de personal en todas las áreas. Programas de capacitación para mejorar las habilidades y competencias del personal.</p> <p>Gestión de Proyectos Unidad de gestión de proyectos para coordinar eficientemente la implementación de nuevas iniciativas. Control de costos y tiempo para garantizar la ejecución dentro de los límites presupuestarios y de tiempo.</p> |



| Nombre de la empresa | Fortalezas |
|----------------------|---|
| | <p>Gestión Operacional y Rehabilitación de los Sistemas Programas de eficiencia energética para reducir el consumo de recursos. Sistemas de mantenimiento y procedimientos operativos para garantizar el funcionamiento óptimo de las instalaciones. Gestión del riesgo y manejo de emergencias para abordar situaciones imprevistas de manera efectiva.</p> <p>Servicios a la Población Vulnerable Cobertura adecuada para garantizar el acceso a los servicios básicos. Modelos de prestación del servicio que incluyan la participación comunitaria y la atención a las necesidades específicas de los grupos vulnerables.</p> |
| SERVAF SA ESP | <p>Gestión operacional y rehabilitación de sistemas SERVAF SA ESP cuenta con una infraestructura bien desarrollada para la captación, aducción, tratamiento, almacenamiento y distribución de agua potable, así como para el manejo de aguas residuales. La empresa opera sistemas de tratamiento de agua potable convencionales en dos plantas, con procesos unitarios secuenciales. Dispone de una red de distribución para llevar el agua tratada a los usuarios finales. Administra y opera el sistema de alcantarillado, asegurando el transporte y tratamiento adecuado de aguas residuales.</p> <p>Laboratorio de calidad de aguas SERVAF SA ESP cuenta con un laboratorio de calidad de aguas equipado para realizar análisis físicoquímicos y microbiológicos del agua potable y cruda. Realiza muestreo, análisis y reporte diario del agua producida y procesada. Cumple con los requisitos legales y normativos para garantizar la calidad del agua.</p> <p>Fortalezas adicionales La empresa tiene una cobertura del 99% y una alta continuidad en la prestación del servicio de agua potable. Dispone de un contrato de condiciones uniformes vigente, lo que garantiza la legalidad y la aplicación de estándares establecidos por la CRA.</p> |
| EMSERCHIA ESP | Gestión financiera |



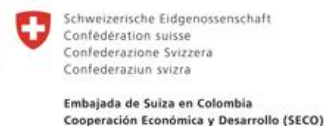
| Nombre de la empresa | Fortalezas |
|----------------------|--|
| | <p>Cobertura: EMSERCHIA E.S.P. tiene experiencia en la gestión financiera de los servicios públicos domiciliarios, lo que incluye la captación y distribución de recursos financieros para garantizar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.</p> <p>Tarifas y recuperación de costos: La empresa puede ofrecer conocimientos sobre la fijación de tarifas y la recuperación de costos, lo que es fundamental para mantener la sostenibilidad económica.</p> <p>Facturación y recaudación: EMSERCHIA E.S.P. tiene experiencia en sistemas de facturación y recaudación eficientes, lo que puede ser valioso para operadores con menor experiencia en este ámbito.</p> <p>Gestión de activos: La empresa cuenta con conocimientos en la gestión de activos relacionados con los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, lo que incluye la planificación y mantenimiento de infraestructuras.</p> <p>Relación con los usuarios</p> <p>Encuestas de satisfacción de los usuarios: EMSERCHIA E.S.P. realiza encuestas de satisfacción de los usuarios para evaluar el nivel de servicio y mejorar continuamente la experiencia del cliente.</p> <p>Manejo de las quejas - PQR: La empresa tiene procedimientos establecidos para manejar las quejas y solicitudes de los usuarios a través de su sistema de PQRSD (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias).</p> <p>Desconexión / Reconexión: EMSERCHIA E.S.P. puede proporcionar orientación sobre los procedimientos de desconexión y reconexión de servicios, así como políticas relacionadas con la suspensión del servicio por falta de pago.</p> <p>Gestión operacional y rehabilitación de los sistemas</p> <p>Programa de eficiencia energética: La empresa tiene programas establecidos para mejorar la eficiencia energética en la prestación de los servicios, lo que puede incluir la optimización de equipos y procesos para reducir el consumo de energía.</p> <p>Gestión de mantenimiento: EMSERCHIA E.S.P. cuenta con procedimientos de operación y mantenimiento de infraestructuras de acueducto y alcantarillado, así como planes de mantenimiento preventivo y correctivo.</p> <p>Programa de micro y macro medición: La empresa tiene sistemas de medición para monitorear el rendimiento de los servicios de agua potable y alcantarillado, lo que ayuda en la gestión eficiente de los recursos hídricos y la detección de posibles problemas.</p> |



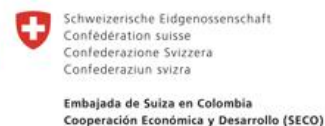
| Nombre de la empresa | Fortalezas |
|----------------------|--|
| EMPOPASTO | <p>Gobernanza corporativa</p> <p>Gestión financiera Sistemas de contabilidad y reporte Sistema tarifario y recuperación de cartera Facturación y recaudo Gestión de activos</p> <p>Comunicación y educación del público</p> <p>Gestión del talento humano Plan de desarrollo y gestión de recursos humanos Capacitación Seguridad y salud de los empleados</p> <p>Gestión de proyectos</p> <p>Gestión operacional y rehabilitación de los sistemas Gestión de mantenimiento Uso de SIG Producción y distribución de agua potable Red de agua potable Estaciones de bombeo Red de alcantarillado Colectores de aguas residuales y tratamiento</p> |



| Nombre de la empresa | Fortalezas |
|---|--|
| <p style="text-align: center;">EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LEIVA</p> | <p>Planificación de negocios Sistemas de información y de gestión</p> <p>Gestión financiera Sistemas de contabilidad y reporte Gestión de activos</p> <p>Comunicación y educación del público Programa de comunicación al público</p> <p>Relación con los usuarios Encuestas de satisfacción de los usuarios</p> <p>Gestión del talento humano Previsión de mano de obra Productividad de los empleados</p> <p>Gestión de proyectos Gestión de proyectos Control de calidad Sistema de contratación</p> <p>Gestión operacional y rehabilitación de los sistemas Gestión de la demanda de agua potable Producción y distribución de agua potable Red de agua potable Red de alcantarillado</p> <p>Servicio a la población vulnerable Cobertura Modelos de prestación del servicio Participación comunitaria Subsidios</p> |
| <p style="text-align: center;">EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA</p> | <p>Planificación de negocios Planificación de negocios (corto y largo plazo)</p> <p>Gestión financiera Sistemas de contabilidad y reporte Sistema tarifario y recuperación de cartera Facturación y recaudo Gestión de activos Benchmarking (uso de indicadores de desempeño)</p> <p>Comunicación y educación del público Programa de comunicación al público</p> |



| Nombre de la empresa | Fortalezas |
|----------------------|---|
| | <p>Relación con los usuarios Encuestas de satisfacción de los usuarios Manejo de las quejas - PQR Desconexión / Reconexión</p> <p>Gestión del talento humano Plan de desarrollo y gestión de recursos humanos Previsión de mano de obra Capacitación Productividad de los empleados Seguridad y salud de los empleados</p> <p>Gestión de proyectos Unidad de gestión de proyectos Gestión de proyectos Implementación Control de costos y tiempo Control de calidad Reporte Sistema de contratación Procedimientos de desembolsos</p> <p>Gestión operacional y rehabilitación de los sistemas Programa de eficiencia energética Gestión de mantenimiento Programa de micro medición / macro medición Gestión de la demanda de agua potable Producción y distribución de agua potable Red de agua potable Red de alcantarillado Colectores de aguas residuales y tratamiento</p> |



| Nombre de la empresa | Fortalezas |
|--|---|
| <p>EMPRESAS PÚBLICAS DE CHINÁCOTA EMCHINAC E.S.P</p> | <p>Planificación de negocios Planificación de negocios (corto y largo plazo)</p> <p>Gestión del talento humano Plan de desarrollo y gestión de recursos humanos Involucramiento de los gremios laborales/sindicatos</p> <p>Gestión de proyectos Gestión de proyectos Implementación</p> <p>Servicio a la población vulnerable Participación comunitaria</p> <p>Gestión de riesgos Prestador resiliente que ha aprendido a operar en periodos de emergencia y que tiene experiencia en contingencias y soluciones prácticas y eficaces.</p> |
| <p>AGUAS MOCOYA SA ESP</p> | <p>Comunicación y educación del público Pagina FACEBOOK</p> <p>Relación con los usuarios Manejo de las quejas – PQR</p> <p>Gestión del humano Seguridad y salud de los empleados</p> <p>Gestión de proyectos Reporte</p> <p>Gestión operacional y rehabilitación de los sistemas Producción y distribución de agua potable Proceso de tratamiento del agua</p> <p>Servicios a la población vulnerable Cobertura Subsidios</p> |

