

INFORME DE GESTIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2025



JAIRO PINZÓN GUERRA
GERENTE

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CAJICÁ S.A. E.S.P. INFORME DE GESTIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2025

La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P. es una entidad de naturaleza pública, constituida bajo la figura de empresa industrial y comercial del Estado, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente. Su régimen jurídico integra disposiciones de derecho público y de derecho privado, conforme a lo establecido en la Ley 489 de 1998 y en la Ley 142 de 1994 para la prestación de servicios públicos domiciliarios.

La empresa tiene por objeto social la prestación eficiente, continua y con calidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y sus actividades complementarias, así como el desarrollo de las acciones técnicas, operativas, comerciales y administrativas necesarias para garantizar la adecuada prestación del servicio a la comunidad del municipio de Cajicá. Dentro de su objeto se incluye la expansión, operación y mantenimiento de la infraestructura requerida, así como la planeación y ejecución de proyectos orientados a la sostenibilidad del recurso hídrico, el saneamiento básico y la gestión integral de residuos.

La actuación de la **Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P.** se enmarca en las disposiciones que regulan la gestión pública y la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Entre las principales normas aplicables se encuentran:

- ④ **Ley 142 de 1994**, que establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y define las obligaciones de las empresas prestadoras en acueducto, alcantarillado, aseo y actividades complementarias.
- ④ **Ley 1437 de 2011 (CPACA)**, que regula la función administrativa, la atención al ciudadano y los procedimientos ante los usuarios.
- ④ **Decreto 1077 de 2015**, que compila la normativa técnica y operativa del sector de agua potable y saneamiento básico.
- ④ Normas transversales como la **Ley 1712 de 2014** (transparencia y acceso a la información pública), la **Ley 1474 de 2011** (Estatuto Anticorrupción) y la **Ley 489 de 1998** (organización y gestión de entidades públicas).

Estas disposiciones orientan la prestación eficiente y transparente de los servicios públicos y sustentan los lineamientos para la elaboración del presente informe.

Plataforma estratégica

Estructura organizacional.

El organigrama institucional de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P. establece la estructura administrativa y operativa a través de la cual se articulan los niveles directivos, misionales y de apoyo. Este esquema organizacional define las líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación entre la Gerencia, las direcciones técnicas y administrativas, y las áreas encargadas de la operación de los servicios públicos domiciliarios, permitiendo

una gestión eficiente, transparente y alineada con el direccionamiento estratégico de la entidad.

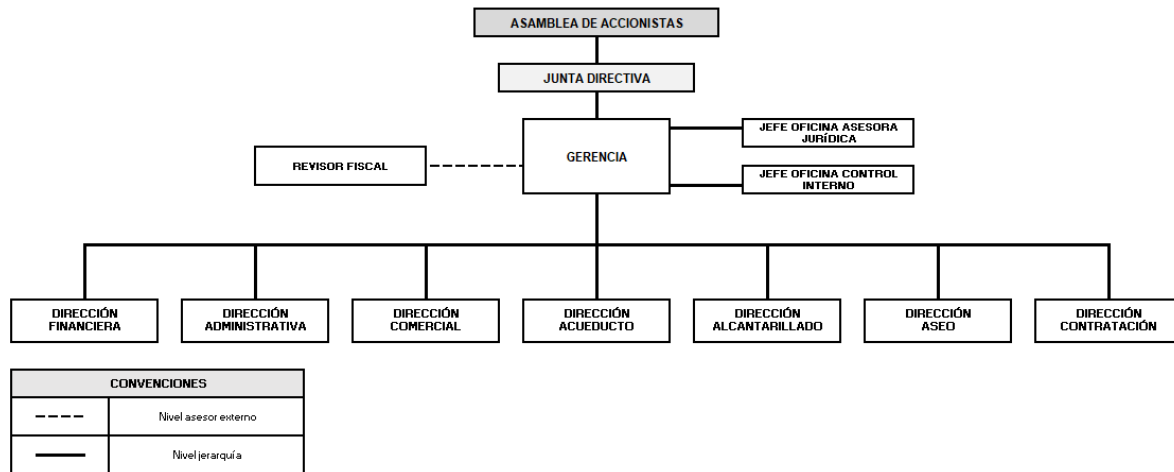






Ilustración 1 Organigrama ADTHOR-07 V03

Procesos estratégicos, misionales y de apoyo (alineado con el Mapa de Procesos del SGC).

La EPC establece e implementa la mejora continua del SGC mediante el establecimiento de los procesos necesarios, donde se determinan las entradas, salidas, y la interacción entre los mismos, aplicando los métodos necesarios para la operación eficaz y el control de los procesos.

A través del mapa de procesos la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá se identifica de manera gráfica, los procesos según su nivel jerárquico, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa – efecto, permiten el logro de las competencias institucionales y legales de la entidad.

El MAPA DE PROCESOS GEMP-12 está conformado por procesos estratégicos, misionales, apoyo y evaluación, los cuales se describen a continuación:

-  Los procesos estratégicos permiten la dirección del ente territorial y la toma de decisiones de carácter estratégico, la determinación de políticas, formulación de planes, manejo de las relaciones políticas con la comunidad, entidades públicas y privadas con el fin de orientar el desempeño y la gestión de la EPC para el logro de los objetivos y metas trazadas.
-  Los procesos misionales permiten el desarrollo de la misión de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A.E.S.P directamente relacionados con la prestación de servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
-  Los procesos de apoyo proporcionan los recursos y servicios necesarios para que los procesos misionales se desarrollen eficazmente.
-  Los procesos de evaluación monitorean y miden el desempeño de todos los procesos anteriores, asegurando la conformidad y fomentando la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

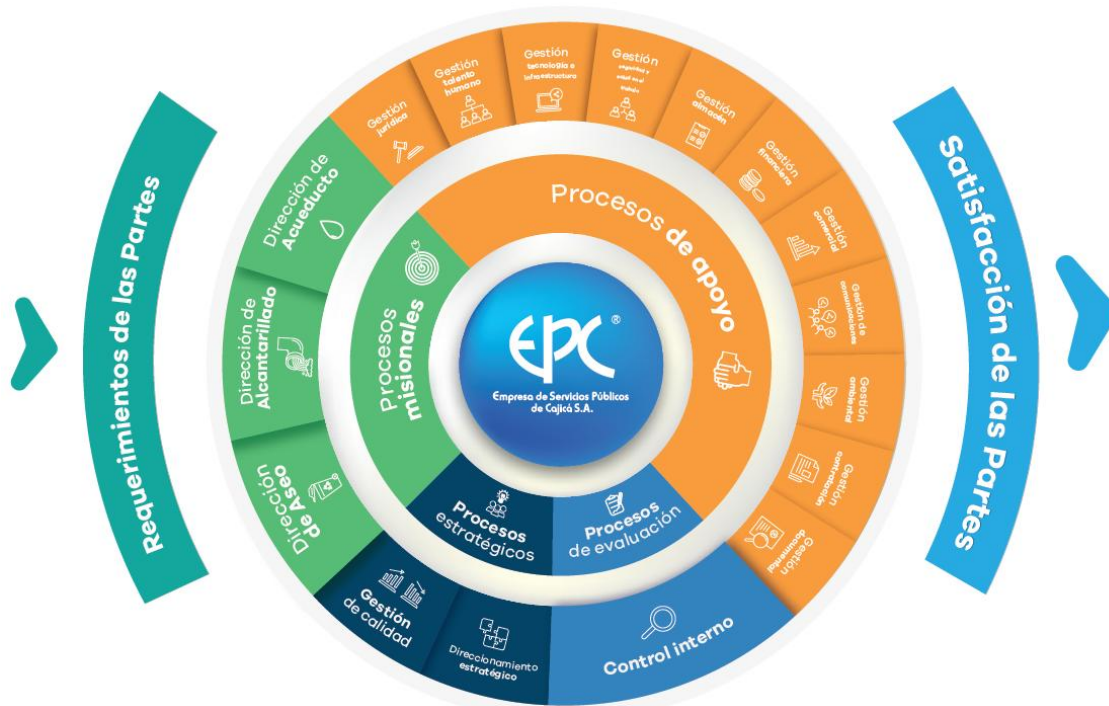


Ilustración 2 Mapa de procesos EPC GEMP-12 V05

Adicionalmente cada proceso cuenta con una caracterización y unos procedimientos definidos y documentados asegurando que todas las actividades se lleven a cabo de manera consistente y uniforme, siguiendo las mejores prácticas establecidas para mantener la calidad, la eficiencia y el cumplimiento.

La Empresa mantiene la información documentada para apoyar la operación de sus procesos definiendo procedimientos, manuales, guías, instructivos y formatos para estandarizar sus actividades. (LISTADO CONTROL DOCUMENTOS GESTIÓN DOCUMENTAL ADGCLI-02 y LISTADO CONTROL REGISTROS GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO ADGCLI-01)

Además la empresa conserva la información documentada con el fin de garantizar que los procesos se realizan en la Empresa de servicios públicos de Cajicá S.A E.S.P según lo establecido, soportado en una estructura sólida y documentada cada uno de los procesos, los cuales se encuentran almacenados en la intranet y en el DRIVE del correo institucional y se administran desde el área de calidad (Custodia y modificación de la documentación), permitiendo que cada una de las áreas tenga acceso a consulta de toda la documentación.

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y CUMPLIMIENTO

Plan Estratégico Institucional y metas anuales

La planificación del Sistema de gestión de Calidad se realiza de acuerdo a los lineamientos establecidos en la misión, visión, valores, y mapa de procesos descritos a continuación:

- Ⓞ Misión: Prestar eficientemente y de manera adecuada los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y actividades complementarias, bajo los criterios de sostenibilidad, calidad y atención oportuna a nuestros usuarios.
- Ⓞ Visión: Consolidarnos para 2034 como una entidad referente en la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y actividades complementarias, apoyados en una infraestructura innovadora, personal competente, mejora continua y el cumplimiento de lo más altos estándares de calidad.

Objetivos de Calidad

- Ⓞ Garantizar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y actividades complementarias, asegurando la calidad continuidad y cobertura.
- Ⓞ Satisfacer las necesidades y expectativas de los suscriptores y usuarios para tomar acciones de mejora.
- Ⓞ Evaluar la mejora continua de los procesos del sistema.
- Ⓞ Capacitar al personal para mejorar sus competencias asegurando la prestación de los servicios

Valores

- Ⓞ **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- Ⓞ **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- Ⓞ **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- Ⓞ **Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades signadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del estado.
- Ⓞ **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- Ⓞ **Transparencia:** Actúo de una manera franca, abierta mostrándome tal cual como soy y sin ocultar nada, siendo claro con las motivaciones, intenciones y objetivos.

DIRECCIÓN DE ACUEDUCTO

Desde la dirección de acueducto de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá, se adelantó el cumplimiento a los planes y proyectos estratégicos de la empresa, alineados con el Plan de Desarrollo Municipal Cajicá Ideal 2024-2027. Desde la perspectiva de las siguientes metas propuestas:

NIVELES PLAN DE DESARROLLO				METAS DE PRODUCTO FINALES APROBADAS	
DIMENSIÓN ESTRATÉGICA	SECTOR	PROGRAMA	SUBPROGRAMA	No	META DE PRODUCTO
1. IDEAL AMBIENTAL Y SOSTENIBLE	40. Vivienda, Ciudad y Territorio	2. Cajicá habitable y sostenible	8. Acueducto	26	Asignar el 100% de los recursos necesarios para garantizar los servicios prestados por la EPC para cubrir el mínimo vital de los estratos que resulten del análisis de la información
				27	Implementar al 100% el Plan de acción anual del Plan Maestro de Acueducto
				28	Realizar 1 gestión con otros niveles de gobierno para desarrollar alternativas de abastecimiento municipal como concesión de aguas. SRB orden 4.34
				29	Terminar la construcción de 1 tanque de compensación de 10.000 metros cúbicos de agua potable -
				30	Gestionar la construcción de 1 tanque de compensación de 10.000 m ³ de agua potable -
				31	Gestionar la construcción de 1 estación de bombeo con la construcción de 2 tanques de 2.500 m ³ cada uno
				32	Optimizar y mantener en funcionamiento 1 Sistema de Acueducto Municipal. SRB 4,53
				34	Mantener actualizado 1 Catastro de redes del servicio de acueducto y alcantarillado

Desde principios del año 2024, se radicó el proyecto en la Empresa de Servicios Públicos de Cundinamarca, para la construcción del segundo tanque de compensación de 10.000m³, con el fin de alcanzar la capacidad diseñada al año 2043, del cual se logra obtener la viabilidad técnica y los recursos suficientes autorizados por la ventanilla departamental, quien aprobó los componentes (Institucional, técnico, ambiental, presupuestal y predial), por un valor total de \$26.368.066.569. Gracias a esta gestión se da cumplimiento a la meta 30 del PDM.



Bogotá D.C., 04 de abril de 2025

Doctor
JORGE ENRIQUE MACHUCA LOPEZ
 Gerente General
 Empresas Públicas de Cundinamarca S.A ESP
 Av. Calle 24 No. 51-40 Piso 11
 Complejo empresarial Capital Towers



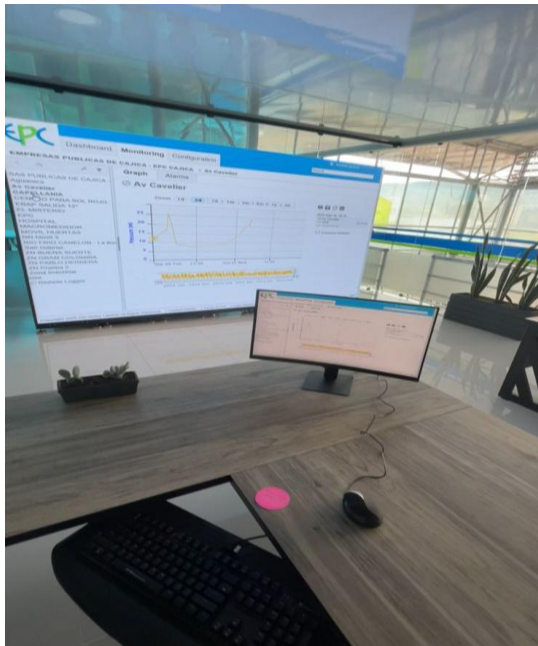
CONVENIO INTERADMINISTRATIVO SUSCRITO ENTRE EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A E.S.P., Y LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CAJICA S.A. E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CAJICA S.A. E.S.P.

No. EPC-CI-006-2025
OPERADOR NIT EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CAJICA S.A. E.S.P. 832.002.386-5
REPRESENTANTE LEGAL JAIRO PINZON GUERRA C.C. 79.329.994 DE BOGOTÁ D.C.
OBJETO AUNAR ESFUERZOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS PARA EJECUTAR EL PROYECTO DE CONSTRUCCIÓN DE UN TANQUE DE COMPENSACIÓN DE 10.000 M3 COMO ESTRUCTURAS COMPLEMENTARIAS AL SISTEMA DE SERVICIO DE ACUEDUCTO EN EL MUNICIPIO DE CAJICÁ – TANQUE 2
PLAZO DIECISIETE (17) MESES

ASUNTO: Mecanismo de Departamental de Evaluación y Viabilización de Proyectos – **CONCEPTO DE EVALUACIÓN** del proyecto "CONSTRUCCIÓN DE UN TANQUE DE COMPENSACIÓN DE 10.000 M3 COMO ESTRUCTURAS COMPLEMENTARIAS AL SISTEMA DE SERVICIO DE ACUEDUCTO EN EL MUNICIPIO DE CAJICÁ – TANQUE 2".



Se adelanta la gestión para la primera fase del proyecto de Automatización de Acueducto, posicionando al municipio de Cajicá como el pionero en sabana centro en fomentar sistemas informáticos de vanguardia para la analítica de datos de la red de acueducto, monitoreo en tiempo real de calidad de agua, control remoto de equipos y accesorios, mediante la central de monitoreo de acueducto instalada en la EPC, por medio de estas actividades se da cumplimiento a la Meta 27 del PDM.



Se culmina la construcción del primer tanque de compensación de 10.000 m³, para el beneficio de los Cajiqueños, al generar una nivelación de presiones en la red de acueducto, aprovechando la fuerza de la gravedad de manera que el suministro se preste con los más altos estándares de calidad y continuidad, por medio de los 192 kilómetros de redes de acueducto existentes, y los más de 12 kilómetros de redes construidos por el Plan maestro de Acueducto a la fecha, con esta infraestructura se da cumplimiento a la meta 29 del PDM.





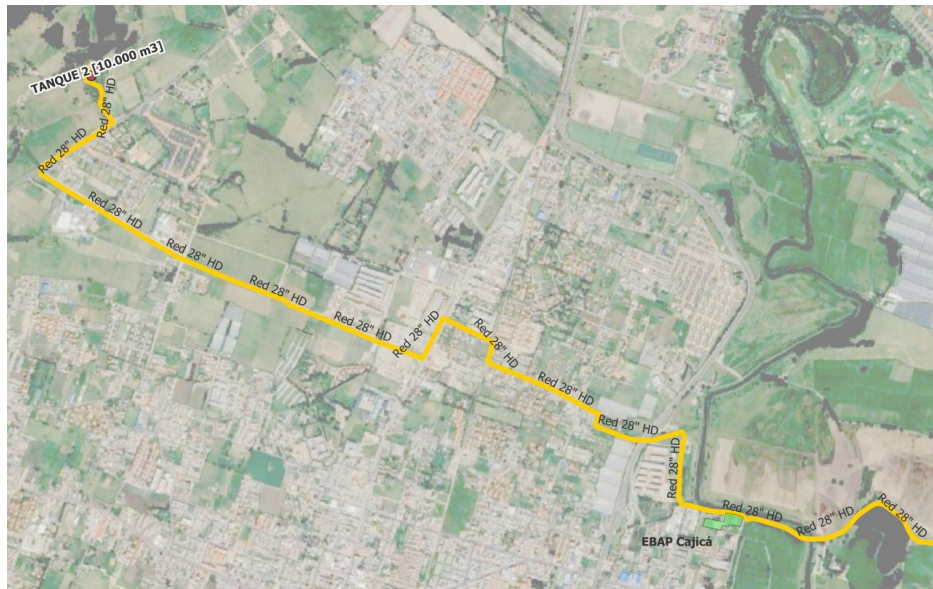
Consecuente a la ejecución de obras de infraestructura hidráulica se mantuvo en operación la Estación de Bombeo Puente Vargas, con capacidad de 2.500m³, desde la cual se logra potencializar la presión de entrada al municipio de Cajicá, de manera que sea posible alcanzar puntos críticos y elevar el plano de presiones general del municipio. Sin depender del esquema de operación que el proveedor del agua en bloque adopte para el municipio.



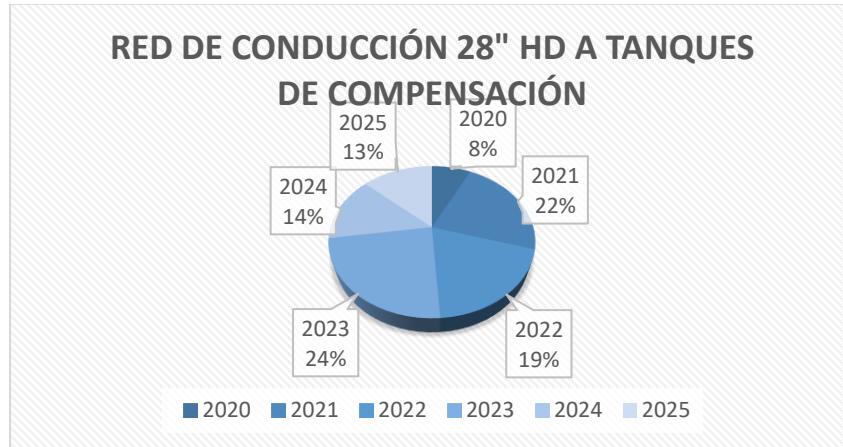


El balance de ejecución de las redes requeridas en el plan maestro de acueducto, a corte 31 de diciembre de 2025, se presenta de la siguiente manera:

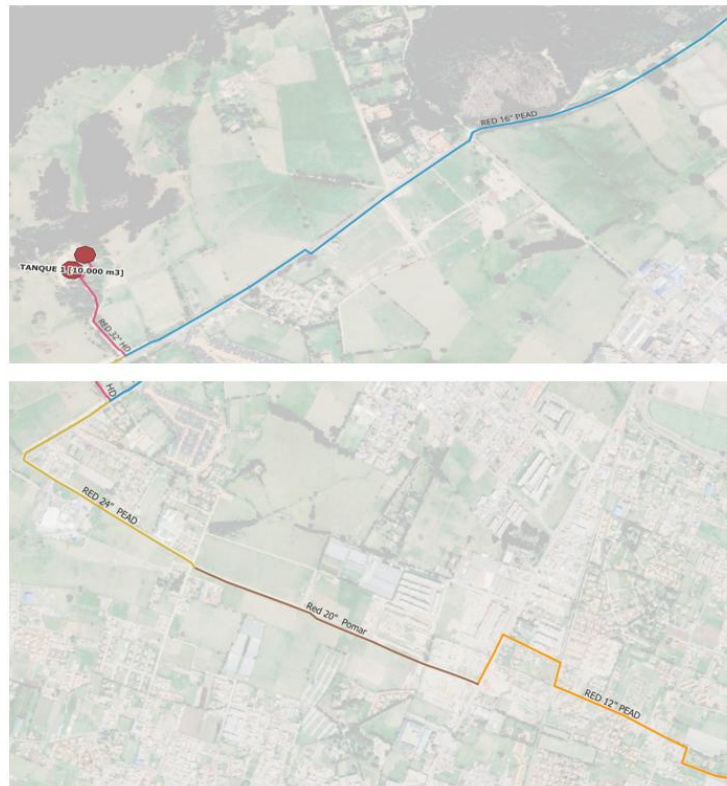
RED DE CONDUCCIÓN DE 28" HD DESDE DERIVACIONES CON RED MATRIZ EAAB A TANQUES DE COMPENSACIÓN DE 10.000m³



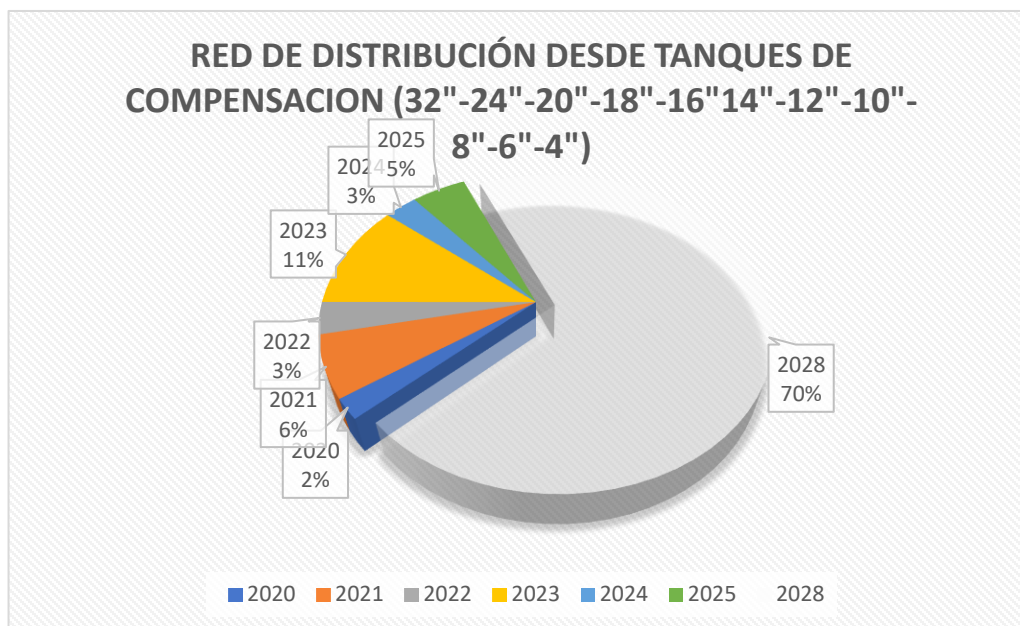
OBRAS A EJECUTAR EN LA ETAPA 2019 - 2023							
LOCALIZACIÓN	DIAMETRO	MATERIAL	LONGITUD TRAMO	TOTAL POR DIÁMETRO	TOTAL POR ETAPA	EJECUCIÓN ML	EJECUCIÓN %
RED DE CONDUCCIÓN A TANQUES DE COMPENSACIÓN	28"	HIERRO DÚCTIL	5955,59	5992,21	5992,21	5992,21	100,00%



REDES DE DISTRIBUCIÓN EN PEAD DESDE CONEXIÓN DE SALIDA DE TANQUES DE COMPENSACIÓN DE 10.000 M³



ESTADÍSTICAS E INDICADORES DE ACUEDUCTO AL 30 DE AGOSTO DE 2025	
CALIDAD (IRCA) PROMEDIO	0%
CONTINUIDAD (%)	100%
COBERTURA (%)	100%
SUSCRIPTORES URBANOS	29,831
SUSCRIPTORES RURALES	12,270
TOTAL SUSCRIPTORES	41.865



En prospectiva, para el año 2026 la dirección de acueducto continuará dando cumplimiento a las intervenciones dictadas por el Plan Maestro de Acueducto, de manera que se garantice el fortalecimiento de la infraestructura de acueducto, continuando con el cumplimiento de la programación de la meta 27 del PDM, asimismo, se encaminarán acciones para promover el cumplimiento a la meta 28. Realizar una gestión con otros niveles de gobierno para desarrollar alternativas de abastecimiento municipal como concesión de aguas, con el apoyo de la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca, y la meta 31. Gestionar la construcción de una estación de bombeo con la construcción de dos tanques de 2.500 m³ cada uno, al contar con la disponibilidad de recursos por parte de la constructora aportante para esta actividad.

De esta forma se promueve el desarrollo sostenible del sistema de acueducto, atendiendo a las demandas de servicio proyectadas por el crecimiento demográfico y la disponibilidad del recurso hídrico que logre mantener los estándares de prestación del servicio.


DIRECCIÓN DE ALCANTARILLADO


Desde la dirección de Alcantarillado de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá, se adelantó el cumplimiento a los planes y proyectos estratégicos de la empresa, alineados con el Plan de Desarrollo Municipal Cajicá Ideal 2024-2027. Desde la perspectiva de las siguientes metas propuestas:

NIVELES PLAN DE DESARROLLO				METAS DE PRODUCTO FINALES APROBADAS	
DIMENSIÓN ESTRATÉGICA	SECTOR	PROGRAMA	SUBPROGRAMA	No	META DE PRODUCTO
1. IDEAL AMBIENTAL Y SOSTENIBLE	40. Vivienda, Ciudad y Territorio	2. Cajicá habitable y sostenible	9. Alcantarillado	36	Optimizar y mantener en funcionamiento 1 Sistema de Alcantarillado Municipal. SRB orden 4.57 - 4.79
				37	Implementar al 100% el plan de acción anual de Plan Maestro de Alcantarillado - fase 2 - pluvial. SRB orden 4.57
				38	Gestionar la Puesta en marcha de 1 Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR Rincón Santo. SRB orden 4.57
				39	Ejecutar 1 proyecto para la optimización y mejoramiento de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR - Calahorra. SRB orden 4.57
				40	Actualizar e Implementar al 100% el plan de acción anual del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV . SRB orden 4.57
				41	Elaborar e implementar 1 plan de cultura ciudadana sobre el cuidado de las redes de alcantarillado y el seguimiento y control a los establecimientos comerciales, industriales y especiales conectados. SRB orden 4.57

OBRAS CIVILES DE ALCANTARILLADO

Se llevaron a cabo cuatro obras civiles con el objeto de mejorar la prestación del servicio de alcantarillado, a través de la renovación de redes de alcantarillado sanitaria e instalación de redes pluviales, separando los efluentes y contribuyendo al mejoramiento de las condiciones de tratamiento de las PTAR del municipio.

- 
COC-005-2025
 Red Residual (m): aprox. 150m
 Red Pluvial (m): aprox. 60m

- 
COC-006-2025
 Red Residual (m): aprox. 100m
 Red Pluvial (m): aprox. 60m

🇪🇨 **COC-007-2025**
Red Residual (m): aprox. 100m
Red Pluvial (m): aprox. 110m

🇪🇨 **COC-009-2025**
Red Pluvial (m): aprox. 220m

🇪🇨 **ACUMULADO**
Red residual: 350m
Red pluvial: 450m

🇪🇨 **COC-015-2025:**
Limpieza de aprox. 450m de vallado y construcción de pasos de vía.



CONVENIOS SUSCRITOS

Se suscribieron cuatro (4) convenios con la Alcaldía Municipal, aunando esfuerzos para la consecución de diferentes objetivos de la misionalidad de la dirección, como se establece a continuación:

- 🇪🇨 **CONVENIO 611 DE 2025:** Aunar esfuerzos para la puesta en marcha del sistema de bombeo de la EBAR El Redil, que permitirá sellar dos (2) vertimientos sin tratamiento (Hatogrande y Puerta del Sol) contemplados en el PSMV del municipio, y transportando estas aguas residuales a la PTAR Calahorra.
- 🇪🇨 **CONVENIO 564 DE 2025:** Aunar esfuerzos para la implementación del Plan Maestro de Alcantarillado Fase II en la zona de Centro Urbano.

Ⓢ **CONVENIO 744 DE 2025:** Aunar esfuerzos para la optimización del sistema de bombeo de aguas lluvias en la zona de la Mejorana – Sector Buenasuerte.

Ⓢ **CONVENIO 749 DE 2025:** Aunar esfuerzos para la optimización del drenaje en la zona de Capellanía, con el fin de que descarguen en Quebrada de la Cruz.

CONVENIO 611 DE 2025



CONVENIO 564 DE 2025



CONVENIO 744 DE 2025



CONVENIO 749 DE 2025



Ⓢ **PTAR CALAHORRA**

CONVENIO 3130 DE 2024: Se ha dado desarrollo al Convenio cuyo objeto es la optimización de la PTAR Calahorra, en conjunto con la CAR y el Municipio de Cajicá.



PILOTAJE ESTRUCTURAL
522 unidades



PILOTAJE DE COLUMNAS VIBRADAS
4.673 unidades



CAMPAMENTO DE OBRA
25% de avance



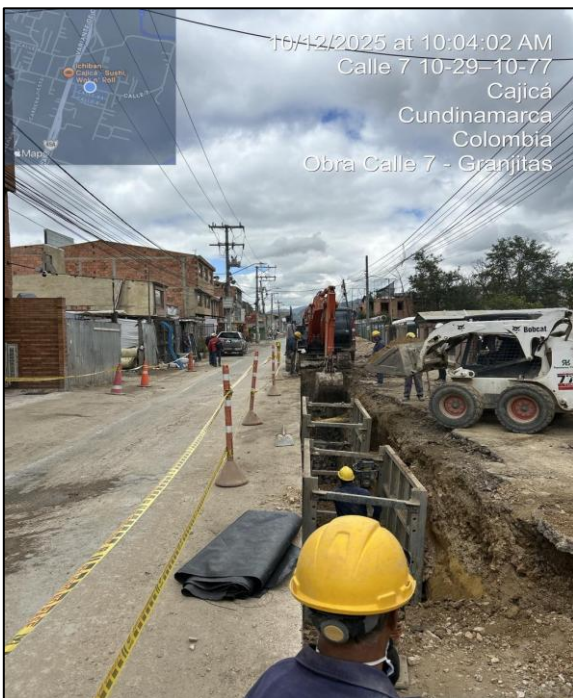
SOCIALIZACIÓN PTAR CALAHORRA
Dirección de la CAR
Alcaldía Municipal
EPC Cajicá

- ☉ **COC-003-2025:** Correspondiente a la obra civil, ha venido desarrollándose de manera satisfactoria, obteniendo los siguientes hitos:
Porcentaje de avance de 19.15%
4.673 pilotes para el mejoramiento del suelo de la PTAR.
522 pilotes estructurales para la cimentación de las estructuras de tratamiento.
462m de tubería de 30'' para la llegada de aguas residuales a la nueva PTAR.
25% de construcción de almacén de suministros para la PTAR.
- ☉ **CC-001-2025:** Correspondiente al contrato de interventoría, ha venido dado seguimiento al desarrollo de la obra civil, velando por los componentes de su ejecución y verificando su cumplimiento normativo.
- ☉ **CC-002-2025:** Correspondiente al contrato de acompañamiento técnico, ha venido apoyando a la supervisión del contrato en la verificación de las condiciones de diseño y ejecución de la obra civil, conceptuando técnicamente y dando claridad sobre los diseños de la PTAR y su proceso constructivo.

ACUERDOS ASOCIADOS A LA GESTIÓN

Se logró la consecución de distintos convenios enfocados en la optimización de redes de alcantarillado y sus componentes, generando los siguientes hitos:

- ☉ **360m de tubería de red pluvial** instalada a lo largo de la Calle 7 en Puente Vargas (120) y en Granjitas (240).



EJECUCIÓN PSMV

Se capacitaron alrededor de 9.700 personas en el buen uso de redes de alcantarillado, a lo largo de capacitaciones y campañas.

Se hicieron seguimientos a aproximadamente 730 comercios, verificando el buen uso de las redes de alcantarillado.

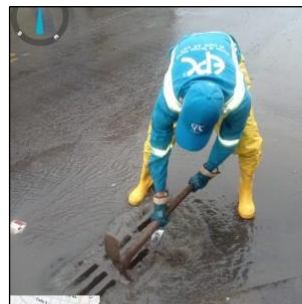


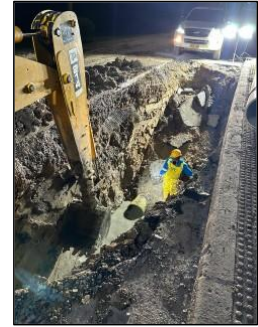
9.700 personas capacitadas
730 seguimientos a comercios y otros establecimientos



SEGUIMIENTO A LAS REDES DE ALCANTARILLADO MUNICIPAL

- Se dio cumplimiento al 100% del cronograma de mantenimiento de redes y componentes de alcantarillado.
- Se realizando obras civiles en los sectores de El Misterio, Calahorra, Chuntame y Canelón, restituyendo tuberías en mal estado y mejorando la capacidad de flujo de la red de alcantarillado.
- Se atendieron las emergencias derivadas de la época invernal en los meses de mayo y junio, realizando limpieza de vallados, mejorando los drenajes de aguas lluvias y atendiendo a la comunidad afectada en el marco de nuestras competencias.





DIRECCIÓN DE ASEO

En la vigencia 2025, se adquirieron dos carros recolectores compactadores de 25yd³ cada uno, de tecnología Euro 6, con caja Fanalca de excelente calidad, este equipo nos permitirá mejorar la calidad del servicio, optimizar los tiempos de operación y apoyar la recolección de Residuos Sólidos Ordinarios en todos los puntos del municipio, en cumplimiento de la normativa ambiental vigente.





Rutas y frecuencias

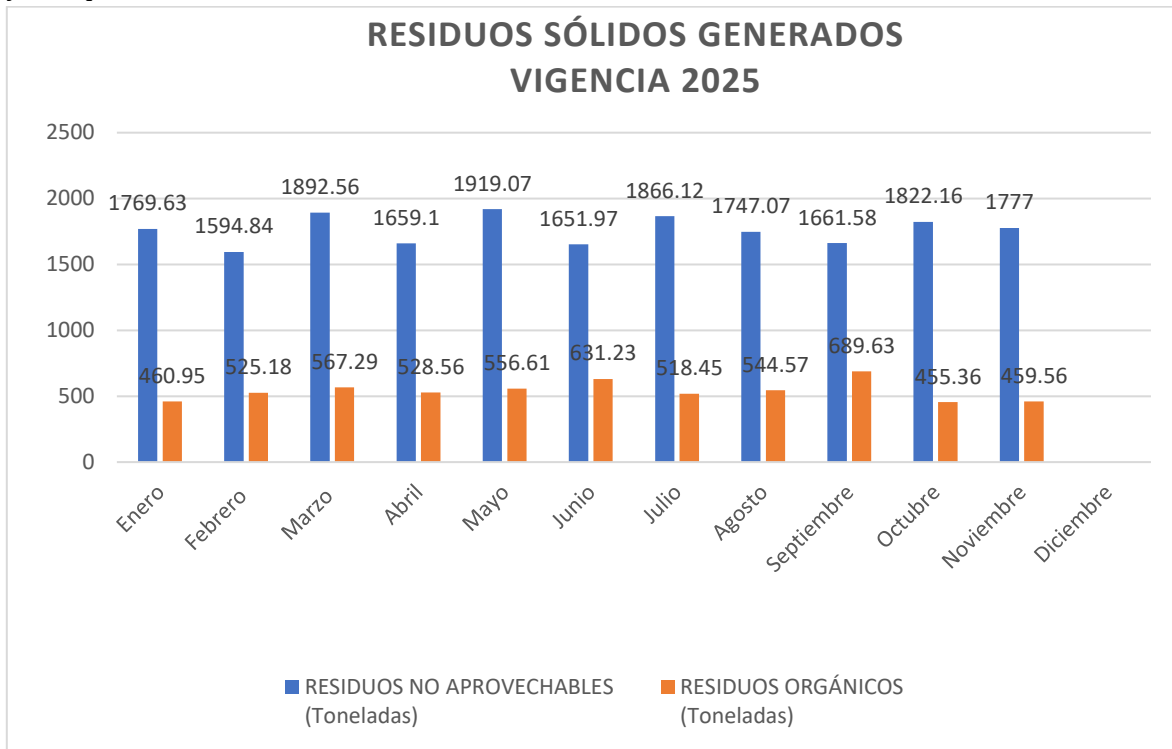
A continuación, se relacionan las rutas y frecuencias de recolección de residuos orgánicos y residuos no aprovechables:

RUTAS DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS ORGÁNICOS HORARIO: 6:00 AM A 2:00 PM	
<p>Lunes: Se tienen establecidas seis rutas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ruta Orgánicos Centro 1 ○ Ruta Orgánicos Las Villas - El Rocío ○ Ruta Orgánicos Chúntame ○ Ruta Orgánicos Conjuntos ○ Ruta Orgánicos Colombo ○ Ruta Orgánicos Santa Cruz - Gran Colombia 	
<p>Martes: Se realizan cinco rutas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ruta Orgánicos Conjuntos Buena Suerte ○ Ruta Canelón - Recta Canelón ○ Ruta Canelón - Recta Canelón ○ Ruta Orgánicos Granjitas ○ Ruta Orgánicos Capellanía ○ Ruta Orgánicos La Palma 	

RUTAS DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS NO APROVECHABLES	
<p>Rutas Diurnas 6:00 AM a 2:00 PM</p>	<p>Lunes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Centro HOMECENTER ○ Zona Industrial ○ Centro Restaurantes y Calahorra <p>Miércoles:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Chúntame 3 ○ Chúntame 1 ○ Chúntame 2 ○ La Florida ○ La Palma <p>Jueves:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ El Rocío ○ Gran Colombia ○ La Estación ○ La Y ○ Zona Industrial 2 <p>Viernes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Nueva Ruta Puerta del Sol ○ Calle 7 - El Misterio ○ Puente Capellanía Rincón Santo ○ Capellanía
<p>Rutas Nocturnas 10:00 PM a 5:00 AM</p>	<p>Martes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Canelón - Recta Canelón ○ La Variante <p>Miércoles:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Calahorra Buena Suerte ○ Ruta Nueva El Molino ○ Colegios y Canelón ○ La Manuelita – Canelón <p>Jueves:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Centro 1 ○ Las Villas 1 ○ Calle Quinta ○ Conjuntos La Estación <p>Viernes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Colombo ○ Cementerio ○ Granjitas ○ Conjuntos Capellanía

 **Gestión de residuos sólidos**

En el transcurso del año, se realizó la recolección de los siguientes residuos sólidos orgánicos y no aprovechables:

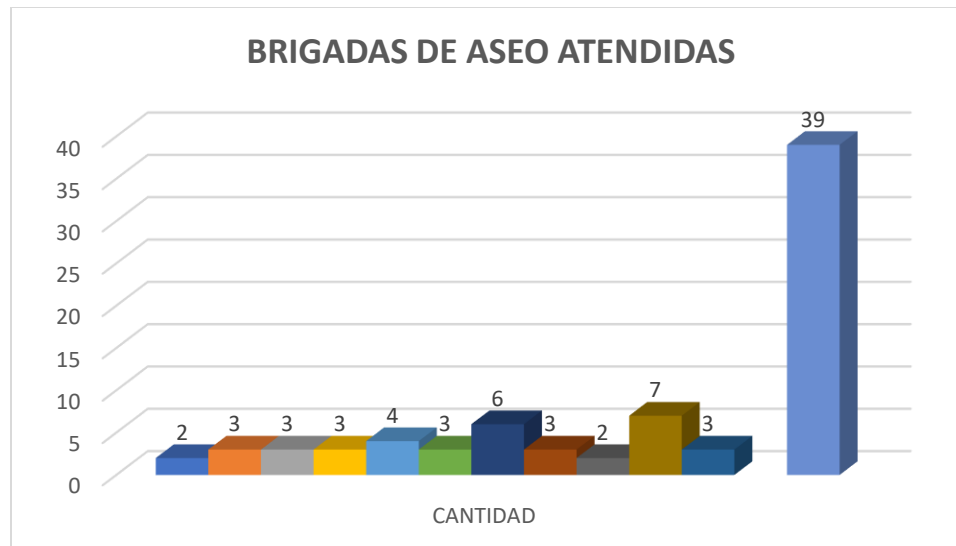


MES	RESIDUOS NO APROVECHABLES (Toneladas)	RESIDUOS ORGÁNICOS (Toneladas)	TOTAL
Enero	1769,63	460,95	2230,58
Febrero	1594,84	525,18	2120,02
Marzo	1892,56	567,29	2459,85
Abril	1659,1	528,56	2187,66
Mayo	1919,07	556,61	2475,68
Junio	1651,97	631,23	2283,2
Julio	1866,12	518,45	2384,57
Agosto	1747,07	544,57	2291,64
Septiembre	1661,58	689,63	2351,21
Octubre	1822,16	455,36	2277,52
Noviembre	1777	459,56	2236,56
TOTAL	19361,1	5937,39	25298,49

GESTIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO

Actividades de barrido, limpieza

Durante la presente anualidad se apoyaron las siguientes brigadas de aseo:



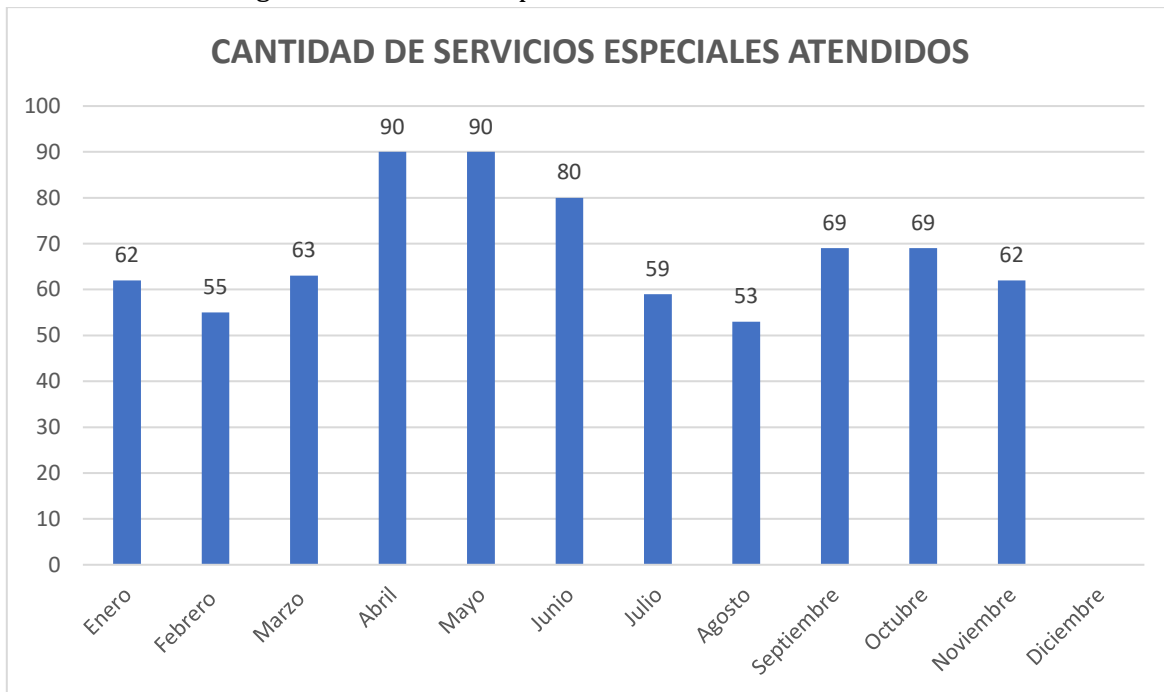
MES	EVENTOS ATENDIDOS	CANT/DÍAS
Enero	* Maratón de Actividad Física, Centro Cultural * Audiencia Pública de Rendición de cuentas	2
Febrero	* Aeróbicos al Parque, Parque Tayrona * Aeróbicos al Parque, Centro Cultural * Primera Reunión en referentes de calidad y seguridad del paciente de Cundinamarca – Secretaría de Salud de Cundinamarca, Centro Cultural	3
Marzo	* Diez Lunas para una Espera, Centro Cultural * 488 Aniversario de Cajicá, Centro Cultural * Reapertura Parque La Estación	3
Abril	* Visita Gobernador de Cundinamarca, Parque La Estación * Feria Artesanal y Religiosa, Parque Principal de Cajicá * La Ruta Ideal, Parque de La Vida	3

Mayo	<ul style="list-style-type: none"> * Encuentro Infantil y Juvenil de Música Andina Colombiana, Parque Principal de Cajicá * XXII Concurso Nacional de Duetos y Música Andina Colombiana, Auditorio Principal y Plazoleta Centro Cultural * Feria de Aseguramiento y Servicios de Salud Municipio de Cajicá, Parque La Estación * Campeonato Futbol Sala FIFA Élite Sub 15, Coliseo Fortaleza de Piedra – Institución Educativa Antonio Nariño – Polideportivo Piedras Rojas. 	4
Junio	<ul style="list-style-type: none"> * IV Encuentro de Sabores y Saberes de La Cumbre, Sector La Cumbre * Vuelta a Colombia Femenina 2025, Parque Principal de Cajicá y Centro Cultural de Cajicá * VIII Festival de Amasijos y Dulces BUSONGOTE, Centro Cultural de Cajicá 	3
Julio	<ul style="list-style-type: none"> * Entrega del CDI Tayrona * Embellecimiento y Alumbrado del Parque Luis Carlos Galán – El Bohío * Reinauguración de la Casa de la Cultura N° 2 * Mejoramiento de Andenes y Vías, Calle 3 entre Carrera 6 y 7 Barrio Santa Cruz y Sector Disco de Oro – Vereda Puente Vargas * Desfile Independencia de Colombia * Inauguración del primer tanque de compensación de 10.000³ 	6
Agosto	<ul style="list-style-type: none"> * Cajicá Despierta, Comercio de la Carera Sexta * Carrera de Colores, Coliseo Fortaleza de Piedra y Parque Principal de Cajicá * Fortaleza Rock, Estadio Tigre Moyano – Campo Alterno 	3
Septiembre	<ul style="list-style-type: none"> * Concurso Departamental de Bandas Sinfónicas, Centro Cultural * Cantos de la Tierra, Parque La Estación y Centro Cultural 	2
Octubre	<ul style="list-style-type: none"> * Mercados Campesinos al Parque, Parque Principal de Cajicá. * XVI Prueba Ciclística “Pedaleando por un Futuro” * Feria de Aseguramiento y Servicios de Salud Municipio de Cajicá – Expo Salud y Vida * Inauguración del Edificio de Fortalecimiento Empresarial (EFE) del Municipio de Cajicá, Diagonal Club Edad de Oro Calle 1 # 3-5 * CAN – CIERTO Sinfónico, Música que mueve colas, Deck Centro Cultural. * Feria del Helado, Café y Pan, Parque La Estación * Entrega de Incentivos del Programa de Uso 	7

	Eficiente y Ahorro del Agua, Centro Cultural y de Convenciones	
Noviembre	* XVII Festival de Tunas Cajicá – 2025 * Gran Fondo El Origen X Egan Bernal * Carrera por La Mujer Cajicá – 2025	3
TOTAL		39

Servicios Complementarios

Se atendieron los siguientes servicios especiales:



Adicionalmente, durante la presente vigencia se suscribieron los Convenios Interadministrativos:

Convenio Interadministrativo N° 351 – Poda y Mantenimiento de Zonas Verdes

Objeto: “Aunar esfuerzos técnicos, humanos, administrativos y financieros para el desarrollo de actividades de mantenimiento de parques recreativos, escenarios deportivos, fuentes y pilas de los parques públicos y edificaciones públicas a cargo del municipio de Cajicá, así como sedes y subsedes de instituciones educativas departamentales (IED), centros de desarrollo infantil (CDI), jardines infantiles”.



26 sept 2025 10:03:17 a. m.
57° NE
Camino de las Vueltas
Cajicá
Cundinamarca
Número de índice: 3352

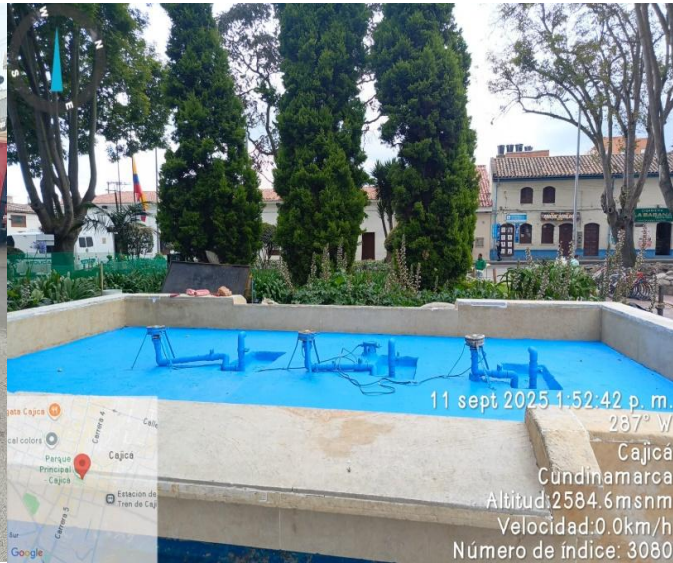
Actividad de Corte de Césped



Actividad de fumigación



Actividad de jardinería



Actividad de mantenimiento de pilas



Actividad de áreas Ribereñas



Actividad de tala de árboles



Actividad de instalación de 60 cestas para heces de mascotas



Actividad de rehabilitación y mantenimiento de cestas públicas




Actividad de rehabilitación y mantenimiento del Parque Principal

CANTIDAD Y PORCENTAJE DE EJECUCIÓN	ÁREA CORTE DE CÉSPED (m ²)	ÁREA DE FUMIGACIÓN (m ²)	PLATEO (ml)	PODA ARBUSTO	PODA ÁRBOLES DE 3 A 15 M	PODA ÁRBOLES DE MÁS DE 15 M
Cantidad	1'923.164	302.434	18.645	18.909	3.756	75
Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%	100%

SUMINISTRO DE MATERIAL VEGETAL	JARDINERIA (M ²)	LAVADO MONUMENTOS GRANDES	LAVADO MONUMENTOS PEQUEÑOS	MANTENIMIENTO PILAS GRANDES	MANTENIMIENTO PILAS PEQUEÑAS	ÁREAS RIBEREÑAS (M ²)
3.350	62.920	35	10	77	110	7.452,30
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

TALA ÁRBOLES DE 0 A 3 M	TALA ÁRBOLES DE 3 A 10 M	TALA ÁRBOLES DE 11 A 20 M	TALA ÁRBOLES DE + 20 M	REPOSICIÓN Y ARBOLADO URBANO
100%	100%	100%	100%	100%

REHABILITACIÓN Y MTO DE CESTAS PUBLICAS	INSTALACIÓN DE CESTAS HECES PARA MASCOTA	REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO PARQUE PRINCIPAL	JARDINERIA CARRERA SEXTA MATERAS
120	60	12	120
100.00%	100%	100%	100%

 **Convenio Interadministrativo N° 730 – Poda y Mantenimiento de Zonas Verdes**

Objeto: “Aunar esfuerzos técnicos, humanos, administrativos y financieros para el desarrollo de actividades de mantenimiento de parques recreativos, escenarios deportivos, fuentes y pilas de los parques públicos y edificaciones públicas a cargo del municipio de Cajicá, así como sedes y subsedes de instituciones educativas departamentales (IED), centros de desarrollo infantil (CDI), jardines infantiles”.



Actividad de rehabilitación y mantenimiento del Parque Principal

 **Convenio Interadministrativo N° 367 – PGIRS**

A través de este convenio se busca aunar esfuerzos administrativos, técnicos y financieros entre la EPC SA ESP y la Alcaldía de Cajicá, para promover la correcta separación de residuos sólidos en la fuente, aumentar el aprovechamiento de residuos sólidos (orgánicos y aprovechables), e impactar de manera positiva en aspectos ambientales (disminución de Gases Efecto Invernadero – GEI por disposición de Residuos Sólidos Orgánicos – RSO en relleno sanitario), sociales (fortalecer los programas de dignificación al reciclador de oficio) y económicos (fortalecimiento a la prestación del servicio público de aseo), en todo el municipio. Para lograr estos objetivos, se contempla la ejecución de asistencias técnicas integrales ofrecidas a todo tipo de suscriptor del servicio público de aseo (comercial, industrial, especial, residencial y oficial), los cuales para la vigencia 2025 se impactó a:

PERSONAS IMPACTADAS EN LAS ACTIVIDADES PGIRS EN 2025		
ACTIVIDAD	CANTIDAD DE UNIDADES CAPACITADAS	CANTIDAD DE PERSONAS
VIVIENDAS UNIFAMILIARES	1.475	1.475
CONJUNTOS RESIDENCIALES	155	8.670
COMERCIOS	1.226	1.309
INDUSTRIAS	62	1.577
ESPECIALES	81	7.818
OFICIALES	61	779
CAMPAÑAS AMBIENTALES	22	906
JORNADAS DE FUTURITO	4	121
JORNADAS PUERTA A PUERTA	9	961
TOTAL	3.095	23.616



Y, como resultado final de ejecución de otras actividades como: conmemoración día del reciclador, horarios y frecuencias de recolección, rutas de barrido, rutas de recolección, PETCAR y entrega de insumos se obtuvo cumplimiento del 100%.

DIRECCIÓN COMERCIAL

Recaudo

Se evidencia una tendencia positiva y sostenida. El pico de recaudo en julio-agosto coincide con estrategias de seguimiento de cartera y cumplimiento de los acuerdos de pago.

RECAUDO A DICIEMBRE DE 2025	
PERIODO	RECAUDO
enero febrero	5,929,137,322
marzo-abril	6,585,015,967
mayo-junio	6,606,383,763
julio agosto	6,687,820,822
sept octubre	6,858,924,521
TOTAL	32,667,282,395

Cartera

Al inicio de 2025 existía una cartera de \$2.834.977.806, de este valor el 58% de la cartera se encuentra controlada o en proceso de recuperación (cartas persuasivas y acuerdos de pago).

El 42% corresponde a cartera en mora que demanda un fortalecimiento de estrategias entre ellas la gestión prejurídica y jurídica.

La combinación de cobro persuasivo, acuerdos de pago y medidas administrativas, apoyada en indicadores claros, permite mejorar el recaudo sin afectar la relación con el usuario y fortalece la sostenibilidad financiera de la empresa.

CONCEPTO	USUARIOS	VALOR
ACUERDOS DE PAGO	197	290,827,542
PAGARON	3677	1,361,571,554
DEBEN	599	492,591,550
MACROS	25	689,987,160
TOTAL	4498	2,834,977,806

Agua no contabilizada

Durante el año 2025 la EPC Cajicá presenta un buen desempeño en el control del agua no contabilizada, con un promedio anual de **11.2%** lo cual refleja: Eficiencia Operativa y comercial, reduce el impacto financiero y cumple criterios técnicos aceptables para el sector de servicios públicos.





AÑO 2025			
PERÍODO	PRODUCIDA	FACTURADA	I.A.N.C.
	EN M3 EAAB	EN M3	%
ENERO-FEBRERO	911,313	772,059	15.3%
MARZO-ABRIL	976,240	883,759	9.5%
MAYO-JUNIO	984,174	886,821	9.9%
JULIO-AGOSTO	1,014,567	895,873	11.7%
SEPT-OCTUBRE	1,016,534	919,612	9.5%
TOTAL AÑO	4,902,828	4,358,124	11.2%

Estar en el 11.2% significa que la EPC Cajicá recupera mucho más volumen de agua que el promedio de las Empresas del país, además marca un hito en la sostenibilidad del recurso hídrico, en la salud financiera de la Empresa y en la eficiencia operativa de la misma.


Atención al Ciudadano, PQR y Participación

La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P. mantiene un compromiso firme con la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Nuestro índice de cumplimiento de 98.8% refleja la dedicación del equipo humano de EPC y los procesos eficientes implementados para garantizar respuestas oportunas.

Los procesos que se tiene para el ingreso de PQR, son los siguientes:

-  **Nivel de cumplimiento:** Registro inmediato de la solicitud en el sistema
-  **Clasificación:** Análisis y Asignación al Área correspondiente
-  **Gestión:** Procesamiento y resolución del caso
-  **Respuesta:** Comunicación de la respuesta al usuario

Estadísticas de PQR

-  Tipologías más frecuentes.

Tipo de RECLAMO POR FACTURACION Y / O QUEJA POR PRESTACION	Cantidad	En Términos
Inconformidad con el aforo	140	140
Inconformidad con la medion del consumo o produccion facturado	1399	1369
Cobro por servicios no prestados	72	70
Datos generales incorrectos	1	1
Cobro múltiple y/o acumulado	32	22
Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	4	4
Cobros de cargos relacionados con intereses de mora , refinancioacion , cartera o acuerdos de pago	29	29
Subsidios y contribuciones	5	5
Descuento por predio deshabitado	28	28
Incumplimiento/negación suspensión del servicio	1	1
Estrato incorrecto	3	3
Cobro de clase de uso incorrecto	3	3
Tarifa incorrecta	2	2
Cobros por promedio	50	50
Interrupcion en la prestacion del servicio	73	69
Variación características del suministro o prestacion del servicio	66	60
No atencion de condiones de seguridad o riesgo	1	0
Frecuencias adicionales de barrido	71	71
Quejas administrativas	28	27
Estado de la infraestructura	8	8
Cambio de medidor	745	686
Cambio de suscriptor en la factura	31	31
Cambio registro de corte o manual	12	11
Geofonia	105	102
Limpieza de red de alcantarillado	231	223
Revison o reparacion de Posible fuga	49	46
Reconexion por no pago	781	780
Reconexion por suspension temporal	60	60
Retiro medidor	33	33
Revison medidor	337	335
Solicitud devolucion de dinero	2	2
Solictud de informacion de los servicios	540	501
Solictud servicios especiales de aseo	162	162
Suspension definitiva	28	25
Suspension temporal	90	90
Trsalado medidor	24	22
Traslado de pago	6	6
Verificar presion del agua	39	38
Solicitud de acometidas nuevas	243	225
Demarcaciones y viabilidades de servicios publicos	127	125
Tutelas	12	12
	5673	5477

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

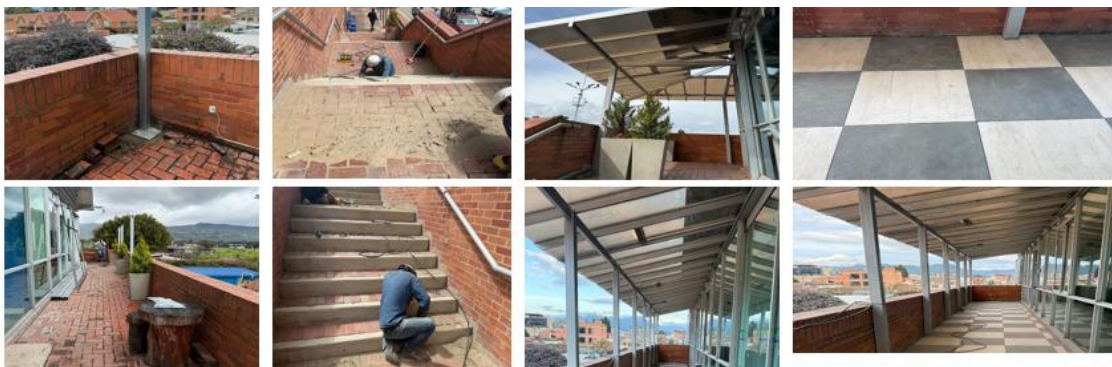
Durante la vigencia 2025, la Dirección Administrativa realizó importantes aportes al mejoramiento y mantenimiento de la infraestructura física de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P., reconociendo que las condiciones locativas adecuadas son un factor clave para el bienestar del personal y la eficiencia operativa.

Uno de los principales avances fue la intervención en la fachada institucional, incluyendo el cambio y actualización del logo corporativo, lo cual fortaleció la imagen institucional y proyectó una identidad moderna y coherente con el crecimiento de la empresa. Estas acciones contribuyeron a mejorar la percepción externa de la entidad ante la comunidad y los usuarios.



Registro fotográfico de la fachada de EPC fuente propia

Asimismo, se realizaron arreglos y mantenimientos en escaleras, zonas comunes y áreas de circulación, priorizando la seguridad, el orden y la funcionalidad de los espacios. Estas intervenciones permitieron reducir riesgos locativos y mejorar las condiciones de tránsito interno del personal y visitantes.



Registro fotográfico escaleras y zonas comunes de EPC fuente propia

La Dirección Administrativa lideró también la adecuación y modernización de oficinas en el primer y segundo piso, optimizando la distribución de espacios y mejorando las condiciones de trabajo. Se ejecutaron cambios de escritorios, sillas y mobiliario, incorporando criterios ergonómicos que aportan al bienestar y la salud ocupacional de los funcionarios.



Registro fotográfico adecuación de oficinas de EPC fuente propia

Adicionalmente, se efectuaron mantenimientos continuos en baños, puertas de parqueaderos y demás instalaciones físicas, garantizando su correcto funcionamiento y conservación. Estas acciones reflejan una gestión preventiva y responsable de los bienes institucionales, orientada a preservar la infraestructura y asegurar su uso adecuado a largo plazo.

La Dirección Administrativa orientó su gestión bajo un enfoque estratégico, asegurando la alineación de sus procesos con el direccionamiento institucional definido por la Gerencia. Este enfoque permitió que las acciones administrativas no se limitaran a funciones operativas, sino que aportaran directamente al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.

Durante la vigencia 2025, se fortaleció la articulación entre los procesos administrativos y las áreas misionales, garantizando soporte oportuno en materia de talento humano, infraestructura, logística, gestión documental y control interno. Esta articulación fue clave para asegurar la continuidad de los servicios públicos y responder de manera eficiente a las demandas operativas de la entidad.

La gestión administrativa se enfocó en la optimización de recursos, priorizando acciones que generaran impacto institucional y mejoraran las condiciones de trabajo del personal. La planeación y el seguimiento permanente permitieron identificar oportunidades de mejora, corregir desviaciones y fortalecer los mecanismos de control administrativo.

Adicionalmente, la Dirección Administrativa impulsó una cultura organizacional orientada al orden, la trazabilidad y el cumplimiento normativo. Se promovió el fortalecimiento de procedimientos internos, la estandarización de procesos y la mejora de los flujos administrativos, contribuyendo a una gestión más organizada y eficiente.

Como resultado, la Dirección Administrativa se consolidó como un actor estratégico dentro de la estructura organizacional, aportando estabilidad, control y soporte integral a la gestión institucional durante la vigencia 2025.

Talento Humano Durante la vigencia 2025, el proceso de Talento Humano garantizó la adecuada administración del personal y el cumplimiento de las disposiciones normativas aplicables a la vinculación, permanencia y retiro de funcionarios y contratistas. Su gestión se orientó a asegurar la estabilidad laboral, el orden administrativo y la correcta aplicación de los lineamientos institucionales.

El proceso mantuvo un seguimiento permanente a los contratos, novedades de personal y obligaciones legales asociadas, lo que permitió una administración organizada y transparente del recurso humano. Este control contribuyó a minimizar reprocesos, fortalecer la trazabilidad de la información y garantizar la continuidad operativa de la entidad.

Adicionalmente, se avanzó en el fortalecimiento de los procesos de capacitación y formación, reconociendo la importancia de contar con servidores públicos competentes y actualizados. Estas acciones permitieron mejorar el desempeño institucional y apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.

El área de Talento Humano mantuvo una articulación constante con los procesos de Seguridad y Salud en el Trabajo y Dirección Administrativa, asegurando una gestión integral del bienestar laboral, el cumplimiento de la normatividad vigente y la atención oportuna a las necesidades del personal.

Como resultado, la gestión de Talento Humano durante la vigencia 2025 aportó de manera significativa a la consolidación de un ambiente laboral adecuado, al fortalecimiento de las capacidades institucionales y al cumplimiento de los principios de eficiencia y responsabilidad administrativa.





Actividades de bienestar lideradas por el proceso de Talento Humano

🕒 **Seguridad y Salud en el Trabajo** El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se desarrolló durante la vigencia 2025 conforme a los estándares mínimos establecidos en la normatividad vigente, consolidándose como un eje clave para la protección de la vida, la salud y el bienestar de los servidores públicos y contratistas de la entidad.

Desde este proceso se realizó un seguimiento permanente a los riesgos laborales, priorizando aquellos asociados a las actividades operativas y administrativas. Se implementaron acciones preventivas y de control orientadas a reducir la ocurrencia de incidentes y enfermedades laborales, fortaleciendo la cultura de autocuidado dentro de la organización.

El proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo mantuvo una articulación constante con Talento Humano y la Dirección Administrativa, lo que permitió atender de manera integral los requerimientos relacionados con exámenes médicos ocupacionales, seguimiento a casos de salud y cumplimiento de las obligaciones legales en materia laboral.

Durante la vigencia, se identificó la necesidad de avanzar hacia una mayor integración tecnológica del sistema, con el fin de optimizar el seguimiento de riesgos, inspecciones y acciones correctivas. Este análisis permitió proyectar mejoras orientadas a fortalecer la eficiencia del sistema y su capacidad de respuesta ante el crecimiento institucional.

En términos generales, la gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo contribuyó a consolidar entornos laborales más seguros, al cumplimiento normativo y a la reducción de riesgos asociados a las actividades desarrolladas por la empresa, fortaleciendo así la sostenibilidad institucional.



Registro de actividades seguridad y salud en trabajo

- 📌 **Informática** El proceso de Informática garantizó la continuidad operativa de los servicios tecnológicos mediante actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo, soporte técnico a funcionarios y fortalecimiento de la infraestructura tecnológica.

Se realizaron instalaciones y configuraciones de servidores, switches, cableado estructurado, aplicativos institucionales y sistemas ERP, así como el alistamiento, recepción, configuración y repotenciamiento de equipos de cómputo para diferentes áreas de la entidad.

Asimismo, se brindó soporte permanente en conectividad, impresoras, software y hardware, mejorando la disponibilidad tecnológica y el desempeño institucional.

- 📌 **Gestión ambiental** La gestión ambiental durante la vigencia 2025 se enfocó en fortalecer el compromiso institucional con la sostenibilidad y el cumplimiento de la normativa ambiental aplicable. Desde este proceso se avanzó en la identificación de impactos ambientales asociados a las actividades de la empresa y en la formulación de acciones de mitigación y adaptación.

Uno de los principales avances fue la estimación de la huella de carbono, lo cual permitió proyectar acciones orientadas a la compensación ambiental y al uso eficiente de los recursos. Este ejercicio se convirtió en un insumo estratégico para la planeación ambiental de la entidad.

Adicionalmente, se inició el levantamiento de información por procesos con el fin de actualizar la política ambiental institucional, incorporando criterios de adaptación al cambio climático y gobernanza ambiental, en cumplimiento de los lineamientos del Ministerio de Ambiente y la CRA.

La gestión ambiental fortaleció la cultura organizacional en materia de sostenibilidad y responsabilidad ambiental, posicionando a la empresa como una entidad comprometida con el desarrollo sostenible y la protección del entorno.



Registro fotográfico actividades de gestión ambiental

- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG** Durante la vigencia 2025, la Dirección Administrativa aportó de manera significativa al fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, consolidándolo como un eje articulador de la gestión institucional.


La gestión se enfocó en asegurar la coherencia entre la planeación, la ejecución y la evaluación de los procesos, fortaleciendo el seguimiento al Plan de Acción Institucional y la articulación con las políticas de gestión y desempeño definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Se promovió la apropiación del modelo por parte de los procesos administrativos, apoyando la implementación de buenas prácticas, la mejora continua y el enfoque orientado al ciudadano. Esta articulación permitió fortalecer el desempeño institucional y la generación de valor público.

El proceso de MIPG se apoyó en el seguimiento a indicadores, la incorporación de recomendaciones del DAFP y la identificación de brechas de desempeño, las cuales se

convirtieron en insumos clave para la toma de decisiones y la planeación de acciones de mejora.

Como resultado, el MIPG se consolidó como una herramienta estratégica para la gestión institucional, fortaleciendo la gobernanza, el control interno y la cultura de planeación y evaluación en la entidad.

- 
Gestión de calidad Durante la vigencia 2025, el Sistema de Gestión de Calidad se consolidó como una herramienta estratégica para el control del desempeño institucional y la mejora continua de los procesos. Su gestión estuvo orientada a garantizar la conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001 y el alineamiento con el direccionamiento estratégico de la entidad.

Se avanzó en la preparación y atención de auditorías internas y externas, evidenciando el compromiso institucional con la calidad, la transparencia y la mejora continua. Estas auditorías permitieron evaluar la eficacia del sistema, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la madurez de los procesos.

Asimismo, se mantuvo la coherencia entre los objetivos institucionales, los indicadores de calidad y la gestión documental, garantizando que la información fuera consistente, trazable y útil para la toma de decisiones. El sistema de calidad apoyó de manera transversal a todos los procesos de la entidad.

Como resultado, el Sistema de Gestión de Calidad aportó a la consolidación de una cultura organizacional orientada a la excelencia, al cumplimiento normativo y a la optimización de los procesos, fortaleciendo la confianza institucional y la prestación del servicio.



Registro fotográfico actividades de calidad y certificado de recertificación en ISO 9001:2015

- ⊙ **Almacén** Durante la vigencia 2025, el proceso de Almacén cumplió un rol fundamental en la administración, control y custodia de los bienes e insumos de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P., garantizando la disponibilidad oportuna de materiales necesarios para el desarrollo de las actividades administrativas y operativas de la entidad.

La gestión se orientó a mantener un adecuado registro de inventarios, asegurando la correcta ejecución de los cierres y la trazabilidad de las entradas y salidas de los bienes. Este control permitió minimizar novedades, fortalecer la transparencia en el manejo de los recursos y apoyar la toma de decisiones relacionadas con la adquisición y reposición de materiales.

De manera complementaria, se adelantaron acciones de orden y organización mediante brigadas internas, con el objetivo de optimizar los espacios de almacenamiento y facilitar la identificación de los elementos. Estas acciones contribuyeron a mejorar la eficiencia operativa del proceso y a reducir tiempos en la gestión de despachos.

Se identificaron oportunidades de mejora asociadas a la infraestructura locativa del almacén, especialmente en la bodega del Politécnico, donde se evidenció la necesidad de adecuar estructuras idóneas para el almacenamiento de materiales de gran tamaño, como la tubería. La falta de bases y cubiertas adecuadas genera riesgos de deterioro del material y dificultades en el proceso de salida de estos elementos, dicho arreglos locativos se iniciaron con el cambio de bodega y reorganización del espacio.

Finalmente, el proceso de Almacén aportó de manera estratégica a iniciativas institucionales de sostenibilidad, suministrando información clave sobre el consumo de papel, lo cual permitió articular acciones con el proceso ambiental para la formulación de estrategias orientadas a la reducción de este recurso. No obstante, se identificó como reto prioritario el fortalecimiento del software de almacén y la conectividad, con el fin de mejorar la oportunidad y eficiencia del proceso.



Registro fotográfico proceso de almacén

- 🕒 **Gestión documental y archivo** El proceso de Archivo y Gestión Documental avanzó durante la vigencia 2025 en el fortalecimiento de la organización, conservación y administración de la documentación institucional, reconociendo la importancia de una gestión documental adecuada para la transparencia, la memoria institucional y el cumplimiento normativo.

Uno de los principales retos abordados fue la actualización de los instrumentos archivísticos, los cuales constituyen la base para una gestión documental organizada y alineada con los lineamientos del Archivo General de la Nación. Este proceso permitió sentar las bases para una administración documental más estructurada y eficiente.

Adicionalmente, se adelantaron gestiones orientadas a la convalidación de las Tablas de Valoración Documental, con el objetivo de crear el Archivo Histórico de la entidad y habilitar la posibilidad de realizar procesos de eliminación documental. Esta acción es clave para la optimización de los espacios físicos y la correcta disposición de documentos que han cumplido su ciclo de vida.

Durante la vigencia, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la adecuación de espacios para el almacenamiento y custodia de documentos, así como la necesidad de adquirir equipos especializados, como deshumidificadores, que permitan preservar las condiciones ambientales requeridas para la conservación documental.

El proceso proyectó avances significativos hacia la digitalización documental y la implementación del Sistema General de Archivos Electrónicos, lo cual permitirá modernizar la gestión documental, mejorar el acceso a la información y fortalecer la eficiencia administrativa en el mediano y largo plazo.

- 🕒 **Mensajería y servicios generales** El proceso de Mensajería y Servicios Generales desempeñó un papel clave en el soporte logístico y operativo de la entidad durante la vigencia 2025, asegurando la atención oportuna de los requerimientos internos y externos necesarios para el funcionamiento institucional.

La gestión de mensajería institucional permitió garantizar la entrega y recepción adecuada de documentos, comunicaciones oficiales y requerimientos administrativos, contribuyendo a la continuidad de los procesos y al cumplimiento de los tiempos establecidos en la gestión administrativa.

En cuanto a los servicios generales, se aseguró la prestación continua de actividades relacionadas con el aseo, el orden y el mantenimiento básico de las instalaciones, lo cual contribuyó a mantener espacios de trabajo adecuados, seguros y funcionales para el personal y los visitantes.

Este proceso apoyó de manera directa las actividades misionales y administrativas, permitiendo que las áreas concentraran sus esfuerzos en el cumplimiento de sus funciones principales, con el respaldo de un soporte operativo eficiente y oportuno.

La gestión desarrollada fortaleció el ambiente institucional, promoviendo condiciones organizacionales que aportan al bienestar laboral, la productividad y la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía.

- ④ **Monitoreo y apoyo administrativo** Desde este proceso se realizó acompañamiento permanente a los diferentes procesos administrativos, garantizando la trazabilidad de actividades, el cumplimiento de cronogramas y la identificación temprana de desviaciones que pudieran afectar el logro de los objetivos institucionales.

Asimismo, el proceso apoyó la consolidación de información para informes de gestión, rendición de cuentas y seguimiento institucional, asegurando coherencia, calidad y oportunidad en la información suministrada a la Gerencia.

Como resultado, el proceso de Monitoreo se consolidó como un apoyo transversal para la Dirección Administrativa, fortaleciendo la eficiencia administrativa y la toma de decisiones basada en información confiable.

- ④ **Gestión de prensa y comunicaciones** Durante la vigencia 2025, el proceso de Prensa y Gestión de Comunicaciones se consolidó como un componente estratégico de la Dirección Administrativa, aportando de manera significativa al posicionamiento institucional, la transparencia y el fortalecimiento de la relación entre la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P. y la ciudadanía. Su gestión permitió visibilizar las acciones, proyectos y resultados de la entidad, contribuyendo a la construcción de confianza y credibilidad institucional.

El crecimiento del ecosistema digital de la empresa implicó un aumento significativo en la demanda operativa del proceso, especialmente en la gestión de redes sociales, la atención de comentarios ciudadanos y la producción constante de contenidos informativos y audiovisuales. A pesar de este incremento, el proceso mantuvo una gestión activa y oportuna, atendiendo requerimientos institucionales y ciudadanos, y apoyando la divulgación de información relevante sobre la prestación de los servicios públicos.

La producción y publicación de contenidos en tiempo real durante eventos institucionales representó un reto importante, dado que estas actividades debieron articularse con otras responsabilidades propias del proceso. No obstante, la gestión desarrollada permitió garantizar la difusión oportuna de información, fortaleciendo la presencia institucional en medios digitales y el acceso de la comunidad a información clara y actualizada.

Durante la vigencia se identificaron limitaciones asociadas a la infraestructura tecnológica y a la disponibilidad de equipos audiovisuales, así como la falta de espacios adecuados para grabaciones. Estas situaciones fueron abordadas desde una perspectiva de mejora continua, reconociéndose como oportunidades para fortalecer el proceso y elevar los estándares de calidad del material producido, acorde con la imagen institucional de la empresa.

Adicionalmente, el proceso de Prensa evidenció la necesidad de fortalecer los canales de comunicación interna con directivos y líderes de proceso, con el fin de contar con información oportuna y precisa para responder a las inquietudes ciudadanas. La gestión desarrollada

permitió identificar estas oportunidades de mejora y sentar las bases para la implementación de protocolos internos que optimicen la comunicación institucional.

En términos generales, la gestión de Prensa y Comunicaciones durante la vigencia 2025 aportó de manera significativa al fortalecimiento de la imagen institucional, la transparencia administrativa y la interacción con la ciudadanía, consolidándose como un proceso estratégico que genera valor público y apoya el cumplimiento de los objetivos institucionales.



Actualización imagen institucional camiones compactadores de la EPC

Impacto institucional de la dirección administrativa

La gestión administrativa durante la vigencia 2025 estuvo directamente enmarcada en el proceso de reestructuración institucional, cuyos principales resultados se reflejaron en la modernización de la planta de personal, la actualización del manual de funciones y competencias laborales, y la implementación de ajustes salariales acordes con la nueva estructura organizacional. Estos cambios permitieron alinear los cargos con las necesidades reales de la entidad, mejorar la distribución de cargas laborales y fortalecer las capacidades técnicas y administrativas de las dependencias, contribuyendo a una operación más eficiente y coherente con los objetivos institucionales.

Como resultado de este proceso, se logró una organización interna más clara y funcional, con roles y responsabilidades mejor definidos, mayor coherencia entre la estructura administrativa y los procesos misionales, y mejores condiciones laborales para los funcionarios. Así mismo, la actualización de los instrumentos de gestión administrativa permitió optimizar los tiempos de respuesta, fortalecer el control interno y consolidar una gestión más ordenada, moderna y orientada al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.