"CONTRATO No. 110 DE 2.026"

OBJETO: "APOYO EN LA EJECUCION DE PROCESOS Y SUBPROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS"

TERCER INFORME DE SUPERVISIÓN

PERIODO: 01 DE ABRIL AL 30 DE ABRIL DE 2.026

PIEDECUESTA, 15 DE MAYO DE 2.026

COPIA CONTROLADA

Cra. 8 #12-28, La Candelaria, Piedecuesta
Tel. (607) 6 55 0058
www.piedecuestanaesp.gov.co

TERCER INFORME SERVIARPE S.A.S E.S.P.

PERIODO DE EJECUCIÓN: DIA_01_MES_04_AÑO_2026_HASTA DIA_30_MES_04_AÑO_2026

CONTRATISTA: SERVIARPE S.A.S E.S.P.

CONTRATO Nº 110 DE 2026

COPIA CONTROLADA

INTRODUCCIÓN

El contrato de prestación de servicios "**APOYO EN LA EJECUCION DE PROCESOS Y SUBPROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P"** Se sustenta, en dar soporte y apoyo en la ejecución de las actividades de los diferentes procesos por dependencias, con el fin de que estos se ejecuten normalmente , de las áreas correspondientes tales como : Contable y de tesorería, facturación, liquidación de otros servicios , servicios generales, almacén e Inventarios, aspectos de mantenimiento y desde el área comercial con facturación y la atención de PQR, atención en punto de información, gestión documental y entrega de documentos entre otros.

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO DE 110 de 2026

MODALIDAD DEL CONTRATO	ARRENDAMIENTO ☐ COMPRAVENTA ☐ SUMINISTRO ☐ CPS ■ CONSULTORÍA ☐ OBRA ☐ INTERVENTORÍA
NUMERO DE CONTRATO	110 DE 2.026
FECHA DEL CONTRATO	29 de Enero de 2026
N° SECOP II	CO1.PCCNTR.9240883
CONTRATANTE:	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PIEDECUESTA E.S.P.- PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS
	NIT 804.005.441-4
CONTRATISTA:	SERVIARPE SAS
	R/L HUMBERTO ANDRÉS MORA SIERRA
	CC. o NIT 5.796.565 / 901.453.294-0
OBJETO:	"PRESTACIÓN DEL SERVICIO PARA APOYAR EL FORTALECIMIENTO Y EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS Y SUBPROCESOS ADMINISRATIVOS EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PIEDECUESTA – E.S.P" .
VALOR INICIAL:	**$ 645.971.543,00** SEISCIENTOS CUARENTA Y CINCO MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y UN MIL QUINIENTOS CUARENTA Y TRES PESOS M/CTE.
PLAZO INICIAL:	SIETE (07) MESES
PLAZO ADICIONAL:	N/A
SUPERVISOR	LINA BETTY QUIROGA NAVAS
CARGO SUPERVISOR	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y DE TALENTO HUMANO
INTERVENTOR	N/A
	NIT
	R/L
	CC

Cra. 8 #12-28, La Candelaria, Piedecuesta
Tel. (607) 6 55 0058
www.piedecuestanaesp.gov.co

FECHA DE INICIO				02/02/2026		
FECHA DE TERMINACIÓN INICIAL				01/09/2026		
ACTA DE SUSPENSIÓN	**Nº 01**	**Nº ( )**	**Nº ( )**	N/A	N/A	N/A
AMPLIACIÓN A LA SUSPENSIÓN	**01**	**( )**	**( )**	N/A	N/A	N/A
ACTA DE REINICIO	**Nº ( )**	**Nº ( )**	**Nº ( )**	N/A	N/A	N/A
NUEVA FECHA DE TERMINACIÓN				N/A		
VALOR INICIAL DEL CONTRATO				**$ 645.971.543,00** SEISCIENTOS CUARENTA Y CINCO MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y UN MIL QUINIENTOS CUARENTA Y TRES PESOS M/CTE.		

1. RELACIÓN DE ACTAS DEL CONTRATISTA

ACTA	FECHA	OBSERVACIÓN
INICIO	02 DE FEBRERO DE 2.026	NINGUNA
ACTA DE PAGO No. 01	24 DE MARZO DE 2.026	NINGUNA
ACTA DE PAGO No. 02	20 DE ABRIL DE 2.026	NINGUNA

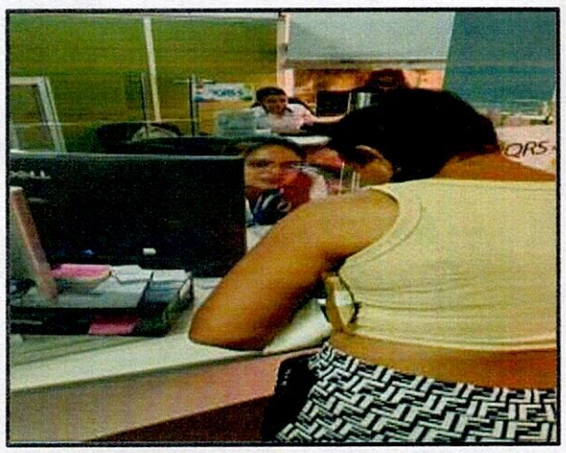
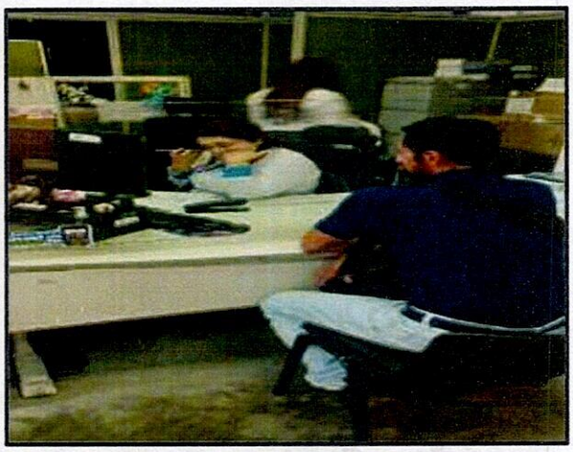
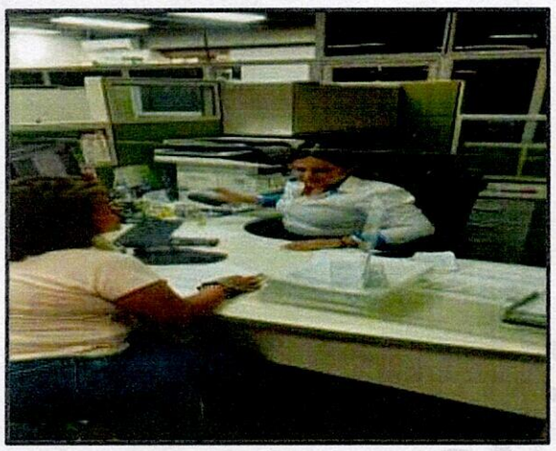
2. ACTIVIDADES EJECUTADAS POR EL CONTRATISTA

Durante el periodo comprendido entre el 01 de Abril y el 30 de Abril de 2026, se validaron las siguientes actividades:

- ✓ El día Miercoles 08 de Abril, se realizó aplicación de Batería Riesgo Psicosocial.
- ✓ El día Viernes 24 de Abril, se realizó reunión mensual de COPASST
- ✓ Se realizaron las actividades de apoyo y soporte, a los diferentes procesos definidos, cumpliendo con la ejecución normal de los mismos, se anexa el detalle de cada una de las tareas realizadas, durante el respectivo periodo.

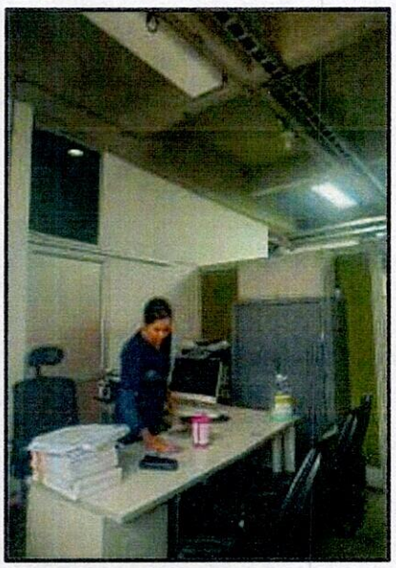
REGISTRO FOTOGRAFICO

COPIA CONTROLADA

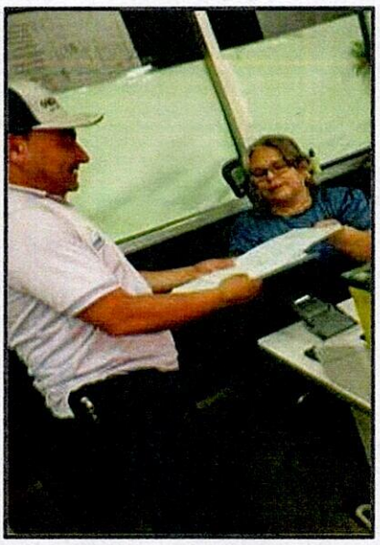

IMG 1. ATENCIÓN AL USUARIO





IMG 2. PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

Cra. 8 #12-28, La Candelaria, Piedecuesta
Tel. (607) 6 55 0058
www.piedecuestanaesp.gov.co


IMG 3. GESTIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTOS





IMG 4. PROCESO DE ALMACEN E INVENTARIOS

4. RELACIÓN DEL PERSONAL UTILIZADO POR EL CONTRATISTA

El personal utilizado en la ejecución del contrato se relaciona en el siguiente cuadro:

CARGO	EMPLEADO	AFILIADO AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL
AUXILIAR ATENCIÓN AL CLIENTE	SILVIA FERNANDA SANDOVAL CIFUENTES	SI
AUXILIAR ATENCIÓN AL CLIENTE	CRISTI PAOLA MANTILLA SOLARES	SI
MANTENIMIENTO	EDWINSSON SANDOVAL ROJAS	SI
AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	ILDA FABIOLA DURÁN TRISTANCHO	SI
AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	ELVIRA CASTRO GUEVARA	SI
AUXILIAR ATENCIÓN AL CLIENTE	LAURA FABIOLA RUEDA GOMEZ	SI
ALMACEN E INVENTARIOS	BLEIDY CAMILA RAMÍREZ JEREZ	SI
RESPONSABLE PQR	MERY ARGUELLO REATIGA	SI
RESPONSABLE PQR	OLGA LUCIA RODRIGUEZ FORTUNATO	SI
ALMACEN E INVENTARIOS	MARIA FERNANDA AYALA JOYA	Si
GESTOR DE ENTREGA DE DOCUMENTOS	OSCAR GALVIS GÓMEZ	Si
CONSULTOR DE SALDOS Y PAGOS	YASNEURY RICO AMAYA	SI
GESTOR DOCUMENTAL I	YURLEY VANESSA GARCIA LARROTTA	SI
GESTIÓN CONTROL Y PÉRDIDAS	JOHANNA KARINA GALVIS HERNÁNDEZ	SI
GESTIÓN CONTROL Y PÉRDIDAS ANTIFLUIDOS	LIZETH XIMENA ALBARRACIN ARENIS	SI
ATENCIÓN AL CLIENTE PARA TRÁMITES Y SERVICIOS	CORAIMA LIZETH TOZCANO CARREÑO	SI
PUNTO DE ATECIÓN	ISA CATERINE MENDOZA QUINTERO	SI

CARGO	CANTIDAD	AFILIACIÓN AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL
AUXILIAR ATENCIÓN AL CLIENTE	3	SI
MANTENIMIENTO	1	SI
AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	2	SI
RESPONSABLE PUNTO DE INFORMACIÓN	1	SI
RESPONSABLE P.Q.R.	3	SI
GESTOR DE ENTREGA DE DOCUMENTOS	1	SI
CONSULTOR SALDOS Y PAGOS	1	SI
GESTOR DOCUMENTAL	1	SI
GESTION EN CONTROL Y PERDIDAS	2	SI
ATENCIÓN AL CLIENTA PARA TRÁMITES Y SERVICIOS.	1	SI
ALMACENISTA E INVENTARIOS	2	SI
PERSONAL TOTAL	**18**	

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

ITEM	PROCESO Y/O SUB PROCESO	DESCRIPCIÒN	CANTIDAD DE PROCESOS Y/O SUB PROCESOS	VALOR MES 2026	VALOR 30 DIAS
1	PROCESO DE LIQUIDACIÓN Y FACTURACIÓN DE OTROS SERVICIOS.	Proceso propio del área financiera (tesorería) que consiste en la liquidación y facturación de la venta de otros servicios o venta de conexos, tales como: venta de agua en bloque, venta de medidores, servicio de prueba con geófono y otros diferentes a la venta de servicios de acueducto, alcantarillad y aseo.	1	$ 5.128.715,00	$ 5.128.715,00
2	PROCESO DE SERVICIOS GENERALES	Proceso propio del área administrativa que consiste en actividades de limpieza y aseo de las instalaciones administrativas y operativas de la Piedecuestana de Servicios Públicos.	2	$ 4.632.567,00	$ 4.632.567,00
3	PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (PQR MENORES)	Proceso propio del área comercial que consiste en atención a clientes o usuarios con peticiones, quejas o reclamos menores, así como atención de casos resultantes de la emisión de la facturación de los servicios que presta la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos.	1	$ 5.128.715,00	$ 5.128.715,00

CONTROLADA

4	PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (PQR MENORES)	Proceso propio del área comercial que consiste en atención a clientes o usuarios con peticiones, quejas o reclamos menores, así como atención de casos resultantes de la emisión de la facturación de los servicios que presta la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos.	1	$ 5.128.715,00	$ 5.128.715,00
5	PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (PQR MENORES)	Proceso propio del área comercial que consiste en atención a clientes o usuarios con peticiones, quejas o reclamos menores, así como atención de casos resultantes de la emisión de la facturación de los servicios que presta la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos.	1	$ 5.128.715,00	$ 5.128.715,00
6	PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (PQR MENORES)	Proceso propio del área comercial que consiste en atención a clientes o usuarios con peticiones, quejas o reclamos menores, así como atención de casos resultantes de la emisión de la facturación de los servicios que presta la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos.	1	$ 5.128.715,00	$ 5.128.715,00
7	PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (PQR MENORES)	Proceso propio del área comercial que consiste en atención a clientes o usuarios con peticiones, quejas o reclamos menores, así como atención de casos resultantes de la emisión de la facturación de los servicios que presta la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos.	1	$ 5.128.715,00	$ 5.128.715,00
8	PROCESO DE PUNTO DE ATENCION AL CIUDADANO PARA LA CONSULTA DE TRAMITES Y SERVICIOS	Proceso propio del área comercial consistente en la atención al ciudadano para la consulta de trámites y servicios a través del digiturno. En este punto se reciben sugerencias de acuerdo a la política de participación ciudadana.	1	$ 5.128.715,00	$ 5.128.715,00
9	PROCESO DE ALMACEN E INVENTARIOS	Proceso propio del área de almacén consistente en brindar apoyo en lo relacionado con brindar apoyo para controlar y/o entregar materiales, accesorios y/o herramientas que se requieren para la operación y/o prestación del servicio público.	2	$ 5.128.715,00	$ 5.128.715,00
10	SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL AL PROCESO DE FACTURACION	Subproceso propio del área comercial, consistente en la realización de actividades de gestión documental al proceso de facturación.	1	$ 5.862.244,00	$ 5.862.244,00
11	PROCESO DE GESTIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTOS	Proceso propio de la Empresa Piedecuestana de servicios públicos, consistente en la gestión general de la documentación de la PDS: Trámite de correspondencia interna y externa.	1	$ 5.645.056,00	$ 5.645.056,00
12	PROCESO DE GESTION EN CONTROL Y PERDIDAS	proceso propio del área comercial consiste en el seguimiento y control al desarrollo de los procesos comerciales de la empresa y sus resultados referente a la información clasificada sobre procesos de facturación, reconexiones, suscriptores nuevos y demás información que maneja el área de control y perdidas	1	$ 5.862.244,00	$ 5.862.244,00

13	SUBPROCESO DE MANTENIMIENTOS GENERALES MENORES	Subproceso propio de la Empresa Piedecuestana de servicios públicos, consistente en actividades de mantenimientos generales menores en las instalaciones administrativas, en las plantas PTAP la colina, PTAR el santuario y PTAR la diva.	1	$ 5.862.244,00	$ 5.862.244,00
14	ATENCIÓN AL CLIENTE CRITÍCA, DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS, FUGAS IMPERCEPTIBLES	Proceso de atención a clientes con peticiones, quejas o reclamos derivados del proceso de crítica de facturas desviaciones significativas y fugas imperceptibles.	1	$ 7.764.048	$ 7.764.048
15	PROCESO DE DEFRAUDACIÓN DE FLUÍDOS	Proceso propio del área comercial consistente en la identificación de defraudación de fluidos para la identificación y eliminación de fraudes y la consolidación de órdenes de servicios y archivo documental relacionado con este proceso.	1	$ 5.862.244,00	$ 5.862.244,00
TOTAL:				**$ 92.281.649**	**$ 92.281.649**

5. RESUMEN DE LA SEGURIDAD SOCIAL:

APORTE A SALUD	Periodo de cotización	MAYO
	Fecha de pago	07/05/2026
	Nº de Planilla	6018340119
	Ingreso Base de Cotización	$ 34.236.090
	Valor cotizado	$ 1.370.000
	EPS	Famisanar, Sanitas, Salud Total, Salud Mía, Nueva EPS, Suramericana.
APORTE A PENSIÓN	Periodo de cotización	ABRIL
	Fecha de pago	07/05/2026
	Nº de Planilla	6018340119
	Ingreso Base de Cotización	$ 34.236.090
	Valor cotizado	$ 5.478.700
	Fondo de Pensiones	Protección, Porvenir, Colpensiones, Colfondos.
APORTE A.R.L.	Periodo de cotización	ABRIL
	Fecha de pago	07/05/2026
	Nº de Planilla	6018340119
	Ingreso Base de Cotización	$ 34.236.090
	Valor cotizado	$ 435.400
	A.R.P.	Colpatria S.A.
PARAFISCALES	SENA	N.A.
	I.C.B.F.	N.A.
	Caja de Compensación: CAJASAN	$ 1.370.000

6. CUADRO DE CONTROL DE PÓLIZAS DEL CONTRATISTA

Nombre de la Aseguradora: SEGUROS DEL ESTADO

Nº DE LA PÓLIZA	CONCEPTO DEL AMPARO	VIGENCIA	
		Desde (día, mes, año)	Hasta (día, mes, año)
96-45-101089730	CUMPLIMIENTO	02/02/2026	02/01/2027
96-45-101089730	CALIDAD DEL SERVICIO	02/02/2026	02/01/2027
96-45-101089730	SALARIOS Y PRESTACIONES	02/02/2026	02/09/2029
96-40-101072533	RESPONSABILIDAD CIVIL	02/02/2026	02/01/2027

Aprobó,

DRA. LINA BETTY QUIROGA NAVAS
DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO

COPIA CONTROLADA

Cra. 8 #12-28, La Candelaria, Piedecuesta
Tel. (607) 6 55 0058
www.piedecuestanaesp.gov.co