



INFORME DE GESTIÓN 2025

Junio 2025

Contenido

1. Información de la empresa.....	3
2. Participación accionaria	3
3. Principales cifras	3
4. Estrategia Corporativa	5
5. Avances y logros vigencia 2025	8
5.1 Ámbito Financiero	8
5.2 Ámbito Técnico y Ambiental	14
5.3 Ámbito Comercial	38
5.4 Ámbito Social	39
6. Contratación.....	43
7. Auditoria Financiera de Gestión y Resultados AFGR 1.2 2025 Contraloría General del Municipio de Manizales.....	45

1. Información de la empresa

Aguas de Manizales SA ESP BIC es una Empresa de Servicios Públicos (ESP) mixta, constituida como Sociedad Anónima (SA) y sociedad de Beneficio e Interés Colectivo (BIC), fundada el 28 de febrero de 1996.

Presta los servicios de agua potable y saneamiento en el municipio de Manizales y parte del municipio de Villamaría (Caldas, Colombia).

La sede principal se ubica en la Avenida Kevin Ángel N° 59-181 de Manizales.

2. Participación accionaria

InfiManizales es el accionista mayoritario al ser titular del 99,975502% del capital Social.



3. Principales cifras

COBERTURA (fecha de corte de la información- Junio 2025)

Suscriptores Acueducto: 128.479
Suscriptores Alcantarillado: 121.910

Cobertura urbana Acueducto: 99,98%
Cobertura urbana Alcantarillado: 99,14%

Cobertura rural Acueducto: 99,65%

CALIDAD (fecha de corte de la información- Mayo 2025)

Índice de Riesgo Calidad del Agua – IRCA Manizales: 0%
Índice de Riesgo Calidad del Agua – IRCA Villamaría: 0%

Agua No Contabilizada: 23,32%

Nivel satisfacción del cliente: 98%
Tiempo de respuesta PQRs: 9 días
Índice de PQRs: 0,49%

Eficiencia de recaudo: 95%

CONTINUIDAD (fecha de corte de la información- Mayo 2025)

Continuidad del servicio de acueducto: 23,8 (hr/día)

INDICADORES FINANCIEROS (fecha de corte de la información- Mayo 2025)

Ingresos totales: \$52.928 MM
Activos totales: \$344.919 MM

Costo de ventas: \$27.556 MM
Gastos administrativos y ventas: \$5.419 MM
Utilidad operativa): \$19.953 MM

Endeudamiento financiero: \$134.098 MM

Utilidad Neta: \$8.794 MM

Margen EBITDA: 49%
EBITDA: \$26.020 MM

* MM indica que las unidades de las cifras presentadas son millones

** Las cifras se encuentran ajustadas por la amortización mensual del costo y gasto del programa anual de seguros.

4. Estrategia Corporativa

El 2024 estuvo marcado por numerosos desafíos, con cambios significativos en el entorno, como la implementación de un nuevo plan de desarrollo para Manizales, el impacto creciente del cambio climático y la necesidad de adaptarse a un contexto global cada vez más exigente en términos de sostenibilidad.

Además, se enfrentó la urgencia de abordar temas financieros y técnicos esenciales para alinear a la empresa con uno de los objetivos estratégicos clave: la sostenibilidad a mediano y largo plazo.

Es así como la Junta Directiva aprobó la actualización de la estrategia organizacional y el plan de acción detallado 2024-2027.

En este plan, se reforzó con mayor compromiso el propósito superior de la empresa: “Trabajamos por la sostenibilidad de la materia prima de la vida”.

i. MEGA

Al 2030, Aguas de Manizales SA ESP BIC estará generando un EBITDA de \$ 43 mil 964 millones y un margen operacional del 15%, garantizando un eficiente uso del agua de las fuentes abastecedoras y asegurando el acceso al agua potable y saneamiento al 100% de la población^{1*}, al igual que el tratamiento de 227 l/s de agua residual del distrito sur de Manizales. Todo ello, con una operación carbono neutral.

ii. Misión

Aguas de Manizales SA ESP BIC es una empresa comprometida con el desarrollo sostenible, generando valor integral para nuestros grupos de interés y para la región. Garantizamos los más altos estándares de eficiencia en la calidad, continuidad y cobertura de los servicios de agua potable y saneamiento, con una gestión integral del riesgo en la prestación de estos servicios públicos.

iii. Valores

- Nuestro talento humano trabaja con **PASIÓN**, haciendo su trabajo con amor y orgullo
- Apropiamos nuestro **COMPROMISO** con los objetivos y metas del desarrollo sostenible, el cambio climático, la protección del medioambiente y el progreso de la región.
- Procedemos con **INTEGRIDAD** en todas nuestras gestiones empresariales, comerciales y laborales con principios éticos y legales.

¹ En el área de prestación del servicio - APS

- Asumimos la **RESPONSABILIDAD** para asegurar el acceso, calidad y continuidad del agua potable, el saneamiento hídrico y la gestión del riesgo.

iv. Objetivos estratégicos priorizados 2024-2027

- Desarrollar el talento humano y alcanzar una cultura enfocada en liderazgo, trabajo en equipo y productividad.
- Garantizar tecnología de punta para el soporte y crecimiento empresarial.
- Garantizar la continuidad y confiabilidad del servicio de Agua Potable y Saneamiento (APS).
- Lograr la satisfacción de los clientes deseada en cuanto a la calidad del servicio.
- Garantizar de forma sostenible el compromiso ambiental y social.
- Recuperar solidez financiera.
- Diversificar líneas de negocio.

v. Objetivos de Desarrollo Sostenible priorizados



Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos



Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos



Lograr la igualdad de género y EL empoderamiento de todas las mujeres y las niñas

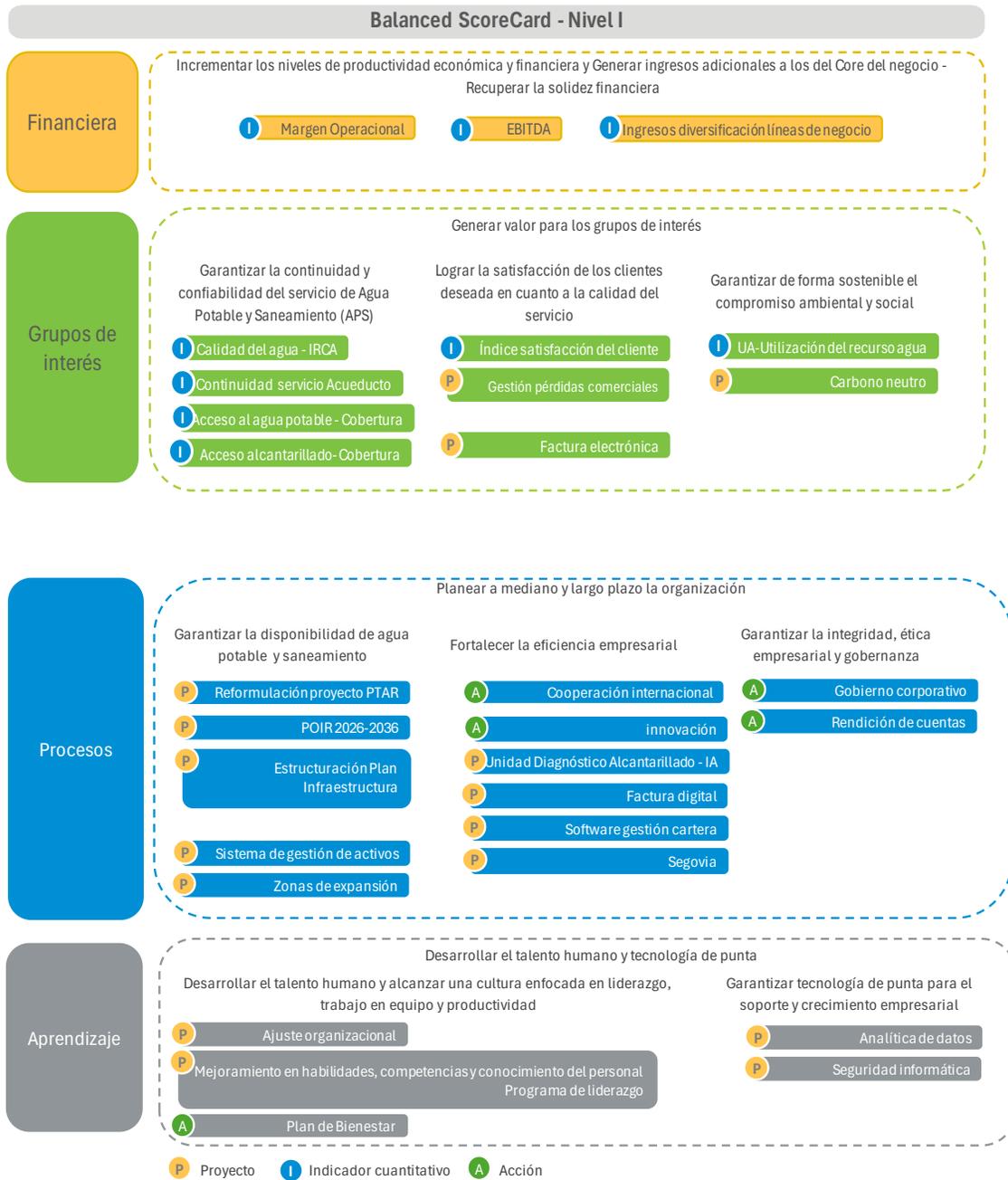


Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas



Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

vi. Cuadro de Mando Integral



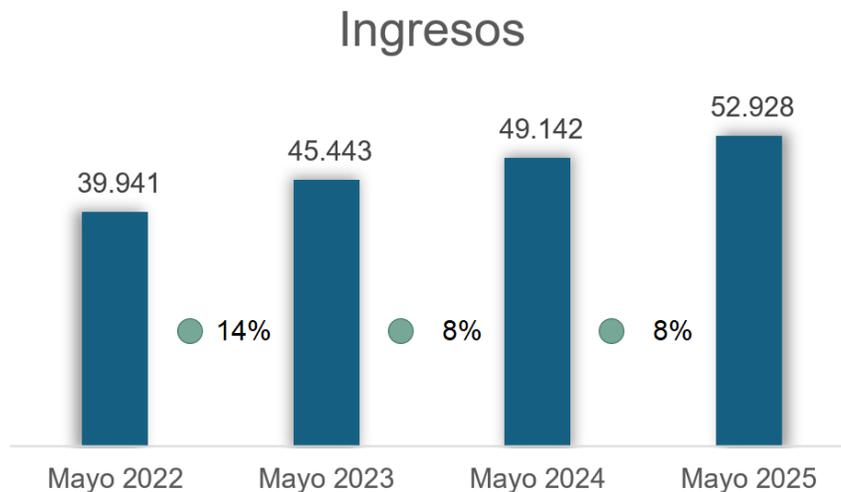
5. Avances y logros vigencia 2025

5.1 Ámbito Financiero

Durante los últimos 18 meses, Aguas de Manizales S.A. E.S.P.-BIC ha demostrado un desempeño financiero sobresaliente, resultado directo de una línea gerencial comprometida con la generación de valor, el fortalecimiento operativo y la sostenibilidad financiera.

- i. Crecimiento sostenido respaldado por decisiones estratégicas.

Los ingresos operacionales han exhibido un crecimiento sostenido en los últimos años. Entre 2022 y 2023, la tarifa tuvo un crecimiento del 14% debido al comportamiento del Índice de Precios al Consumidor, que para 2022 se ubicó en 13,12% y que incide directamente en el cálculo tarifario. Para el periodo 2024-2025, los ingresos se incrementan en 8% pese a solo tener un IPC 2024 de 5,20%



- ii. La empresa ha concentrado sus esfuerzos en el control del costo y el gasto.

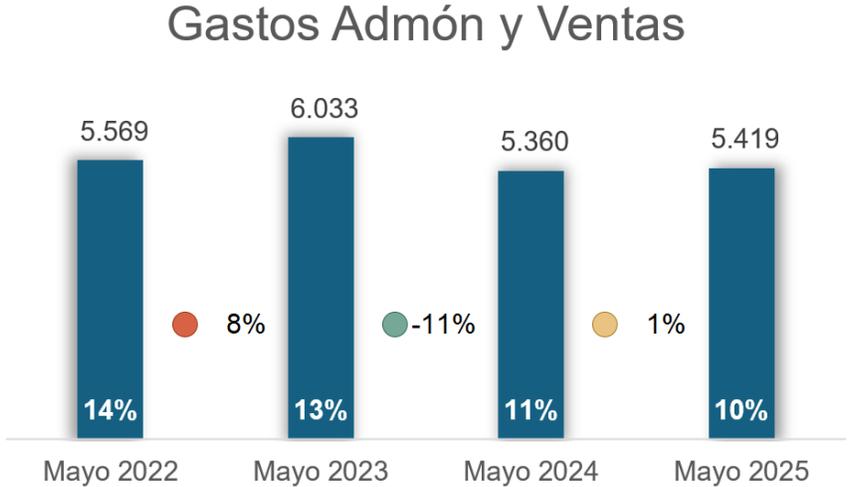
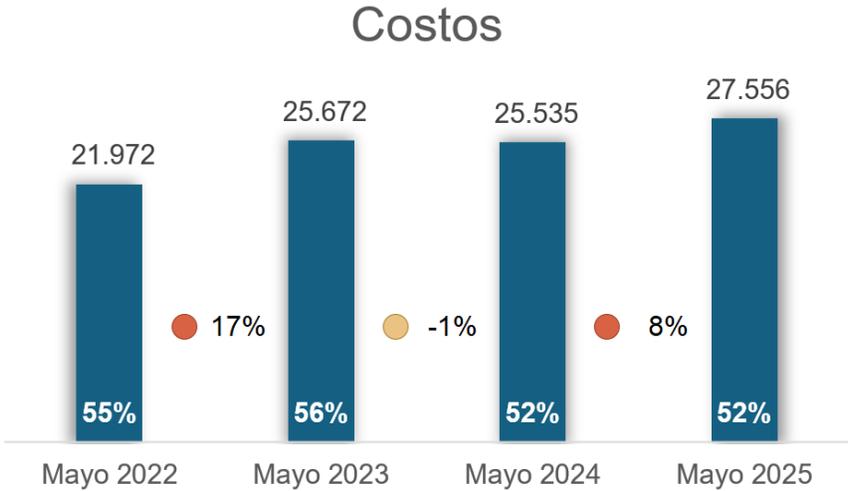
Uno de los aspectos más destacados de la gestión financiera ha sido el riguroso control sobre los costos y los gastos de administración y ventas, sin poner en riesgo la operación de esta.

A pesar del crecimiento sostenido en los ingresos, se ha logrado contener eficientemente estas partidas, evitando incrementos desproporcionados y optimizando el uso de los recursos operativos.

Esta disciplina en la gestión del gasto no solo ha contribuido a mejorar los márgenes operativos, sino que también refleja una cultura organizacional orientada a la

eficiencia, el uso responsable de los recursos y la creación de valor sostenible. El resultado ha sido una operación más ágil, rentable y preparada para sostener su crecimiento sin sacrificar rentabilidad.

Dentro de las prácticas implementadas, se destaca la publicación en la página web de la mayoría los procesos de compra y contratación donde se identifican oportunidades de eficiencia en las compras, al tiempo que se analizó detalladamente la pertinencia de cada una de las compras y adquisiciones realizadas.



El comportamiento de los gastos de administración y ventas, exhiben una clara corrección a la baja, pasando de \$6.033 millones en 2023 a \$5.419 millones en 2025.

Esta contención evidencia el compromiso con la eficiencia administrativa, apoyado en procesos de optimización y uso estratégico de los recursos con medidas de

racionalidad en el gasto de publicidad, gastos de viaje, tiquetes aéreos y celulares, entre muchos otros.

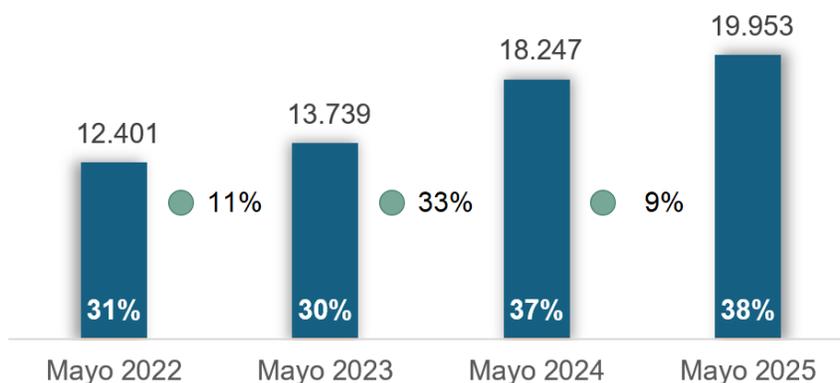
El margen de gastos de ventas pasó de 14% a 10%, lo que demuestra que de cada 100 pesos que se percibían como ingresos, 14 eran destinados a los gastos de Administración, en 2025, esta proporción es de solo 10.

iii. Mejora significativa en eficiencia operativa

Gracias al efecto combinado de ingresos crecientes, costos controlados y gastos a la baja, la empresa ha logrado maximizar su rentabilidad sin incrementar sus estructuras de soporte, manteniendo así un equilibrio sano entre expansión y control operativo.

La utilidad operativa tuvo un aumento de más del 60%, al pasar de \$12.401 millones en 2022 a \$19.953 millones en 2025, a su vez, el margen operativo, alcanza un máximo histórico en los últimos 4 años de 38%.

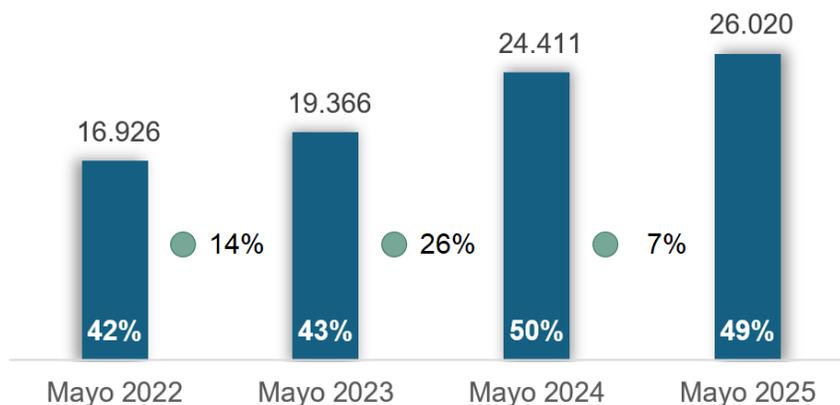
Utilidad Operativa



iv. Fortaleza en la generación de caja operativa (EBITDA)

El EBITDA, indicador clave de salud financiera operativa, creció de \$16.926 millones a \$26.020 millones, consolidando un aumento del 53.7%; en paralelo, el Margen EBITDA, al igual que la utilidad operativa, exhibe dos picos históricos de 50% y 49% para mayo de 2024 y mayo de 2025, respectivamente.

EBITDA

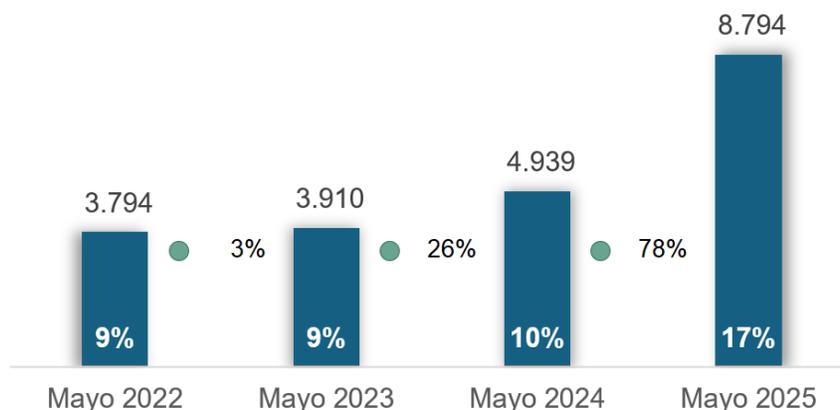


v. Rentabilidad neta en ascenso

Uno de los logros más notables de la administración es el crecimiento de la utilidad neta, que se más que duplicó al pasar de \$3.794 millones a \$8.794 millones.

Este resultado evidencia una estrategia integral que no solo prioriza ingresos, sino también el control financiero, la disciplina presupuestal y la generación de valor para los accionistas.

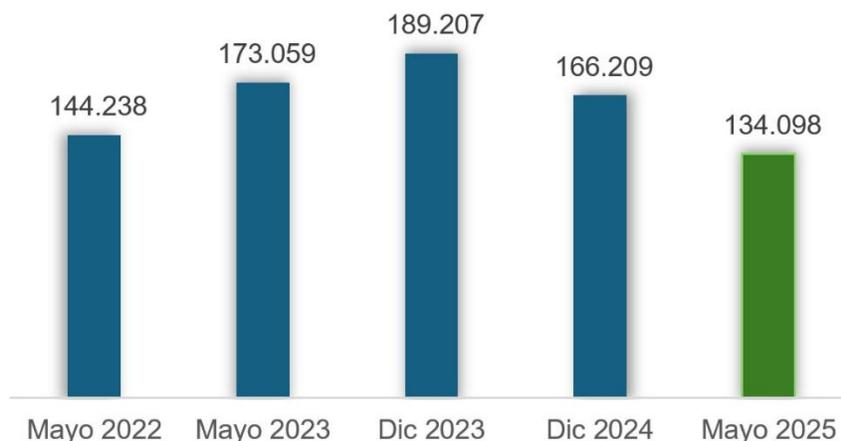
Utilidad Neta



vi. Gestión prudente y responsable de la deuda

Pese a un aumento inicial en los préstamos para apalancar el crecimiento, se logró reducir el endeudamiento en \$45.109 millones en lo corrido de los últimos 17 meses, lo que representa una disminución del 29.1%. Esta reducción estratégica es un claro indicador de solidez financiera y de una política de endeudamiento responsable, respaldada por la mejora en generación de caja.

Préstamos por pagar



La Empresa logra llegar a niveles de deuda mucho más moderados, razonables y responsables para su nivel de ingresos. Con corte a Mayo de 2025, la empresa logra su menor nivel de endeudamiento de los últimos 4 años, ubicándose en \$134.098 millones.

La empresa, en tan solo 17 meses, ha logrado disminuir su pasivo financiero en 29,1% pasando de \$189.206 millones a \$134.097 millones (Dic 31 de 2023 vs Mayo 30 de 2025). Las proyecciones de cierre de deuda financiera para el año 2025 ascienden a \$119.919 millones (reducción del 37% en 24 meses).

vii. Estimación del monto del pasivo financiero a finales del año 2025 (Cifras en Miles)

Pasivo financiero a Dic 31/2023	\$ 189.206.925
(-) Abono a capital durante el 2024	\$ 22.997.906
Total Servicio a la deuda Capital + Intereses: 47.500 millones (38%)	
(=) Pasivo financiero a Dic 31/2024	\$ 166.209.018
(-) Abono a capital durante el 2025 - Presupuesto	\$ 23.632.088
(-) Abono a capital durante el 2025 - Prepago deuda	\$ 22.657.461
(=) Pasivo financiero a Dic 31/2025	\$ 119.919.470
(=) Pasivo financiero a Mayo 30/2025	\$ 134.097.830

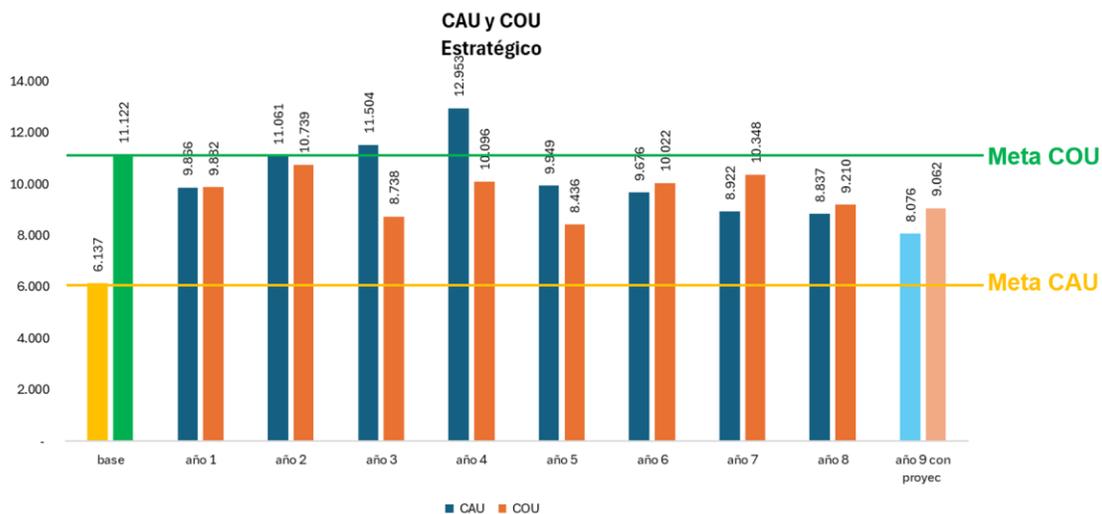
Durante el año 2024 y a la fecha se han realizado gestiones para el reperfilamiento de la deuda (12 reperfilamientos efectivos), logrando impactar créditos hasta por \$60 Mil millones de pesos, con estas operaciones obtuvimos ahorros en el costo financiero de aproximadamente \$3.500 millones de pesos (calculado con la tasa del

momento del reperfilamiento) y manteniendo las condiciones inicialmente pactadas en términos de plazo y periodos de gracia (cuando aplicaba).

A la fecha, la empresa continúa su proceso de reperfilamiento de deuda.

Nota: Reperfilamiento de deuda es una modificación de los términos de un préstamo, especialmente en lo que respecta a la tasa de interés (para el caso de Aguas de Manizales, se logró bajar la tasa), manteniendo los plazos de pago, sin cambiar el monto total adeudado.

viii. CAU y COU. Costos Administrativos y Costos Operativos; por Usuario.



En el contexto del acueducto y alcantarillado, CAU y COU son términos relacionados con los costos operativos. CAU se refiere a Costo Anual de Uso y COU a Costo Operativo Unitario. Ambos términos son relevantes para el cálculo de tarifas en servicios públicos y se refieren a gastos asociados a la prestación de estos servicios.

La empresa tiene uno de los desafíos más retadores y es alinear sus CAU real con la META CAU. Durante el año 9 del marco tarifario, las proyecciones de CAU permiten estimar que se alcanzará el CAU más eficiente de los último 9 años de la empresa y, si bien aún falta algo de terreno por recuperar, el hecho de lograr llegar a lo \$8.076/ por usuario facturado indica que la gestión está arrojando resultados.

- COU* - Costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto (\$/suscriptor/mes)
- CAU* - Costos administrativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto (\$/suscriptor/mes).

ix. Gobernanza y liderazgo que generan resultados

Los resultados financieros de este periodo no solo son positivos, sino coherentes con una visión empresarial clara y una ejecución disciplinada.

La empresa, en uso del principio **de coordinación con la Alcaldía Municipal**, ha demostrado capacidad para anticiparse a los desafíos del entorno, mantener el crecimiento y blindar la operación frente a escenarios de volatilidad, todo ello sin comprometer la rentabilidad ni la sostenibilidad y protegiendo la operación del servicio de Acueducto y Alcantarillado.

5.2 Ámbito Técnico y Ambiental

i. Implementación de acciones para la protección y restauración ecosistemas clave para la regulación hídrica

Las cuencas hidrográficas que abastecen el acueducto de la ciudad, se encuentran dentro del Sistema Departamental de Áreas Protegidas y que dentro de la cuenca del río Chinchiná se encuentran diez áreas protegidas de cuatro categorías distintas, una de carácter nacional, Parque Nacional Natural los Nevados, seis reservas Forestales Protectoras, La Reserva Forestal Protectora de Río Blanco y quebrada Olivares, Bosques de la CHEC, Torre 4, La Marina y Sabinas, un distrito de conservación de suelos, Guacas – Rosario, y dos reservas de la sociedad civil, Tandem y Tucurrumbí. De las anteriores categorías las dos primeras pertenecen a las que directamente abastecen el acueducto de la ciudad.

A pesar de tener una buena parte del territorio con áreas protegidas y con usos adecuados de conservación, persisten zonas que son estratégicas para el suministro del agua para la ciudad que presentan un deterioro que afecta directamente los nacimientos y humedales y que deben ser tenidos en cuenta para su cambio de uso y aislamiento a fin de proteger el recurso. Dichas zonas están ubicadas en las áreas de recarga en ecosistemas de páramo, subpáramo y bosques altoandinos.

Como consecuencia de la deforestación con la expansión agropecuaria, la pérdida de suelo superficial, las altas pendientes de estos territorios y su uso inadecuado, se originan los movimientos en masa cuando se presentan épocas de mucha lluvia.

Actualmente Aguas de Manizales tiene a su cargo un total de 5.349,2 ha en las que realiza mantenimiento y protección con el fin de garantizar el suministro de agua para la ciudad.

Aguas de Manizales S.A. E.S.P. - BIC y la Secretara del Medio Ambiente, celebraron un contrato interadministrativo con el fin de implementar acciones de mantenimiento, restauración y rehabilitación ecosistémica en las áreas importancia estratégica para la conservación del recurso hídrico en el Municipio de Manizales,

adicionalmente cumplir el Plan de Desarrollo 2024-2027 en relación con el programa de Protección de ecosistemas de importancia ecológica para regularidad hídrica.

Para vigencia 2025, a través de este convenio, se ha logrado hasta la fecha Mantenimiento de más de 5,000 hectáreas de bosque protector, restauración activa de 30 hectáreas lo que representa la siembra de 20.910 árboles, restauración pasiva de 9,0 km (cerco protector), mantenimiento en su segundo ciclo 35,7 ha, con el desarrollo de las siguientes actividades

Las actividades desarrolladas son las siguientes:

- Siembra de material vegetal nativo

Se ha realizado la siembra de 30 hectáreas en los predios en la parte alta del predio Playa larga y Barcelona con los siguientes parámetros técnicos:



Siembras en núcleos concentrados.



Siembra y plateo de individuos.

Individuos arbóreos para instalar.

- Instalación de cerco protector

Se ha realizado la instalación de 9.0 km de cerco protector en el sector de la Perdida, Barcelona y Barcelonita.



Alambre instalado.



Instalación e hincado de postes en madera.

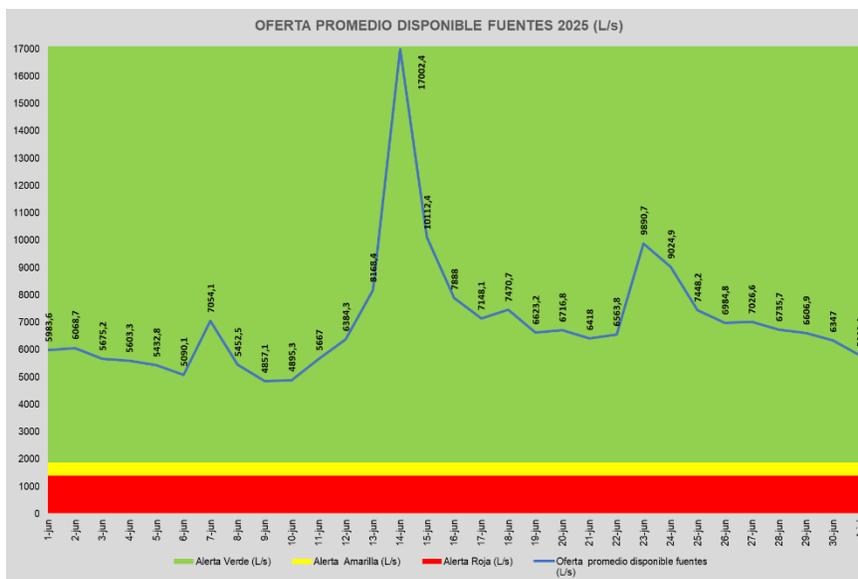
- Mantenimiento en plantaciones realizadas en años anteriores

Se realizó el mantenimiento preventivo en su segundo ciclo a 35,7 hectáreas para poder garantizar una baja mortalidad en las zonas de siembra en los predios Barcelona y Playa larga.



Mantenimiento de individuos Playa Larga.

Gracias a todas estas acciones, que son complemento de actividades de años anteriores, se ha logrado mantener una buena regularidad hídrica en las cuencas abastecedoras de agua del sistema de acueducto de Manizales, garantizando el suministro de agua en forma continua para la ciudad.



Oferta promedio disponible en las fuentes hídricas

- Soluciones basadas en la Naturaleza.

En el sector El Retiro dentro del Área Abastecedora del Acueducto ABACO de Río Blanco que surte el área urbana del municipio de Manizales, se presenta un deslizamiento superficial traslacional, dada la ocupación y uso del suelo de ganadería por varias décadas, que amenaza la calidad y cantidad del agua para el sistema de acueducto y la estabilidad de la infraestructura de captación en el sector El Retiro.

Mediante la implementación de soluciones basadas en la naturaleza como: submuración en el tramo más crítico de la aducción Rioblanco – Olivares; construcción de filtros vivos, drenes horizontales para la conducción de aguas lluvias; canales en tierra para mejorar el drenaje de la zona; revegetalización de taludes con especies nativas, trinchos vivos en guadua para reconformar el terreno; se pretende reducir los niveles de saturación de los suelos del sector, fijar los suelos, facilitar la recuperación de los servicios ecosistémicos y mitigar los niveles de riesgo que en la actualidad presenta la caja de la aducción.

El siguiente registro fotográfico presenta el desarrollo de las obras ejecutas, las cuales tiene un costo aproximado de \$825 millones.



ii. Monitoreo fauna silvestre en la reserva Rio Blanco

Aguas de Manizales SA ESP BIC realiza el monitoreo de fauna silvestre, mamíferos y aves, en las áreas protegidas de la reserva Rio Blanco, para obtener registro y conocimiento de la biodiversidad, a través de cámaras tipo Bushnell

El resultado más sobresaliente del monitoreo es la presencia de felinos en la cuenca alta y media del Rio Chinchiná:

- Puma concolor (Linnaeus, 1771) segundo felino más grande de Colombia.

Otros nombres: león, león de montaña, tigre colorado.

En el proceso de seguimiento se obtuvieron 7 registros en 4 puntos diferentes en la reserva entre los 2.600 a los 2.800 m.s.n.m. tanto machos como hembras.



Registro 2025, Hembra y Cría, Sendero La Ye, Río Blanco.

- Ocelote (Objeto de conservación en Río Blanco) *Leopardus pardalis* (Linnaeus, 1758) tercer felino más grande de Colombia. Otros nombres: cunaguaro, tigrillo.

En el proceso de seguimiento se obtuvieron 4 registros en 2 puntos diferentes en la reserva entre los 2.600 a los 2.800 m.s.n.m. No se pudo determinar el sexo.



- Oncilla (Objeto de conservación en Río Blanco) *Leopardus tigrinus* (Schreber, 1775). Otros nombres: tigrillo lanudo. Hace parte del gremio de los llamados tigrillos.

En el proceso de seguimiento se obtuvieron 3 registros en 2 puntos diferentes en la reserva entre los 2.600 a los 2.800 m.s.n.m. No se pudo determinar el sexo.



Los registros de felinos captaron el 75% de especies que habitan en la cuenca, siendo muy satisfactorio el proceso en la vigencia 2025. Esto es un resultado en materia de conservación de biodiversidad.

Otros mamíferos en la reserva Rio Blanco

- Cusumbos o Coaties.



- Tairas.



- Zorro Cangrejero.



Aves

- Pavas



- Grallarias.
(Objeto de conservación en Rio Blanco)

iii. Proyectos técnicos

- Adecuaciones sistema de dosificación de sulfato sólido PTAP Niza

El sistema original de dosificación de sulfato de aluminio sólido en la PTAP Niza operaba con un tanque de preparación de solución cuya descarga se encontraba a una cota inferior al punto de aplicación del coagulante en el vertedero de entrada. Esto obligaba al uso de una bomba para transportar la solución, la cual presentaba

frecuentes fallas debido a la alta corrosión e insolubles presentes en la mezcla, generando paradas imprevistas de planta y afectando la continuidad del servicio.

Como solución, se realizó una mejora consistente en la elevación del tanque de solución y de los dosificadores, permitiendo que el transporte se realice por gravedad. Esta modificación eliminó la necesidad de bomba, mejoró la confiabilidad operativa y redujo el consumo energético asociado. El nuevo sistema construido en 2025 fue completamente en acero inoxidable grado alimenticio, lo que garantiza mejores condiciones de salubridad. Actualmente, el sistema funciona correctamente y ha contribuido a la estabilidad del proceso de potabilización.



Antes



Después

- Creación del laboratorio de instrumentación y electrónica (I/E)

La Empresa cuenta actualmente con más de 700 equipos electrónicos de instrumentación instalados a lo largo de los procesos misionales, desde las bocatomas, plantas de potabilización, tanques de compensación y redes de distribución urbanas y rurales.

Para el mantenimiento de estos equipos se creó en 2025 el laboratorio de instrumentación y electrónica para realizar tareas de diagnóstico y reparación electrónica, pruebas y configuración de equipos, así como para el desarrollo de nuevos proyectos en beneficio de la organización con un costo muy bajo frente a las opciones de mercado.

- Implementación de controlador para rehabilitación de telemetría – Bocatoma California

En 2025 se desarrolló un controlador capaz de adquirir señales de instrumentación de campo y comunicarse con las redes de telemetría existentes en la organización. Para su protección, se diseñó e imprimió en 3D una carcasa plástica que aloja las tarjetas electrónicas. Tras las pruebas en laboratorio, el equipo fue instalado en la Bocatoma California, donde funciona satisfactoriamente y permitió rehabilitar el sistema de telemetría que había dejado de operar por daño en el equipo original. Esta solución representó un ahorro aproximado de \$5 millones, al evitar la compra de un equipo comercial.



- Plan piloto para reposición de cajas de medidor en el sector del centro de la ciudad.

Se instalaron 150 tapas para cajas de medidor en el centro de la ciudad, con el fin de mitigar riesgos de caída de peatones y transeúntes que se desplazan por el centro de la ciudad.





- Reposición y optimización de hidrantes en el sector del centro de la ciudad de Manizales.

En coordinación con el cuerpo oficial de bomberos, la empresa Aguas de Manizales S.A. E.S.P.-BIC, realizó el estudio, verificación, validación y optimización de la infraestructura de hidrantes que se tienen en el sector del centro de la ciudad, logrando validar coberturas, estado y funcionamiento óptimo de dicha infraestructura en este sector histórico de la ciudad.





○ Proyecto PTAR Los Cámbulos

- Terminación del convenio CUR-621 y liberación de los recursos de la Fiducia, realizando el reembolso a cada uno de los aportes del convenio.
- Instalación Tribunal de Arbitramento Internacional para reclamar saldo pendiente de anticipo así como daños y perjuicios. A la fecha ya se seleccionaron los árbitros.
- Se presentó el Informe de Cumplimiento Ambiental 6 y se han atendido los requerimientos realizados por la ANLA en el marco del seguimiento de la Licencia Ambiental de la PTAR.
- Inició estructuración técnica, legal y financiera de cara a optimizar el proyecto y lograr su cierre financiero.

○ Convenios y contratos interadministrativos en ejecución

Aguas de Manizales S.A. E.S.P. - BIC ha suscrito convenios y contratos interadministrativos orientados a garantizar la prestación del servicio y mejorar la calidad de la infraestructura de redes de acueducto y alcantarillado en el municipio de Manizales, actualmente los convenio y contratos en ejecución son:

No.	Tipo	Objeto	Valor (Millones)
172-2024	Convenio	Convenio con CORPOCALDAS, para la construcción de obras interceptor Palermo Fase 3 y Box Villa Carmenza fase VI.	\$7.027

No.	Tipo	Objeto	Valor (Millones)
2502060383	Contrato	Implementación de acciones de mantenimiento, restauración y rehabilitación ecosistémica en las áreas de importancia estratégica para la conservación del recurso hídrico en el Municipio de Manizales	\$3.150
2504290618	Contrato	Contrato interadministrativo con el Municipio de Manizales para gestionar la optimización, el mejoramiento, la construcción de infraestructura y la sostenibilidad de abastos, acueductos, alcantarillados y PTARS en el sector urbano y rural del municipio de Manizales	\$8.900
		TOTAL	\$19.077

○ Obras en ejecución - Convenios

INTERCEPTOR PALERMO FASE 3. CONTRATO No 2024 – 0121:

Objeto: Construcción interceptor sur Palermo fase 3. Convenio interadministrativo nro. 172-2024 entre CORPOCALDAS - AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P. – BIC.

Número del Contrato	2024-0121.
Contratista	CONSORCIO PC MANIZALES (CONFORMADO POR CONSTRUMENTAR SAS Y PABLO FELIPE ARAQUE GOMEZ).
Estado	en ejecución
Fecha de Inicio	24/12/2024.
Valor contratado por el convenio	\$ 2.778.345.360.

El contratista inicio labores el 08 de enero de 2025 y viene trabajando desde esta fecha en las siguientes actividades:

- Cerramiento y señalización del área de trabajo con yute.
- Adecuación y construcción de campamento de obra.
- Rocería y limpieza de las zonas verdes.
- Construcción de senderos para ingreso de personal.

- Replanteo topográfico para trazar el alineamiento y las cámaras a construir.
- Suministro de las tuberías a instalar según longitudes del replanteo.
- Se inició la optimización de la red existente del interceptor entre las cámaras 26806C a la cámara 26878C, instalando la de alcantarillado en 12" PVC corrugado.
- Se realizó la construcción de las cámaras de inspección 26807C, 26808C, 26A72C, 26A73C, 26877C y 26878C.
- Se iniciaron labores en el sector de la cancha la Italia, donde se tiene contemplado la excavación mecanizada y construcción de la estructura de aliviadero No. 3.
- Se construyó pantalla con anclajes pasivos para contención del viaducto ubicado en la parte posterior del conjunto residencial la Italia.
- Se realizó mantenimiento (limpieza y pintura estructura metálica) del viaducto existente.
- Se realizó excavación para la instalación de tubería hacia los aliviaderos No. 2 y No. 3 en 24" y 48" respectivamente.
- Se instaló la tubería que conecta hacia los aliviaderos No. 2 y No. 3.
- Se realizó la excavación para la construcción del aliviadero No. 3.
- Se realizó el primer vaciado durante la construcción del aliviadero No. 3 y se realizó la figuración y ensamble de todo el acero de losa de fondo y paredes de este aliviadero
- Se inicio la excavación para la construcción del aliviadero No. 2.
- Se realizaron llenos sobre las tuberías instaladas.

REGISTRO FOTOGRÁFICO



Acero losa tapa Cámara 26877C



Losa tapa Cámara 26877C

REGISTRO FOTOGRÁFICO



Excavación aliviadero 3 sector cancha La Italia



Instalación pintura reflectiva para protección de tubería expuesta sobre viaducto y terreno.



Instalación tubería 24" entre aliviadero 2 y cámara A02-04

REGISTRO FOTOGRÁFICO



Instalación tubería 24" entre cámaras A02-04 y N10



Excavación aliviadero 3 sector cancha La Italia perfilado taludes



Excavación aliviadero 3 sector cancha La Italia perfilado taludes



Sustitución afirmada para aliviadero 3



Instalación acero de refuerzo aliviadero 3

REGISTRO FOTOGRÁFICO



Losa piso y muros H=0.65 m aliviadero
3



Excavación para cámara A02-03



Excavación para cámara N10



Instalación acero de refuerzo cámara
A02-03

REGISTRO FOTOGRÁFICO



Instalación acero de refuerzo cámara N10



Instalación tubería de 48" desde aliviadero 3 a cámara N02



Instalación tubería de 48" desde cámara N02 a cámara A03-06



Instalación tubería de 48" desde cámara A03-06 a cámara N11

CONSTRUCCIÓN BOX COULVERT VILLA CARMENZA. CONTRATO No 2024 – 0122:

Objeto: Construcción box coulvert Villa Carmenza Fase viii. Convenio interadministrativo nro. 172-2024 entre CORPOCALDAS - AGUAS DE MANIZALES S.A E.S.P. – BIC.

Número del Contrato	2024-0122.
Contratista	CONSORCIO BOX RCM 2024 (CONFORMADO POR RODRIGO CARDENAS GARCIA - CIVIL ABS CONSTRUCCIONES SAS E IMCCA SAS).
Estado	en ejecución
Fecha de Inicio	26/12/2024.
Valor contratado por el convenio	\$ 2.357.649.970.

El contratista inicio labores el 03 de febrero de 2025 con las siguientes actividades:

- Cerramiento y señalización del área de trabajo con Yute
- Adecuación y construcción de campamento.
- Rocería y limpieza de las zonas verdes
- Replanteo topográfico para trazar el alineamiento y las cámaras a construir
- Construcción de cimentación para instalación de estructuras para el izaje de material de evacuación de excavaciones e ingreso de tuberías y personal al pozo de inspección aguas arriba
- Compra de materias primas como: Lamina de pozo y túnel Linner ya en su totalidad.
- Capacitación de personal en cursos de alturas y espacios confinados, como entrantes, vigías y coordinadores
- Instalación de valla informativa del contrato y señalización vial
- Excavación de dos pozos de lanzamiento de diámetro 3,78m y C-2A, longitud de 10,16m y C-3A de 11,50m
- Excavación de túnel linner (diámetro 2,50m) desde ambos frentes en aproximadamente 39 láminas de túnel.

REGISTRO FOTOGRÁFICO



Comisión Topográfica



Corte de Lamina Linner con Plasma



Excavación de túnel linner



Excavación de túnel linner



Vaciado de concreto para tapón de fondo en cámara C-2A



Demolición de concreto existente en pozo C-3A



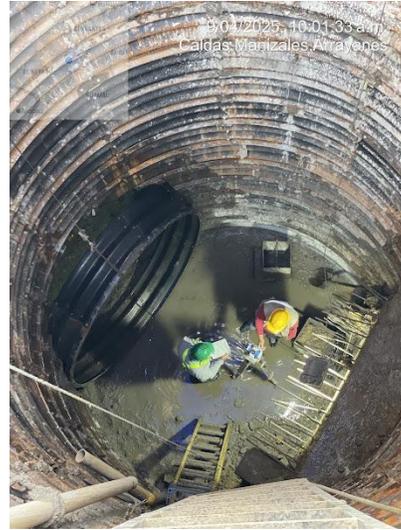
Vaciado de concreto para losa de piso en pozo C-3A



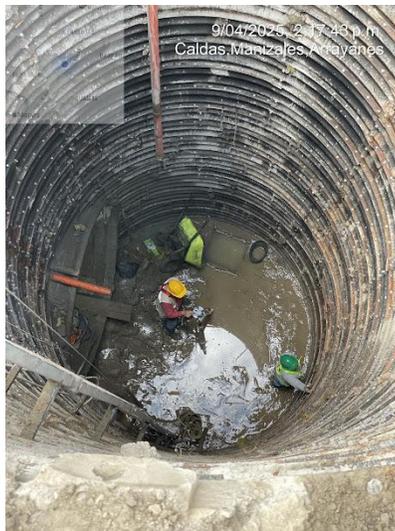
Vaciado de concreto para losa de piso en pozo C-3A



Corte con plasma en lámina linner en pozo C-3A



Comisión topográfica para alineamiento de anillo de arranque en pozo C-3A



Comisión topográfica de chequeo de alineamiento de túnel desde pozo C-2A



Retiro de material sobrante de excavación



Retiro de material sobrante de excavación



Excavación para túnel



Excavación de túnel



Retiro de material de excavación



Inyección de mortero con motobomba



Retiro de material de excavación desde el túnel

- Contratos recursos propios

Aguas de Manizales S.A. E.S.P. – BIC está adelantando procesos de contratación por \$9.500 millones, los cuales se ejecutarán en el segundo semestre de 2025, a continuación se relacionan los proyectos que se ejecutarán:

1. Construcción de redes de acueducto y alcantarillado en el Barrio Chipre
2. Optimización de redes de acueducto y alcantarillado en el Barrio San Jorge
3. Construcción de redes de acueducto y alcantarillado en el Barrio La Enea (Sector Parque De Mascotas)
4. Construcción de redes de acueducto y alcantarillado en el Barrio Arrayanes (Sector Parque Metropolitano)
5. Optimización de redes de acueducto y alcantarillado en el Barrio Pio XII
6. Optimización de redes de acueducto y alcantarillado en el Barrio Cervantes
7. Optimización de redes de acueducto y alcantarillado en el Barrio Colombia
8. Optimización de redes de acueducto y alcantarillado en el Barrio Las Américas
9. Mejoramiento aducción Rio Blanco

5.3 Ámbito Comercial

En el marco del propósito de fortalecer la relación con los suscriptores y usuarios, se planteó como objetivo principal estar más cerca de ellos, entendiendo sus necesidades, mejorando su experiencia y facilitando los canales de comunicación.

En este sentido, se lanzó la campaña “Para estar más cerca de ti, actualiza tus datos”, cuyo propósito fue consolidar la base de información de suscriptores y usuarios, y así mejorar la calidad del relacionamiento.

Se fortaleció el proceso de atención al usuario mediante la aplicación sistemática de encuestas de satisfacción a todos los usuarios atendidos de forma presencial o telefónica, permitiendo identificar oportunidades de mejora y aumentar la percepción positiva del servicio.

Se mantuvieron abiertos y operativos diversos canales de atención como la línea telefónica 611 disponible 7x24, WhatsApp, redes sociales y correo electrónico, para recibir y gestionar de manera oportuna peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.

Paralelamente, se consolidó una presencia activa en canales digitales, asegurando una comunicación constante y efectiva a través de redes sociales, donde se compartió contenido útil y de interés. Asimismo, se realizaron mejoras en el sitio web institucional, con el objetivo de facilitar la interacción y permitir la consulta directa de la factura y otros trámites, brindando mayor autonomía y comodidad a los usuarios.

Se promovió experiencias memorables de cercanía mediante la participación en eventos tanto presenciales como virtuales, generando espacios de interacción directa con nuestros suscriptores, usuarios y la comunidad en general.

Entre los logros más destacados se encuentra la implementación de la facturación digital, permitiendo a los usuarios recibir sus facturas a través de correo electrónico, página web y WhatsApp. Este avance fue posible gracias a la ejecución del Proyecto de Actualización de Datos Personales, en el marco de la campaña “Para estar más cerca de ti”.

La habilitación del agendamiento virtual para citas presenciales, optimizando la gestión del tiempo tanto de los usuarios como del equipo de atención, y facilitando la planificación y eficiencia del servicio prestado.

5.4 Ámbito Social

En Aguas de Manizales, la Gestión Social es un pilar fundamental para el desarrollo sostenible. A través de nuestros programas, promovemos el respeto, la inclusión, el trabajo en alianza y la protección de los derechos humanos, así como el cuidado del medio ambiente, alineando nuestras acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Para el año 2025, la prioridad de atención a las comunidades ha estado enfocada en tener mayor presencia en el territorio, generando cercanía y soluciones inmediatas en el sitio, con estrategias informativas personalizadas en caso de suspensiones del servicio; con sensibilización frente a los efectos del cambio climático, y con el fortalecimiento de la alianza con las empresas de Servicios Públicos y la Administración Municipal, lo que posibilita la programación y ejecución conjunta de acciones que potencien el desarrollo comunitario.

Dentro las iniciativas puestas en marcha se destacan las siguientes:

De Enfoque Inclusivo:

Mujeres que fluyen: mediante un modelo de economía circular, este programa reutiliza, transforma y recicla materiales como pendones y overoles en artículos de nuevo uso.

Factura en Braille: 89 personas con discapacidad visual reciben la factura informativa del servicio.

Gestores del Agua: comunidad de la zona rural recibe capacitación en liderazgo, turismo socioambiental y emprendimiento.

Aguas al campo: acompaña finca a finca a las comunidades rurales, orientándolas en los trámites necesarios para garantizar su acceso al servicio de agua potable.

De Educación Ambiental y Cultura Ciudadana:

Aguas toca su puerta – Gobierno en la calle: conecta a la empresa con los usuarios de manera directa para resolver las inquietudes y necesidades de la comunidad frente a la prestación del servicio de la facturación conjunta.

Guardianes del Agua: diplomado socioambiental dirigido a jóvenes del servicio social del estudiantado.

Amigos del Acueducto: visitas a la reserva natural de Río Blanco y talleres dirigidos a empresas y organizaciones para la sensibilización sobre el cuidado de la infraestructura hídrica y el uso racional del recurso.

Ruta del Agua – limpieza de Sumideros: A través de jornadas de limpieza, sensibilización puerta a puerta y pedagogía se fortalece una cultura del cuidado de las alcantarillas y cuerpos de agua.

De Gestión Social:

Conexión entorno: Alianza interinstitucional – Emas, Efigas, Chec, Aguas de Manizales y Secretaría Municipal de Medio Ambiente la Alcaldía Municipal; fortalecen el liderazgo de base comunitaria desde la formación y participación para el desarrollo territorial.

Gestión Social en Obras civiles: antes, durante y después se realiza acompañamiento a las Comunidades del área de influencia de los proyectos civiles,

para mitigar los impactos generados por éstos. Incluye permisos, legalización de servidumbres, atención PQRs y capacitación.

A Junio , la población directa impactada con estos programas es 5.978 personas.

Estrategia educación ambiental y cultura ciudadana:



Amigos del acueducto



Guardianes del agua



Acompañamiento Gobierno en la Calle



Limpieza de sumideros/ ruta del agua



Campaña fenómeno del niño



Día mundial del agua

Estrategia Enfoque Inclusivo:



Mujeres que fluyen



Gestores del agua rurales



Aguas al Campo

Estrategia Gestión Social:



Conexión Entorno



Gestión social obras civiles



Acompañamiento a la Comunidad –
suspensión del servicio de Acueducto



Socialización puerta a puerta

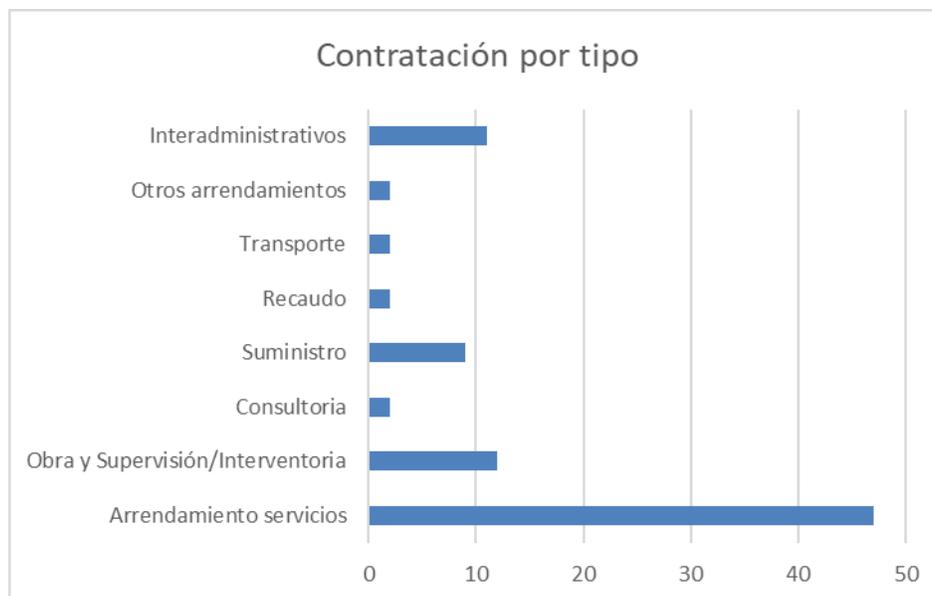
6. Contratación

Durante el período analizado, Aguas de Manizales S.A. E.S.P. BIC ha celebrado contratos orientados al cumplimiento de su objeto social, el cual consiste en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y actividades complementarias.

Las contrataciones realizadas han sido estructuradas bajo criterios de necesidad, conveniencia y responsabilidad, y se han enfocado en:

- **Asegurar la continuidad y calidad en la prestación de los servicios** a los usuarios.
- **Ejecutar obras de infraestructura** para expansión, rehabilitación u optimización de redes.
- **Adquirir bienes y servicios estratégicos** para la operación técnica y administrativa de la entidad.
- **Cumplir con obligaciones regulatorias y ambientales**, derivadas del marco legal y del régimen de servicios públicos domiciliarios.

Con corte al 30 de junio, la empresa ha suscrito 78 contratos, a continuación, se presenta desagregado por tipo de contrato:



Se destacan los siguientes contratos:

1. **Contrato Interadministrativo con el Municipio de Manizales** para gestionar la optimización, el mejoramiento, la construcción de infraestructura para gestionar la optimización, el mejoramiento, la construcción de infraestructura y la sostenibilidad de abastos, acueductos, alcantarillados y PTARS en el sector urbano y rural del municipio de Manizales, por valor de **\$8.900 millones**
2. **Contrato Interadministrativo con el Municipio de Manizales:** Implementación de acciones de mantenimiento, restauración y rehabilitación ecosistémica en las áreas importancia estratégica para la conservación del recurso hídrico en el municipio de Manizales, por valor de **\$3.149 millones**.
3. **Contrato Interadministrativo con la Dirección Territorial de Salud de Caldas**, para que el Laboratorio de Aguas de Manizales preste los servicios de Análisis fisicoquímicos y Microbiológicos para la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano. Por valor de **\$488 millones**

A pesar de su naturaleza jurídica de empresa de servicios públicos por acciones, de régimen de contratación privado, Aguas de Manizales S.A. E.S.P. -BIC refuerza los principios de eficiencia, pluralidad, transparencia, selección objetiva, planeación contractual y libre concurrencia y competencia, asegurando que la contratación se convierta en una herramienta efectiva para cumplir su misión y generar valor público.

7. Auditoria Financiera de Gestión y Resultados AFGR 1.2 2025 Contraloría General del Municipio de Manizales

Se llevó a cabo la Auditoria Financiera de Gestión y Resultados por parte de la Contraloría de Manizales, identificando 13 hallazgos de los cuales solo uno corresponde a un hallazgo administrativo con presunto alcance disciplinario y fiscal por valor de \$4.241.200, correspondiente al pago de sanción a la Dirección Territorial de Salud de Caldas por incumplimiento en los estándares de calidad para los servicios relacionados en la Resolución N° 1619 de 2015. El pago de la sanción se da por hechos del año 2020.

El plan de mejoramiento se suscribió el 27 mayo de 2025.

Actualmente se encuentran en ejecución por parte de la Contraloría:
Auditoria Componente Ambiental
Auditoria Especial de Fiscalización 3.2 2025.