

**ACCIONES IMPLEMENTADAS, POR SERVICIUDAD, COMO  
MEDIDAS PREVENTIVAS, CORRECTIVAS, Y DE CONTROL  
SANITARIO, FRENTE A LA PANDEMIA DEL COVID – 19 –  
CORONAVIRUS**

**Dr FERNANDO JOSE DA PENA MONTENEGRO  
GERENTE**

**Dosquebradas, Marzo 19 de 2020**

Página 1 de 15

## INFORME

### DEL PERIODO MARZO 16 A MARZO 19 DE 2020

En Marzo 16 de 2020, el Gerente convoca al Comité Empresarial de Gestión del Riesgo y Desastres de Serviciudad y a funcionarios de apoyo, con el fin de estipular acciones a implementar en Serviciudad, como medidas preventivas, correctivas, y de control sanitario, frente a la Pandemia del COVID – 19 – Coronavirus; desde los aspectos administrativos, técnicos, operativos, legales, sobre lo cual se anexan las Actas de las dos reuniones realizadas el 16 de Marzo; una en la jornada de la mañana y la segunda, finalizando en la tarde.

Se lleva a cabo de manera posterior en marzo 17, tercera reunión de seguimiento a las acciones asignadas a realizar en cada área, se adjunta Acta de la reunión.

De manera consolidada informamos a continuación las acciones implementadas en diferentes aspectos de carácter administrativo, legal y operativo:

#### JORNADA LABORAL

De acuerdo a las directrices dadas a nivel Nacional, por el presidente de la Republica, se programaron con las diferentes áreas de la Empresa, jornadas de trabajo para los funcionarios, de manera tal que no se diera confluencia masiva de personas en las mismas jornadas, situación que se modificó el 18 de marzo, conforme a lo establecido por el Doctor Diego Ramos, siendo por tanto el horario establecido de 7 a 3 pm, jornada en la cual se estableció además, horarios para que los funcionarios se distribuyan y no se cuente con la presencia de todos en el mismo lugar, así mientras unos funcionarios están en la oficina de manera simultánea se tiene otros funcionarios laborando en sus casas utilizando herramientas tecnológicas que le permiten realizar las actividades desde su hogares , para lo cual se estableció además un formato denominado “Declaración de control , preventivo contra el Coronavirus” y se expidió la Circular interna numero 1 (anexos)

El personal operativo de acueducto, alcantarillado, aseo y parte administrativa, mayores a 65 años y además las personas que presentan enfermedades que los hace vulnerables al virus, fueron notificadas de que debían permanecer en sus

viviendas, para tener aislamiento preventivo, acatando dicha orden desde el 18 de marzo de 2020.

## **PLATAFORMAS TECNOLOGICAS**

Teniendo en cuenta que se llevara a cabo labores desde las casas, se implementaron escritorios virtuales, con la herramienta RAdmin VPN, que solo permite la inclusión de una red virtual con la maquina host y el equipo cliente del funcionario

Se llevo a cabo con la administración de propiedad horizontal, la revisión funcional del servicio eléctrico, evaluación de las UPS y red eléctrica para garantizar la continuidad de servicios de internet y aplicaciones comerciales y financieras.

Verificación de la página WEB en cuanto a links funcionales, revisión de módulos PQR's, Pagos en línea PSE y demás, comprobación del hosting de servicio, para garantizar el excelente funcionamiento de los canales virtuales que pueden utilizar las personas.

Instalación y capacitación de la herramienta de chat grupal Microsoft Teams, herramienta de Office, en los celulares de los asistentes al Comité Empresarial de Gestión del Riesgo y Desastres y a funcionarios de apoyo, para usarla cuando así se requiera, en programar reuniones, videoconferencias, chat y estar en permanente contacto.

Verificación de los servidores y aplicaciones como el sistema de información comercial SICESP, ORION, SAIA en nube e impresoras en red

## **RECONEXIÓN DE PREDIOS**

Cumpliendo lo establecido en la RESOLUCIÓN CRA 911 DE 2020 (17 de marzo de 2020) "Por la cual se establecen medidas regulatorias transitorias en el sector de agua potable y saneamiento básico, derivadas de la emergencia declarada por el Gobierno Nacional a causa del COVID-19", en la subgerencia comercial, se inició la reconexión del servicio de acueducto, a 931 predios, empezando por 211 que están cortados por falta de pago, se continuara con los reconectados que son los

de los ilícitos, y se seguirá con los comunitarios, no se reconectarán predios desocupados.

## **ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACION**

Con relación a las estrategias de comunicación, se ha realizado a través de redes sociales, medios de comunicación masiva y canales de comunicación interna en Serviciudad, la difusión de mensajes sobre las medidas preventivas y de control sanitario, para evitar el contagio y propagación, del COVIC 19, se ha llevado a cabo lo siguiente:

Capacitaciones frecuentes a los Servidores públicos, trabajadores y contratistas de Serviciudad



Se han difundido los siguientes mensajes



**SERVICIUDAD ESP INFORMA QUE:**

Los cortes programados del servicio de acueducto se suspenden por la emergencia sanitaria del COVID-19. Sin embargo si existieran algunos daños inesperados de red podrían ocasionar cortes, los cuales estaremos atendiendo lo antes posible para restablecer el servicio en las zonas afectadas.

Estamos trabajando para prestar un mejor servicio.  
**¡Gracias por su comprensión!**

Mayor información  
**PBX: 332 21 09**

SÍGUENOS  
@SERVICIUDAD   
www.serviciudad.gov.co



**SERVICIUDAD ESP INFORMA QUE:**

Los cortes programados del servicio de acueducto se suspenden por la emergencia sanitaria del COVID-19. Sin embargo si existieran algunos daños inesperados de red podrían ocasionar cortes, los cuales estaremos atendiendo lo antes posible para restablecer el servicio en las zonas afectadas.

Estamos trabajando para prestar un mejor servicio.  
**¡Gracias por su comprensión!**

Mayor información  
**PBX: 332 21 09**

SÍGUENOS  
@SERVICIUDAD   
www.serviciudad.gov.co



**SERVICIUDAD**  
**Invita a la ciudadanía**

A usar los canales digitales para evitar aglomeraciones en los puntos de atención.

-  [www.serviciudad.gov.co](http://www.serviciudad.gov.co)
-  Chat virtual.
-  Pago de factura por PSE.
-  Registro de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia O Denuncia.

 **Línea de atención al cliente**  
**3322109**

  **La prevención es responsabilidad de todos.**



## SERVICIUDAD haciendo más fácil las cosas

### ¡Quédate en casa!

Te invitamos a conocer las modalidades que ofrece Serviciudad para que puedas realizar el pago de tu factura de servicios públicos sin congestiones ni contratiempos.



**Apostar**  
PROM

600 sucursales en Dosquebradas  
O en los bancos autorizados



Realiza el pago de tu factura de manera electrónica, a través del portal [www.serviciudad.gov.co](http://www.serviciudad.gov.co), empleando la opción PSE.



## SERVICIUDAD Te Recuerda

La Salud y el Autocuidado es la clave **AHORA**

**¡Quédate en casa!**



La prevención es responsabilidad de todos.



**ServiTips**

Si presenta dos o más de los siguientes síntomas:

- Fiebre.
- Tos.
- Dificultad Respiratoria.
- Dolor de Garganta y en el cuerpo.

Comuníquese a la línea dispuesta por la **Secretaría de Salud** 3135794026 (Voz o WhatsApp)



**SERVICIUDAD ESP** informa que acogiéndose al *Decreto 142 de marzo 17/2020*, emitido por la Alcaldía Municipal expidió *resolución interna 234/2020*, por lo que a partir del día 19 y hasta el 31 de marzo de 2020.

La atención al público se realizará en **Jornada Continua de 7:00 am a 3:00 pm**

1 volante entregado con la factura a cada suscriptor



**#EmpiezaPor TusManos**

**¿Cómo se transmite el COVID-19?**  
La infección se produce cuando una persona enferma tose o estornuda y expulsa partículas del virus que entran en contacto con otras personas. Este mecanismo es similar entre todas las Infecciones Respiratorias Agudas.

**¿Cuáles son los síntomas?**  
El nuevo Coronavirus causa una Infección Respiratoria Aguda (IRA), es decir una gripe, que puede ser leve, moderada o severa. Puede producir fiebre, tos, secreciones nasales (mocos) y malestar general. Algunos pacientes pueden presentar dificultad para respirar.

Si presenta dos o más de los siguientes síntomas: Comuníquese a la línea dispuesta por la Secretaría de Salud 3135794026 (Voz o WhatsApp).

**Recomendaciones y medidas preventivas cotidianas para ayudar a prevenir la propagación:**

- Lava tus manos frecuentemente durante el día.
- Evita el contacto cercano con personas enfermas.
- Al estornudar, cúbrete con la parte interna del codo.
- Si tienes síntomas de resfriado, quédate en casa y usa tapabocas.
- Limpia y desinfecta los objetos y las superficies que se tocan frecuentemente.
- Ventila tu casa.

La prevención es responsabilidad de todos

**ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR EL COVID-19**

**SERVICIUDAD** lo invita a cuidar y valorar el agua con la que hoy cuentas. Evita el desperdicio de este líquido con acciones sencillas como cerrar la llave mientras te enjabonas.

**Realizar un manejo responsable con la disposición de los residuos, evita sacarlos fuera de la hora que pasa el camión recolector.**

**No arrojes basuras y escombros en la vía pública.**

**¡Quédate en casa!** Recuerda que para tu comodidad y tranquilidad tenemos canales de atención virtual.

[www.serviciudad.gov.co](http://www.serviciudad.gov.co)    Chat virtual

Pago de factura por PSE    Registro de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia O Denuncia

Línea de atención al cliente 3322109 de  
Lunes a Jueves de 7:30 AM a 12:00 M y de 2:00 PM a 6:00 PM / Viernes de 7:00 AM a 03:00 PM.

La prevención es responsabilidad de todos

Difusión de videos (adjuntos) :

1 video donde se observa socialización a los funcionarios de Serviciudad de las acciones de prevención y salud con el apoyo de la Secretaria de Salud

1 audio sensibilizando a las personas sobre la importancia de quedarse en sus casas y la manera de hacer uso de canales de atención virtual, para registro de PQR, realizar denuncias, línea de atención, medio de pagos para las facturas.

1 video del Gerente informando sobre las medidas preventivas, correctivas, y de control sanitario, que deben tener las personas, frente a la Pandemia del COVID – 19 – Coronavirus e informando sobre los canales de comunicación que pueden utilizar las personas, para evitar el traslado hasta las oficinas de la empresa.

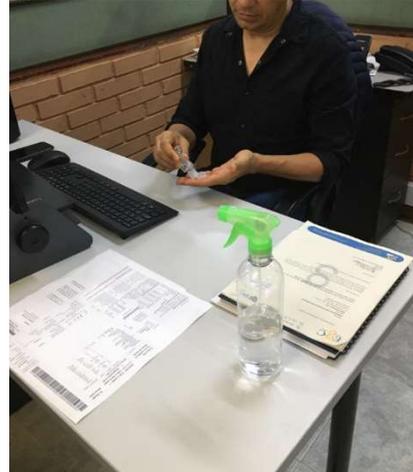
Página 9 de 15

**ENTREGA CONTROLADA DE IMPLEMENTOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN.**





- Se entrega un folleto con las medidas preventivas, correctivas, y de control sanitario, frente a la Pandemia del COVID – 19 – Coronavirus (ANEXO) y kit a cada funcionario, con implementos de limpieza y desinfección, que comprende gel antibacterial, alcohol, tapabocas y se registra en planilla de control con la firma de recibido (ANEXO)
- Se realizó la dotación de alcohol en cada área para que realicen la limpieza constante de escritorios, equipos de trabajo, manijas y tomas de energía



- Se cambiaron los dispensadores de los baños, se colocó más suministro de toallas desechables en los dispensadores, se colocaron en lugares donde se puede observar que solo tomen una para, garantizar el uso correcto de estos materiales.



- Se llevan a cabo jornadas diarias en las instalaciones de la Empresa, de control de lavado de manos

- Se entregaron guantes quirúrgicos a los operativos del área comercial.
- Se tienen las personas que están ubicadas en las puertas de ingreso a la empresa, con un rociador con alcohol, para que les aplique a todas las personas que ingresan a Serviciudad.



## **VIDRIO PARA CUBÍCULOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Se está llevando a cabo, la gestión para la instalación de vidrios en los cubículos de atención al cliente, de manera que brinde protección a los usuarios y funcionarios

## **PLANTA DE TRATAMIENTO VILLASANTANA**

Se realizó una revisión del tiempo de abastecimiento de los insumos químicos con los saldos al día 15 de marzo de 2020, para revisar los días de provisión tomando en cuenta un requerimiento de 90 días, ya firmó el contrato de insumos.

Inducción y capacitación a personal de Serviciudad que cuente con estudios en manejo de químicos, para que reemplacen los funcionarios existentes en caso de presentarse incapacidades.

Página 13 de 15

- Se realizó solicitud para trabajar en conjunto con el personal que labora en el mismo edificio, perteneciente a la Planta de Tratamiento sociedad Limitada para que todo el personal que ingrese a las instalaciones se aplique antibacterial, el cual es suministrado por el Guarda en la entrada
- Se realizó la dotación de alcohol y bactericida al personal de aseo para realizar la limpieza constante de escritorios, equipos de trabajo, manijas y tomas de energía.
- En los lavamanos se ubicó jabón líquido para aumentar la frecuencia de lavados de manos.
- Se les realizó la solicitud de mantener una distancia entre el personal mayor a 1,5 m cuando necesiten realizar cualquier solicitud.

#### **SECRETARIA GENERAL**

- Se expidió la circular número 1, con medidas para evitar la propagación del COVID 19 (adjunta)
- Se expidió la resolución 234 de marzo 17 de 2020 "Por medio de la cual se adoptan medidas para mitigar la calamidad pública en el municipio de Dosquebradas" (adjunta)

#### **FERNANDO JOSE DA PENA MONTENEGRO**

Gerente

Elaboro: Claudia Milena Rubio Mejía – Profesional Especializada

Observaciones: El presente informe se elaboró, con los insumos suministrados por cada uno de los funcionarios de la Empresa, que llevaron a cabo las acciones necesarias para dar cumplimiento a las medidas preventivas, correctivas, y de control sanitario, frente a la pandemia del COVID- 19 – Coronavirus

Página 14 de 15



**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002

