

**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 24 de 2020

Página 1 de 24

INFORME

DEL PERIODO MARZO 16 A MARZO 24 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 las 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:

TABLA DE CONTENIDO

1. Establecer medidas laborales que protejan a los servidores públicos, de las Empresa de Servicios Públicos	4
2. Garantizar a los usuarios de Serviudad el buen funcionamiento, de oficinas virtuales para atención de PQR, reporte de daños, denuncias, Pagos de servicios, acceso a canales de comunicación virtual	5
3. Garantizar el cumplimiento de las medidas comerciales y tarifarias estipuladas por ley por el COVID 19 para la ES.....	6
4. Garantizar la difusión de mensajes institucionales de ESP, la sensibilización y comunicación sobre el COVID 19 a funcionarios de ESP y comunidad de Ddas ...	7
5. Implementar medidas de limpieza, desinfección y protección que mitiguen el riesgo de los funcionarios de las ESP frente al COVID 19.....	14
6. Garantizar la prestación de los servicios públicos de aseo acueducto y alcantarillado en Dosquebradas	20
6.1. Suministro De Agua Potable	20
Planta de tratamiento Villasantana:.....	20
6.2. Prestación Del Servicio De Alcantarillado	24
6.3. Prestación Del Servicio De Aseo	24
7. Tener los actos administrativos legales que soporten las medidas implementadas por el COVID 19, en las ESP	24

1. Establecer medidas laborales que protejan a los servidores públicos, de las Empresa de Servicios Públicos

- Implementar medidas temporales y excepcionales de carácter preventivo, de con relación a las jornadas laborales, acorde a lineamientos nacionales dados por el COVID 19

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 las 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.

Se adopto “trabajo en casa” para las personas que presentan patologías que tiene factores de riesgo y para quienes puedan realizar labores a distancia.

Se envia comunicado interno (adjunto) solicitando portan el carnet que los acredite como funcionarios de Serviciudad en caso de demostrar la circulación por las calles en toques de queda o cuarentenas decretadas por el Alcalde.

2. Garantizar a los usuarios de Serviciudad el buen funcionamiento, de oficinas virtuales para atención de PQR, reporte de daños, denuncias, Pagos de servicios, acceso a canales de comunicación virtual

- Llevar a cabo la revisión y mantenimiento de las plataformas tecnológicas de las ESP y las paginas WEB:

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

Se realizaron actividades de fortalecimiento de los canales de atención virtual y telefónica, limitando en lo posible atención física, garantizando el trámite de PQR acompañado de divulgación de canales de atención no presencial detallando la manera de interactuar.

3. Garantizar el cumplimiento de las medidas comerciales y tarifarias estipuladas por ley por el COVID 19 para la ES

- Aplicación de medidas comerciales y Tarifarias en las ESP establecidas por la normatividad nacional por el COVID 19

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 los 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 reconectaran predios desocupados.

Se llevo a cabo la suspensión temporal de los incrementos tarifarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.



Datos a Marzo 23 de 2020

Página 6 de 24

4. Garantizar la difusión de mensajes institucionales de ESP, la sensibilización y comunicación sobre el COVID 19 a funcionarios de ESP y comunidad de Ddas

- Implementación de estrategias de difusión de mensajes de las ESP a los usuarios y comunicación y sensibilización sobre el COVID 19

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 COVID 19, se ha llevado a cabo lo siguiente:

- Se presentó y aprobó diseño del volante informativo acerca del COVID-19 y la utilización de canales virtuales para atender a nuestros usuarios, el día sábado 21 inicia la distribución adjunto a la factura.
- Además se han emitido piezas publicitarias informativas respecto a la campaña de prevención interna, como externa, además campañas publicitarias invitando a quedarse en casa y la utilización de nuestros canales digitales para atender usuarios.
- Se grabó video con el Gerente de carácter informativo a la comunidad en general. Se emite el día jueves 19 de marzo.
- Se grabó y emitió audio desde el IVR del call center , emitiendo mensaje automático a los teléfonos de contacto de nuestros usuarios.
- Toda esta información publicitaria está compartiéndose en Pagina WEB , con los compañeros de Serviciudad ESP y con los periodistas de la región.

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
-  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

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, 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 acogíendose 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 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.

Refuerzo de acciones informativas en plataformas de comunicación interna y externa , sobre atención virtual y telefónica para realizar Peticiones Quejas Reclamos, reporte de daños , situaciones de emergencia contra los servicios , pagos de los servicios, uso eficiente de los servicios , medidas preventivas y de salud

Página 12 de 24

sanitaria que deben tener en cuenta para para evitar el contagio y propagación de COVID 19

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



Entrega de folletos sobre prevención y medidas sanitarias para evitar el contagio y propagación del COVID 19 (documentos adjuntos)

La gestión de entrega de los elementos de limpieza y desinfección, en conjunto con una serie de capacitaciones sobre todas las implicaciones del COVID 19 a todos los funcionarios ha sido liderada por la sugerente administrativa y financiera en conjunto con el área de Salud Ocupacional para garantizar la prevención respecto a la emergencia que se evidencia en nuestro municipio

En lo relacionado con el área de almacén se ha dado soporte en la compra de los elementos necesarios para tener el abastecimiento de lo entregado a cada uno de los funcionarios, además del acompañamiento en la entrega de los mismos.

5. Implementar medidas de limpieza, desinfección y protección que mitiguen el riesgo de los funcionarios de las ESP frente al COVID 19

- Entrega de manera controlada implementos de limpieza, desinfección y protección a los funcionarios de las ESP

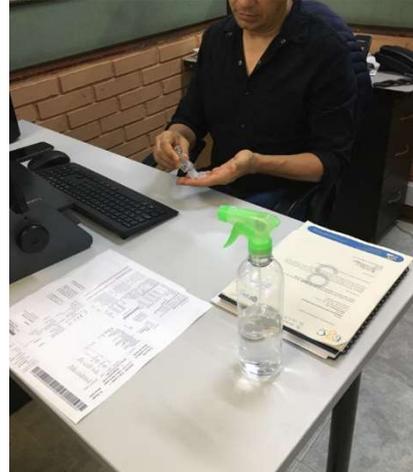
implementos de limpieza, desinfección y protección a los funcionarios de las ESP



Página 14 de 24



- 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.



Marzo 17 - 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

Se restringió el ingreso de usuarios por la entrada principal, todos se atienden en Servicio al cliente. Además el ingreso del personal operativo va controlarse para evitar aglomeraciones en pasillos y oficinas

En Marzo 20 Instalacion del vidrios en cubículos de la sala de atención al usuario





6. Garantizar la prestación de los servicios públicos de aseo acueducto y alcantarillado en Dosquebradas

6.1. Suministro De Agua Potable

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 45 días

PRODUCTO	SALDO 15/03/2020	CONSUMO MARZO 15/03/2020	CONSUMO PROMEDIO MARZO	CONSUMO PROMEDIO ABRIL	Kg/DIA	45 DÍAS		DIAS DE ABASTECIMIENTO	A SOLICITAR
						CONSUMO PROMEDIO	SALDO		
COLORO	4528	1458	2446	2349	78	3337	1191	58	0
CAL	1930	120	906	1065	36	1851	79	54	0
SULFATO	16650	4500	11086	11834	394	18420	-1770	42	10000
PAC	25090	1160	3586	4090	136	6516	18574	184	0

En reunión de Gestión del riesgo del día 18/03/2020 se estableció que se debe tener una provisión de insumos químicos para 90 días, por lo tanto se harán las solicitudes adicionales requeridas teniendo en cuenta los consumos promedios de los meses siguientes..

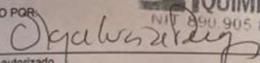
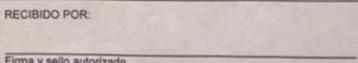
Inducción y capacitación a personal de Serviciudad que cuente con estudios en manejo de químicos, para que reemplacen los funcionarios existentes en caso de presentarse incapacidades.

- 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.

Se enviaron comunicados a los proveedores de materiales, insumos y servicios, para la prestación del servicio de acueducto, solicitando informen, sobre las medidas de prevención y contingencia, que tienen programadas e implementadas, para garantizar la continuidad en la prestación del servicio que realizan a la empresa (comunicados adjuntos)

Se realizó la solicitud de ingresar 10.000 Kg de Sulfato de Aluminio Granulado para contar con el abastecimiento suficiente.

		REMISIÓN No. 106 - 8395 Sede: PLANTA CALOTO				
ITAGÜI - ANTIOQUIA CALLE 55 # 46-85 BARRANQUILLA PIMSA KM 3 VIA MALAMBO CALOTO - CAUCA KM 7 VIA SANTANDER DE QUILICHAO BARBOSA - KM 4 VIA GIRARDOTA HATILLO		TEL: 3701170 FAX: 2775676 TEL: 3478350 FAX: 3478353 TEL: 5504344 FAX: 5504343 TEL: 2892480 FAX: 2891234				
CLIENTE SERVICIUDAD ESP		FECHA DESPACHO 17 03 2020				
DIRECCION AV CENTRAL CAM P 1		NIT 816001609-1				
CIUDAD Pereira		ORDEN DE COMPRA				
TELEFONO 3322832		FAX				
www.sulfoquimica.com sulfosa@sulfoquimica.com						
Ln	ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD DESPACHADA	UNIDAD	CANTIDAD RECIBIDA
1	030002	SULFATO DE ALUMINIO B SOLIDO	KILO	10,000.00		
CERTIFICADO DE CALIDAD: 21722 TRANSPORTADOR: SULFOQUIMICA S A PLACA: LYE-234 NOMBRE CONDUCTOR: JOAQUIN ZUÑIGA TELEFONO: LUGAR DESTINO: PEREIRA FIRMA CONDUCTOR:						
OBSERVACIONES: 400 sacos de 25 kg						
ENTREGADO POR:  Firma y sello autorizado			RECIBIDO POR:  Firma y sello autorizado			

ACTIVACIÓN DE CONTINGENCIA POR DISCONTINUIDAD POR DAÑOS

Página 22 de 24



6.2. Prestación Del Servicio De Alcantarillado

Se enviaron comunicados a los proveedores de materiales, insumos y servicios, para la prestación del servicio de alcantarillado solicitando informen, sobre las medidas de prevención y contingencia, que tienen programadas e implementadas, para garantizar la continuidad en la prestación del servicio que realizan a la empresa

6.3. Prestación Del Servicio De Aseo

Se enviaron comunicados a los proveedores de materiales, insumos y servicios, para la prestación del servicio de alcantarillado solicitando informen, sobre las medidas de prevención y contingencia, que tienen programadas e implementadas, para garantizar la continuidad en la prestación del servicio que realizan a la empresa

7. Tener los actos administrativos legales que soporten las medidas implementadas por el COVID 19, en las ESP

- Expedición De Actos Administrativos Jurídicos Soportando las acciones A Implementar

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