

Informe de **Sostenibilidad**

2025

Crecemos en **armonía**
con el **agua**, el **territorio**
y la **gente**.



Reporte de Sostenibilidad Aguas de Buga S.A. E.S.P. 2025

Ing Paola Andrea Corrales B
Subdirectora de sostenibilidad

Equipo Directivo

Luis Enrique Henao Gamboa, gerente
Mario German Lozano Franco, director Técnico y de Planeación
Leonardo Marín Severino, director de Operaciones
Paula Rojas Monsalve, directora de Desarrollo Organizacional
Marcela Angulo, directora de Desarrollo Organizacional
Carolina Gutiérrez, directora jurídica
Olga Lucia Portillo, directora administrativa y financiera
Jaime Aragón, director Comercial.
Paola Corrales Barbery, Subdirectora de Sostenibilidad y valor compartido.

Equipo Técnico

Paola Corrales Barbery, Subdirectora de Sostenibilidad y valor compartido.
Diana Villarruel, Jefe de comunicaciones e Imagen Corporativa.
Sebastián Castro, Asistente Tics.

Por tercer año, la empresa Aguas de Buga S.A E.S.P presenta el informe de sostenibilidad teniendo como referencia la NORMA GRI (Global Reporting Initiative), acá se resume el informe de gestión que realizó cada área de trabajo y que se integra bajo los lineamientos de la norma para el reporte y el desarrollo en el ámbito de sostenibilidad. Se extiende un saludo y agradecimiento a los Directores y miembros de la Junta Directiva de la empresa, como a todos nuestros grupos de interés, quienes hacen posible el cumplimiento de nuestra razón social.

Todos los derechos reservados.

Tabla de contenido

Mensaje de gerente (GRI 2-22)

1. Perfil del reporte (GRI 2-2)
2. Perfil de la compañía. (GRI 2-1; GRI 2-2; GRI 2-3; GRI 2-4; GRI 2-5; GRI 2-14)
 - 2.1 Cadena de suministro. (GRI 2-6)
 - 2.2 Cambios significativos en la Organización. (GRI 2-4)
 - 2.3 Afiliaciones y asociaciones (certificaciones). (GRI 2-28)
 - 2.4 Incorporación de compromisos y políticas (SG) . (GRI 2-24)
3. ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD.
 - 3.1 Direccionamiento estratégico. (GRI 2-22)
 - 3.2 Estrategia de sostenibilidad. (GRI 2-22)
 - 3.3 Grupos de interés (PIP). (GRI 2-25; GRI 2-26; GRI 2-29)
 - 3.3.1 Modos de participación de los PIP.
 - 3.3.2 Canales de comunicación y relacionamiento.
 - 3.3.3 Gestión de los PQRS.
4. Análisis de materialidad. (GRI 3-1; GRI 3-2)
 - 4.1 Temas materiales
 - 4.2 Nuestros temas materiales por grupo de interés e impacto
 - 4.3 Nuestro aporte a los ODS.
 - 4.4 Evaluación del enfoque de gestión. (GRI 3-3)
- 4.5 IMPACTO AMBIENTAL: Preservar el planeta.
 - 4.5.1 Gestión del Agua.
 - 4.5.1.1 Compromiso con la protección de la biodiversidad. (GRI 3-3; GRI 304-1; GRI 304-2; GRI 304-3; GRI 304-4)
Biodiversidad de la zona de reserva. (RFPN)
Hectárea de conservación a cargo de la empresa.
 - 4.5.1.2 Aguas y afluentes. (GRI 301-1; GRI 303-1; GRI 303-2; GRI 303-3; GRI 303-4; GRI 303-5)
Recurso Hídrico.
Potabilización: Agua tratada y suministrada. (consumos)

Consumo de materias primas para potabilización.

Control y vigilancia vertido de aguas residuales.

4.5.2 Adaptación al cambio climático.

4.5.2.1 Mitigación y adaptación al cambio climático.(GRI 3-3)

Seguimiento histórico al río Guadalajara de Buga.

Precipitaciones y vegetación.

Índice de regulación hídrica.

4.5.2.1.1 Emisiones (GRI 305-1; GRI 305-4; GRI 305-5)

Emisiones directas de gases invernadero. (por combustible gasolina y ACPM.

Intensidad de emisiones, Disminución de emisiones

4.5.2.2 Gestión de impactos ambientales por consumo de energía.

(GRI 302-1; GRI 302-3; GRI 302-4; GRI 302-5)

Sistema de gestión de energía.

Presentación de estadísticas de consumos.

4.5.2.3 Generación de residuos. (GRI 306-1; GRI 306-2; GRI 306-3; GRI 302-4;

GRI 302-5)

Residuos aprovechables.

Residuos peligrosos.

Disposición de lodos.

Los RCD (residuos de construcción y demolición)

Disposición final.

Gestión de aspectos ambientales en la contratación.(GRI 308-1; GRI 308-2)

Contratistas evaluados en materia ambiental

4.6 IMPACTO SOCIAL: Cooperación paz y personas.

4.6.1 Desarrollo Regional.

4.6.2 Excelente calidad de productos y servicios. (Acueducto y alcantarillado)

4.6.3 Gestión de Riesgos.

4.6.4 Bienestar Social de colaboradores.

4.6.5 Derechos Humanos.

4.6.6 Transparencia ética y gobernanza.

4.6.7 Estrategia de Comunicación y participación.

4.7 IMPACTO ECONÓMICO: Prosperidad e Innovación.

4.7.1 Sostenibilidad financiera.

4.7.2 Desarrollo municipal.

4.7.3 Tecnología e Innovación.

4.7.4 Continuidad de negocio.

4.7.5 Anticorrupción.



Mensaje del gerente. (GRI 2-22)

Estimados colaboradores, aliados estratégicos y comunidad de Buga:

Es para mí un honor y un motivo de profunda satisfacción presentarles nuestro **Tercer Informe de Sostenibilidad**. Este documento no es solo un informe de gestión; sino que es el testimonio del compromiso inquebrantable de **Aguas de Buga S.A. E.S.P.** con el bienestar de nuestra gente y la preservación de nuestro entorno.

Llegar al tercer año de este reporte consolidado marca un hito en nuestra madurez organizacional. Hemos dejado de ver la sostenibilidad como una meta lejana para integrarla en el día a día de nuestra operación diaria. Entendemos que nuestra labor va mucho más allá de la prestación de un servicio público; somos los custodios del recurso más vital de nuestra región (El agua).

Nuestro Compromiso con el Futuro

Bajo mi gestión, hemos alineado nuestra estrategia corporativa con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de las Naciones Unidas, priorizando acciones concretas que impactan directamente en nuestro territorio:

- **Agua Limpia y Saneamiento (ODS 6):** Seguimos optimizando nuestras plantas y redes para garantizar no solo cobertura, sino la más alta calidad y continuidad en el servicio.
- **Acción por el Clima (ODS 13):** Implementamos programas de protección de cuencas y reforestación, entendiendo que la resiliencia de Buga frente al cambio climático nace en la salud de nuestras fuentes hídricas.
- **Trabajo Decente y Crecimiento Económico (ODS 8):** Este informe también es un tributo a nuestros empleados. Su seguridad, su desarrollo profesional y su bienestar son el motor que permite que Aguas de Buga sea hoy una empresa sólida y confiable.
- **Alianzas para lograr los Objetivos (ODS 17):** La transparencia en este reporte fortalece el vínculo con nuestras partes interesadas, construyendo la confianza necesaria para generar proyectos de valor compartido.

Un agradecimiento a nuestro equipo

A cada uno de los trabajadores de la organización: **gracias**. Este informe refleja su esfuerzo en campo, en las plantas y en las oficinas. Ustedes son quienes traducen los indicadores en bienestar real para cada hogar Bugüño.

La sostenibilidad es un camino de mejora continua, y en **Aguas de Buga S.A. E.S.P.**, estamos decididos a seguir liderando ese camino con honestidad, eficiencia y amor por nuestra ciudad.

Atentamente,

Luis Enrique Henao

Gerente General Aguas de Buga S.A. E.S.P.





Perfil del
Reporte

1. Perfil del reporte

[GRI 2-2]

El actual informe de sostenibilidad se ha elaborado teniendo como referencia los **Estándares Global Reporting Initiative (GRI)**. [GRI 102-54] se inició en el año 2023 con el primer informe y la línea basal, para así continuar con la elaboración de los siguientes informes de sostenibilidad.

La información contenida cubre el período entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2025 y tiene una frecuencia anual, correspondiente a los temas materiales y a los impactos sobre el modelo de negocio, el gobierno corporativo y las prácticas laborales, ambientales y sociales. [GRI 2-2]

El informe consolida los temas, logros y avances en cuanto a nuestro plan estratégico y a la estrategia de sostenibilidad abordando los resultados de la gestión ambiental, social y económica en las diferentes sedes de la organización y en cada una de las plantas y de los procesos que llevan a cabo la misionalidad de la organización.

En el año 2025 se dio continuidad al trabajo liderado por sostenibilidad teniendo en cuenta los tres pilares definidos:

1. **Preservación del Planeta.** (Impacto Ambiental)
2. **Cooperación paz y personas.** (Impacto Social)
3. **Prosperidad e innovación.** (Impacto económico)

En este informe se incluyen los estados financieros de la organización con la revisión fiscal correspondiente. [GRI 2-3] [GRI 2-4]; dichos estados financieros no cuentan con verificación externa. [GRI 2-5]

La información financiera fue auditada por la revisora fiscal Contadora pública Sra. Angélica Tabares [GRI 2-5]. La evaluación y aprobación formal de los resultados de los estados financieros estuvo a cargo del gerente, la junta directiva y la asamblea de accionistas de la empresa. [GRI 2-14].

Los PQRS sobre este reporte pueden enviarlos a el siguiente correo info@aguasdebuga.com.co, aclarando en el asunto "reporte de sostenibilidad". [GRI 2-3]



Perfil de la
compañía

2. Perfil de la compañía

[GRI 2-1] [GRI 2-2] [GRI 2-3] [GRI 2-4] [GRI 2-5] [GRI 2-14]

Aguas de Buga S.A. E.S.P. es una empresa de servicios públicos domiciliarios de naturaleza mixta, constituida bajo el marco de la Ley 142 de 1994 (Art. 14.6). Con sede principal en el Km 1 Vía Buga - La Habana, en Guadalajara de Buga (Valle del Cauca), la organización opera como una sociedad comercial dedicada a la gestión integral del ciclo del agua. Nuestras operaciones abarcan desde la captación y potabilización hasta la distribución de agua apta para el consumo humano. Asimismo, gestionamos la infraestructura de alcantarillado, asegurando la recolección, transporte y tratamiento responsable de las aguas residuales domésticas del municipio.

Hitos y Constitución Fundada formalmente el 12 de junio de 1998 mediante la Escritura Pública No. 705 de la Notaría 1ra, la sociedad cuenta con el NIT 815.001.629-3 y se encuentra debidamente inscrita en la Cámara de Comercio de Guadalajara de Buga.

Accionistas:



Aguas de Buga en cifras:

Empleados [GRI 2-1] [GRI 2-2] [GRI 2-3] [GRI 2-4] [GRI 2-5] [GRI 2-14]

El talento humano propio se posiciona como eje central del desarrollo organizacional, con un enfoque estratégico en la estabilidad contractual y la equidad de género que ha impulsado un crecimiento progresivo entre los años 2023 al 2025.

RELACIÓN DE EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y GENERO						
TIPO DE CONTRATO	2023		2024		2025	
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
Indefinido	65	24	60	25	56	23
Fijo	51	29	30	25	116	58
Temporal	54	20	56	27	58	28
Por Género	165	74	151	76	174	91
TOTALES	239		227		265	

Distribución personal por nivel organizacional por de estructura	Hombres	Mujeres	Total
Estratégico	4	6	10
Tácticos	36	48	84
Operativos	75	1	76
Total			170

Distribución personal por nivel organizacional-Temporales	Hombres	Mujeres	Total
Temporal Administrativo	13	20	33
Temporal Operativo	44	8	52
Aprendiz SENA	3	6	9



Además del equipo de empleados directos, Aguas de Buga S.A. E.S.P. cuenta con talento que desempeña un papel clave en sus operaciones diarias. Para 2025, se integraron nueve aprendices del SENA y tres practicantes universitarios, quienes fortalecen su formación profesional mientras aportan valor a procesos esenciales. Así mismo, los contratistas de prestación de servicios, obras, suministros, proyectos y convenios interadministrativos complementan nuestras capacidades en áreas críticas. Esta sinergia externa nos permite operar con mayor eficiencia y garantizar la calidad en la prestación del servicio a la comunidad de Guadalajara de Buga, alineándonos con principios de sostenibilidad y desarrollo responsable, y apostando al reconocimiento nacional e internacional.

A nivel directivo para el año 2025 se cuenta con 8 directivos de la comunidad local, teniendo en cuenta 4 hombres y 4 mujeres. Personas profesionales y con las competencias y habilidades específicas para cumplir el rol.



Aguas de Buga en Cifras:

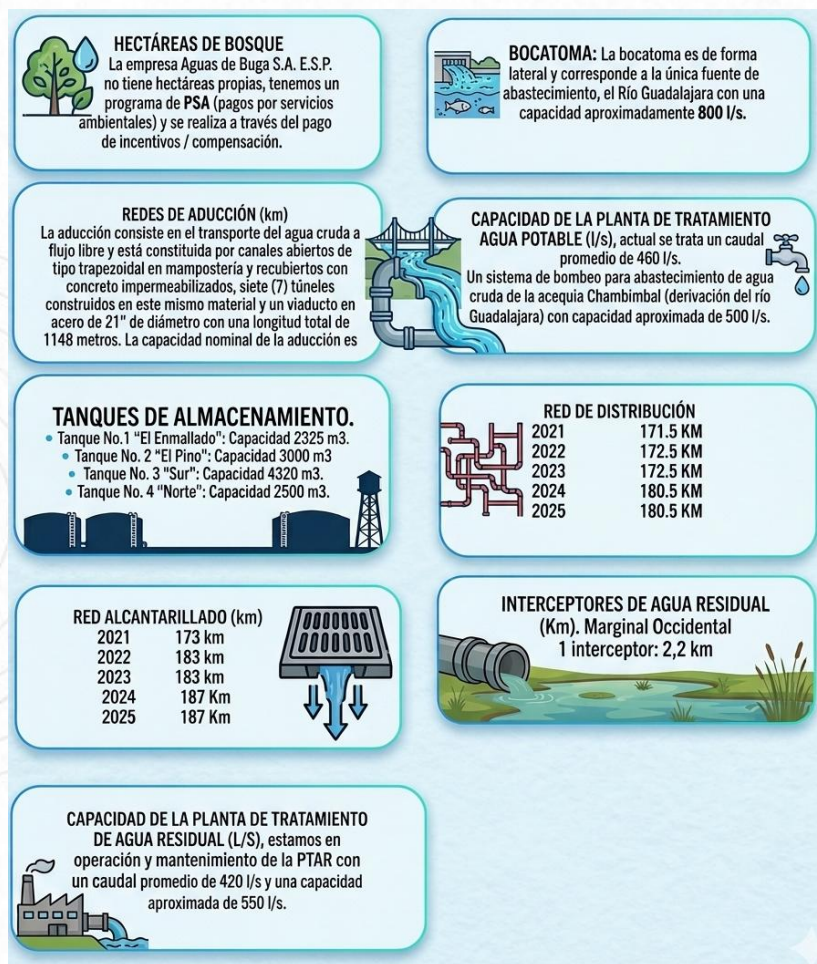
INDICADORES GENERALES

Estos son los principales indicadores que describen la empresa.

INDICADORES	2022	2023	2024	2025
No de suscriptores acueducto. (Uds.)	37.493	37.999	39074	39792
No de suscriptores alcantarillado.	36.743	37.318	38436	39138
Volumen de aguas captada (m3/año) Se realiza manual (por aforo tomando 1 segundo cada semana	15.724.800	11.793.600	15.843.168	14.760.234
Agua entrante a la planta	13.246.208	10.117.297	13.653.394	12.837.857
Volumen de agua distribuida (m3/año)	13.246.208	10.117.297	12.619.589	11.917.088
Volumen de aguas facturada (m3/año)	6.766.151	6.911.537	6.902.999	6.890.414
Agua no contabilizada (IANC) (%)	45,10%	44,56%	42%	42,16%
Índice de riesgo de calidad del agua (IRCA) (%)	0,00%	0,00%	0.00%	0.00%
Cobertura acueducto urbano (%)	99,92%	99,93%	97.73%	97,45%
Cobertura alcantarillado urbano (%)	99,86%	99,86%	99.56%	99.56%
Continuidad del servicio.	23,41	23,78	23.94	23,91
Tiempo de solución de reclamos (días)	15	15	15	15
Total PQRS recibidos	947	827	6050	3144
Porcentaje de PQRS (porcentaje de total de usuarios que reportan PQRS)	2,40%	8,00%	16%	9,41%
EBITDA (\$)	\$ 5.940.048.195	\$ 5.525.304.713	\$ 5.530.940.433	\$ 8.239.810.196
Margen % del EBITDA	21,00%	16.97%	15.68%	18,32%
Nivel de endeudamiento (%)	40,14%	46,03%	45.35%	0,4838
Ingresos netos Operacionales (miles de millones \$)	\$ 28.274.272.387	\$ 32.547.962.614	\$ 32.255.081.238	\$ 44.971.350.203
Ingresos totales por venta (miles de millones \$)	\$ 29.443.289.536	\$ 33.152.848.738	\$ 35.309.469.055	\$ 45.697.320.534
Activos totales (miles de millones \$)	\$ 27.938.191.111	\$ 35.117.810.774	\$ 37.425.773.567	\$ 46.465.526.565
Utilidad Neta (miles de millones \$)	\$ 2.932.736.700	\$ 2.229.576.908	\$ 1.668.246.594	\$ 3.538.177.912
Total de empleados (Uds.)	230	227	301	180

Aguas de Buga en Cifras:

INFRAESTRUCTURA DISPONIBLE



2.1 Cadena de suministro. (GRI 2-6)

La cadena de suministro para la empresa Aguas de Buga S.A E.S.P abarca desde la adquisición de insumos (químicos, tuberías) hasta la gestión del agua y vertimiento, priorizando las certificaciones, evaluación y procesos sostenibles de los proveedores, el impacto ambiental y social, la infraestructura, y la calidad del

servicio. Nuestra cadena de valor inicia desde el proceso ambiental con el cuidado del recurso hídrico, el proceso de captación, potabilización, distribución, alcantarillado y tratamiento de las aguas residuales hasta su disposición final.



Para Aguas de Buga S.A. E.S.P. es fundamental adquirir bienes y servicios de alta calidad y construir una base sólida de proveedores que facilite a la empresa la adquisición de bienes y servicios en las mejores condiciones posibles, con atención a la normatividad vigente; sus necesidades y requerimientos técnicos serán provistos dentro de las mejores condiciones de cantidad, calidad, oportunidad y seguridad.

La relación de la empresa con sus proveedores se rige por los criterios de objetividad, integridad, confidencialidad, honestidad y transparencia, promoviendo relaciones de crecimiento mutuo.

Contamos con un Comité de Evaluación de Propuestas que analiza y verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos como criterios de calidad, la capacidad técnica y financiera de los proveedores para satisfacer la demanda de bienes y servicios de la empresa.

Una vez al año se realiza la evaluación de proveedores, donde se califica el cumplimiento, la calidad, servicio postventa y sistemas de gestión. En 2025, se evaluaron un total de 68 proveedores, todos calificados como confiables, con un puntaje promedio del 90.02%. Ubicándose 11 proveedores en una calificación del 100%, 36 en el rango del 90%, 19 dentro del 80%.

Como resultado de la solicitud de actualización de inscripción, con énfasis en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, se logró incrementar el número de proveedores que superan el 90% en comparación con el año anterior.

En los últimos años se han tendido los siguientes contratistas:

Año	No Contratos	Proveedores inscritos	Pedidos de compra	Proveedores locales	Proveedores Nacionales
2025	76	174	577	49	125
2024	79	133	513	37	96
2023	91	155	497	52	83

Proveedor 1: Algunos de nuestros Proveedores cuentan con algunas certificaciones

En Aguas de Buga S.A. E.S.P. buscamos fortalecer la contratación de bienes y servicios con proveedores locales. Damos prioridad a aquellos que cuentan con sistemas de gestión de calidad, seguridad y salud, así como programas de sostenibilidad, y que cumplen con la normatividad vigente.

PROVEEDORES CERTIFICADOS EN NORMA ISO Y ACREDITADOS

ACUATUBOS S.A.S. / Accesorios para tuberías, medidores y tapas para medidor

- Certificado De Acreditación ONAC ISO-IEC 17025 -2017 Vigencia 2027e 2027
- Certificado ICONTEC ISO 9001-2015 Vigencia 2024.

ANALQUIM LTDA análisis especiales para el agua

- Certificado Calidad ISO 9001-2015 Vigencia 2026
- Certificado Gestión Ambiental ISO 14001-2015 Vigencia 2026
- Certificado Gestión y Seguridad ISO 45001-2018 Vigencia 2025

COMPAÑÍA NACIONAL DE METROLOGIA SAS-CONAMET calibración de equipos

- Certificado De Acreditación ONAC ISO-IEC 17025-2017 Vigencia 2027

DETECTO DE COLOMBIA LTDA calibración de equipos

- Certificado De Acreditación ONAC ISO-IEC 17025-2017 Vigencia 2026

EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA ESP calibración de medidores

- Certificado De Acreditación ONAC ISO-IEC 17025-2017 Vigencia 2026
- Certificado ICONTEC ISO 9001-2015 Vigencia 2024
- Certificado ICONTEC ISO 14001-2015 Vigencia 2024

HIDROAMBIENTAL LTDA Caracterización de aguas

- Carta Ideam Extensión Acreditación 2022

LABORATORIO CLÍNICO LOPEZ SAS Exámenes ocupacionales

- Certificado ICONTEC ISO 9001-2015 Vigencia 2024

LABORATORIO DEL MEDIO AMBIENTE Y CALIBRACION WR S.A.S /

Calibración de equipos

- Certificado Acreditación ONAC Vigencia 2026

MEDIACOMMERCE / Servicio de internet

- Certificado BUREAU VERITA ISO 9001-2015 Vigencia 2027
- Certificado BUREAU VERITA ISO 14001-2015 Vigencia 2027
- Certificado BUREAU VERITA ISO 27001-2022 Vigencia 2027
- Certificado BUREAU VERITA ISO 45001-2018 Vigencia 2027

MESURA & METROLOGIA LTDA / Calibración manómetros

- Acreditación ONAC ISO-IEC 17025 22-LAC-046 Vigencia 2027

METROLOGICAL CENTER SAS / Calibración equipos

- Certificado Acreditación ONAC 18 LAC- 024 Vigencia 2027

POWERSEAL S.A.S / Accesorios para las redes

- Certificado ICONTEC ISO 9001-2015 Vigencia 2024
- Certificado ICONTEC Sellos Reglamento Técnico ISO-IEC 17067 Vigencia 2025

QUIMPAC DE COLOMBIA S.A / Insumos potabilización del agua

- Certificado ICONTEC ISO 9001-2015 Vigencia 2024
- Certificado ICONTEC SELLO CALIDAD CLORO Vigencia 2029
- Certificado ICONTEC SELLO CALIDAD PAC Vigencia 2029
- Certificado IQNET ISO 14001-2015 Vigencia 2026

VEOLIA ASEO BUGA S.A E.S.P / sociedad de servicios públicos por acciones /
Recolección de residuos y lodos

- Certificado ICONTEC ISO 9001-2015 Vigencia 2023
- Certificado ICONTEC ISO 14001 -2023

EXRO SAS / Biopolímeros para deshidratación de los lodos

- Certificado ICONTEC ISO 9001-2015
- Certificado ICONTEC ISO 14001 - 2015

Además de los proveedores de la cadena de suministro de la organización, tenemos personas que tienen emprendimientos con un enfoque sostenible y que para el año 2025 sus proyectos estaban vigentes.

Proveedor 2.

Colaboradores de la organización con emprendimientos que impactan en sostenibilidad.

En el marco de nuestro apoyo a la sostenibilidad, destacamos el emprendimiento interno "Del bosque: jabón artesanal", liderado por Clara Eugenia Herrera (jefe de costos y presupuesto). Ella elabora jabones con materiales reciclables como el aceite usado de cocina, también genera cremas, bálsamos y lavalozas. Actualmente este emprendimiento (Jabón) hace parte de la ventanilla verde liderado por la CVC.

La empresa utiliza a menudo el jabón en las instalaciones internas por una donación que realiza la compañera. Estos productos son de consumo habitual entre nuestro personal, quienes los adquieren a título personal, contribuyendo así a prácticas de consumo más responsables.



Así mismo, la colaboradora Isabel Giraldo (auxiliar de nómina), continua con el emprendimiento Destellos de luz (velas decorativas), las cuales se fabrican a partir de cera vegetal, lo cual, es un impacto positivo al medio ambiente ya que es biodegradable, renovable y se quema de forma más limpia.

Destellos de Luz

velas decorativas



Para finalizar, destacamos el emprendimiento PAMPA de la colaboradora Erika Mora (Jefe de sistemas de gestión), enfocado en la venta de calzado y bolsos en cuero. El curtido de pieles se posiciona como una solución para la lucha contra el cambio climático. Dado que el consumo de carne genera un subproducto inevitable (las pieles), su procesamiento es crucial para evitar que terminen en vertederos, rellenos sanitarios o alcantarillados, donde su descomposición inadecuada liberaría gases de efecto invernadero.



2.2 Cambios significativos en la Organización. (GRI 2-4)

- **Programa Conexión Agua:** En el año 2025 se realizó desde el área de sostenibilidad y valor compartido la gestión ante el VEI y el BID para que la empresa haga parte del programa **"CONEXIÓN AGUA"**, donde quedamos seleccionados junto a 6 empresas del sector de servicios públicos de acueducto y alcantarillado a nivel Nacional, con este proyecto se pretende llevar a la empresa a un nivel diferente en cuanto a transferencia de conocimientos y mejorar la eficiencia operativa y administrativa en los siguientes temas: Seguridad hídrica, Gestión de perdidas, Gestión de potabilización y Activos fijos. El programa se desarrollará en un promedio de dos años, donde se evalúa la empresa en un inicio y al final de los programas a través de la herramienta de Aquarating.
- **Colector calle 4:** Durante el mes de agosto del año 2025 se dio concepto de favorabilidad a la financiación de la construcción del colector calle 4, con esta obra se busca dar solución a la problemática de las aguas residuales generadas en la zona urbana de la ciudad, que actualmente es transportada por medio de canales abiertos como acequias y emisores finales, cuya disposición final es el Rio Cauca, ocasionando contaminación ambiental y malos olores que afectan a la población del sector occidental de la ciudad y el consecuente deterioro del recurso hídrico afectando el ecosistema. Esta problemática se soluciona con la construcción del colector calle 4, el cual atraviesa la zona occidental de la ciudad en dirección de oriente a occidente.

2.3 Afiliaciones y asociaciones (certificaciones). (GRI 2-28)

Con el propósito firme de trabajar en espacio de construcción y desarrollo mutuo estamos afiliados en las siguientes instituciones



2.4 Incorporación de compromisos y políticas (SG) . (GRI 2-24)

En 2025, Aguas de Buga S.A. E.S.P. ratificó su compromiso con la calidad en la prestación de sus servicios, mediante la renovación de la certificación ISO 9001:2015, con un alcance en la prestación del servicio público de acueducto y transporte de agua residual, en este proceso se tuvo en cuenta las nuevas consideraciones del ente certificador ICONTEC, frente a la enmienda sobre mitigación y adaptación al cambio climático.



En el siguiente cuadro se relacionan los datos correspondientes al estado del Sistema de Gestión de Calidad y su efectividad frente a las auditorías externas

 Aguas de Buga Responsable con la vida	AÑO 2023	AÑO 2024	AÑO 2025
No conformidades menores	0	0	2
No conformidades mayores	0	0	0

Continuando con los compromisos en cuanto a certificación y cumplimiento de las políticas, por tercer año consecutivo se logra ante Icontec la **certificación de gases efecto invernadero** y se compensa la totalidad de las emisiones de CO₂e, igualmente recibimos la **certificación de carbono neutralidad** por implementar acciones en la reducción de los gases efecto invernadero y el impacto negativo al medio ambiente. Dichas certificaciones se hacen en el año 2025 respecto al año 2024.





Enfoque de
sostenibilidad

Enfoque de sostenibilidad

En **Aguas de Buga S.A. E.S.P.**, entendemos que garantizar los servicios de acueducto y alcantarillado va mucho más allá de operar infraestructura; es un compromiso directo con la vida, la salud pública y el futuro de nuestra región.

Por esta razón, hemos integrado un enfoque 100% sostenible en toda nuestra planeación estratégica. A través de nuestros **15 procesos organizacionales** y planes de trabajo, hemos adoptado e interiorizado **11 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** como lo son el ODS 3 salud y bienestar, ODS 5 Igualdad de género, ODS 6 Agua limpia y saneamiento, ODS 7 Energía asequible y no contaminante, ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico, ODS 9 Industria, innovación e infraestructura, ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles, ODS 13 Acción por el clima, ODS 15 Vida de ecosistemas terrestres, ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas y ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos, alineando cada gota de nuestro esfuerzo con los grandes retos de la Agenda 2030 a nivel mundial.

A continuación, se muestra la relación de cada una de las direcciones y jefaturas con los ODS adoptados:



3.1 Direccionamiento estratégico. (GRI 2-22)

El Plan Estratégico 2022-2027 es la hoja de ruta gerencial de Aguas de Buga S.A E.S.P, construida a partir de un diagnóstico integral (matriz DOFA) de su entorno interno y externo.

Su ejecución está directamente alineada con el Plan de Gestión y Resultados (PGR) 2021-2025 y la adopción de 11 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). La empresa le apuesta a la sostenibilidad, la continuidad del negocio y la mitigación del cambio climático. Todo el seguimiento y priorización de metas se gestiona a través de un tablero de control integrado.

Las 4 Perspectivas Estratégicas (PGR): El plan se ejecuta a través de cuatro líneas estratégicas principales:

- **1. Perspectiva del Cliente (ODS 6, 13 y 15)**
 - Objetivos: Satisfacer las necesidades de los usuarios y fortalecer la imagen corporativa.
 - Acciones: Ejecución de obras de infraestructura en acueducto y alcantarillado para garantizar la cobertura, presión y continuidad de los servicios públicos.
- **2. Perspectiva Financiera (ODS 7, 8, 9 y 11)**
 - Objetivos: Optimizar la eficiencia financiera y generar nuevos ingresos con servicios innovadores.
 - Acciones: Gestión estratégica de recursos, control de costos y gastos, buscando siempre la solidez empresarial y el equilibrio entre rentabilidad económica y social.
- **3. Perspectiva de Procesos Internos (ODS 9, 11 y 16)**
 - Objetivos: Asegurar la efectividad de los procesos misionales y optimizar la planeación a corto, mediano y largo plazo.
 - Acciones: Trabajo bajo un Sistema de Gestión de Calidad (mejora continua), implementación de software para la integración de datos en tiempo real y actualización de la estructura tarifaria bajo la normativa legal.
- **4. Perspectiva de Aprendizaje e Innovación (ODS 3, 5 y 16)**
 - Objetivos: Consolidar la cultura organizacional, e implementar estrategias modernas de gestión humana y tecnología.

- Acciones: Fomento del crecimiento del personal humano, certificación de competencias laborales, mejora del clima organizacional y modernización de herramientas para impactar positivamente el servicio al cliente.

○

Eje Transversal: ODS 17 (Alianzas para lograr los objetivos) Todas las perspectivas estratégicas están atravesadas por el ODS 17. Aguas de Buga busca constantemente forjar alianzas con diversas instituciones y empresas para facilitar el intercambio de conocimientos, la consecución de recursos y la implementación de procesos innovadores.

3.2 Estrategia de sostenibilidad. (GRI 2-22)

Para el año 2025 se continua con la estrategia de sostenibilidad para Aguas de Buga S.A E.S.P donde se logra familiarizar a todo el personal con los objetivos propuestos desde la gerencia para llevar a cabo los logros desde la perspectiva de sostenibilidad y teniendo en cuenta las consideraciones ambientales, sociales y de gobernanza en las actividades estratégicas, misionales y de apoyo.

Estrategia de Sostenibilidad Aguas de Buga S.A E.S.P

“Posicionar a la empresa Aguas de Buga s.a. E.S.P. dentro del mercado local y establecer bases sólidas para prestar servicios diferenciadores, basado en un modelo integral de atención, soportado en el liderazgo de su gente, garantizando la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y servicios especializados de manera sostenibles, con calidad humana, accesibles, oportunos e innovadores, donde se tenga operaciones.”

Con esta estrategia, Aguas de Buga S.A E.S.P. lograría evolucionar de ser una empresa tradicional de servicios públicos a convertirse en una **organización moderna, resiliente, altamente competitiva y centrada en las personas**, logrando un equilibrio perfecto entre la rentabilidad económica, el bienestar social y la protección del medio ambiente.

3.3 Grupos de interés (PIP: Partes Interesadas Pertinentes). (GRI 2-25; GRI 2-26; GRI 2-29)

Para Aguas de Buga S.A. E.S.P., la gestión de sus Partes Interesadas Pertinentes (PIP) compuestas por empleados, clientes, proveedores, la comunidad, entes de control e instituciones, es un pilar fundamental para el éxito y la sostenibilidad de la empresa.

Estos grupos de interés son vitales debido a su significativa influencia y a los valiosos aportes que realizan en áreas clave como la operación, la calidad del servicio y la gestión ambiental. Su participación activa resulta esencial para asegurar tanto la continuidad del negocio como el cumplimiento normativo.

Nuestras PIP están definidas de la siguiente manera:



3.3.1 Modos de participación de los PIP.

En Aguas de Buga reconocemos que la gestión de nuestras partes interesadas es fundamental para el desarrollo sostenible de la organización, ya que nos permite identificar, comprender y atender las necesidades y expectativas de los grupos que influyen o son impactados por la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Por ello, promovemos espacios de diálogo y mecanismos de comunicación que fortalecen la transparencia y la relación con nuestros grupos de interés, generando confianza y valor compartido.

A partir de este análisis, identificamos y priorizamos nuestras partes interesadas, lo que nos permite orientar la toma de decisiones, mejorar nuestra gestión y asegurar el cumplimiento de los compromisos sociales, ambientales y normativos asociados a nuestra operación.

ANÁLISIS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
Tipo de parte interesada	Descripción	Categoría	Mecanismos de relacionamiento y/o comunicación	Resultados
Cientes (Usuarios/ Suscriptores)	Personas que utilizan los servicios prestados por la empresa	Externo	Línea de atención directa, medios digitales (Chat bot, redes sociales, página web, etc.) PQR, Centro de Experiencia de Cliente.	Acueducto: Cobertura estable del 97,5%. Se identifica que el crecimiento de clientes es proporcional al desarrollo urbanístico. Alcantarillado: La cobertura presentó un incremento del 1.83%, alcanzando 39.138 clientes conectadas. PQRS: Se registró un promedio anual de 0.66% (262 solicitudes). Esto valida la efectividad de los canales de atención. Satisfacción del Cliente: Se logró un índice del 95% de satisfacción.
Accionistas / Junta Directiva	Propietarios y órgano directivo encargado de la toma de decisiones estratégicas	Interno	Reuniones de junta, informes de gestión, reportes financieros	Gobernanza: Cumplimiento en la presentación de informes de gestión y estados financieros. Eficiencia: Se destaca el cumplimiento de metas en el Plan de Trabajo, logrando

				una ejecución técnica alineada con el presupuesto. Sostenibilidad: Avance en la elaboración de documentos estratégicos que aseguran la continuidad del negocio y la transparencia ante los socios.
Comunidad	Población del área urbana y rural impactada por la operación	Externo	Reuniones comunitarias, programas sociales, campañas ambientales	Fortalecimiento de relaciones, aceptación social, prevención de conflictos
Estado – Entes de Control	Entidades que regulan, vigilan y controlan la operación	Externo	Reportes regulatorios, auditorías, visitas de inspección	Cumplimiento legal, reducción de sanciones, transparencia
Colaboradores	Personal con vínculo laboral directo con la empresa	Interno	Reuniones internas, capacitaciones, intranet, comunicaciones oficiales	Mejora del clima laboral, aumento de productividad, cumplimiento de objetivos
Proveedores	Personas o empresas que suministran bienes y servicios	Externo	Contratos, evaluaciones de desempeño, reuniones comerciales	Relaciones comerciales estables, cumplimiento en entregas y calidad
Instituciones	Organizaciones públicas o privadas que apoyan o interactúan con la empresa	Externo	Convenios, alianzas, mesas de trabajo	Desarrollo de proyectos conjuntos, impacto social y ambiental positivo

3.3.2 Canales de comunicación y relacionamiento.

Aguas de Buga sigue atendiendo a todos los usuarios (partes interesadas) desde diferentes canales de comunicación:

Centro de experiencia para atención personalizada al Cliente

Ubicación: Carrera 14 6-32

Call Center: Línea de atención (2) 239 5000

Redes Sociales:

- **Facebook:** aguasdebuga
- **Instagram:** AguasDeBugas.a.e.s.p.
- **WhatsApp:** 3164274230



Correo: info@aguasdebuga.com.co

Portal Web: www.aguasdebuga.com

Ventanilla única: Espacio para recibir comunicaciones escritas.

Buzón de sugerencias: Espacio para que los suscriptores y/o público en general nos compartan sus opiniones y tomar acciones oportunas cuando se requiera.

Notificaciones Judiciales: Correo para dar respuesta a las solicitudes de manera formal.

Gestión de los PQRS: Centralizado en el centro de experiencia y direccionado a las áreas pertinentes para su respectivo proceso de desarrollo.



Análisis de **Materialidad**

[GRI 3-1; GRI 3-2]



4 Análisis de materialidad

(GRI 3-1; GRI 3-2)

Para el año 2025 continua vigente la materialidad con que se viene trabajando, donde se tiene priorizados los temas ambientales, sociales, económicos y de gobernanza que son abordados a través de planes de trabajo y la planeación estratégica, apostándole a la gestión sostenible.

Por la naturaleza de la organización, se trabajaron 15 temas materiales que fueron abordados por los diferentes grupos de partes interesadas (PIP) donde se les dio la importancia y prioridad salen los temas materiales con que se ha venido trabajando este tiempo. En el presente cuadro se muestran los temas identificados inicialmente por la empresa como temas de materialidad y alineados a los ODS adoptados por la organización

Temas materiales 2025 para Aguas de Buga S.A. E.S.P.

1. Gestión del Agua.	  
2. Excelente calidad de productos y servicios (Acueducto y alcantarillado).	 
3. Anticorrupción.	 
4. Gestión de los Riesgos	 
5. Tecnología de la información	 
6. Adaptación al cambio climático	 
7. Bienestar social de los Colaboradores	  
8. Derechos Humanos	  

9. Atención y servicio al Cliente	  
10. Continuidad del negocio	  
11. Desarrollo regional	  
12. Transparencia ética y gobernanza	 
13. Sostenibilidad financiera	  
14. Desarrollo Municipal	
15. Estrategia de comunicación y participación	 

Finalmente, estos son los 8 temas materiales con que se trabaja en la empresa y que están direccionados desde la planeación estratégica.

#	Pilar ODS	Tema material	Definición
1	Prosperidad e Innovación	Sostenibilidad financiera.	Presentar resultados económicos financieros que permitan la sostenibilidad y el crecimiento rentable de la empresa para cumplir con la sostenibilidad del negocio.
2	Preservar el Planeta.	Gestión del Agua.	Protección de la Biodiversidad, recurso hídrico, gestión de potabilización, eficiencia de la operación, uso eficiente del recurso, sostenibilidad ambiental, cumplimiento de la normatividad legal vigente.
3	Preservar el Planeta.	Adaptación al Cambio Climático.	Estrategias, programas, actividades y planes integrales para reducir el impacto ambiental producto de la actividad empresarial de Aguas de Buga. (Control de residuos, emisiones, disposición final, gestión evaluación de proveedores)
4	Prosperidad e Innovación	Continuidad del Negocio.	Mantener un nivel de preparación para mantener las funciones esenciales tras una

			emergencia o una interrupción interna o externa.
5	Cooperación Paz y personas.	Excelente calidad de productos y servicios.	Entregar productos y servicios que cumplan las especificaciones técnicas, atención y servicio que satisfagan las expectativas de los usuarios.
6	Prosperidad e Innovación	Desarrollo Municipal.	Planificación y ejecución de inversiones en acueducto y alcantarillado para la comunidad y de acuerdo al desarrollo Municipal
7	Cooperación Paz y personas.	Gestión del riesgo.	Implementar sistemas de seguimiento y control para el cumplimiento de los planes de acción para el manejo óptimo de los riesgos que puedan afectar la continuidad del negocio
8	Cooperación Paz y personas.	Atención y servicio al Cliente.	Alcanzar mejores índices de satisfacción del Cliente y superar las expectativas, entregando producto garantizado y prestando servicio mejorado.

4.3 Nuestro aporte a los ODS.

En la planeación estratégica del año 2024 se determinaron los proyectos, con indicadores y metas y en los cuales se ve reflejado los 8 temas materiales resultantes de la evaluación de la materialidad de la empresa.

En el pilar de “prosperidad e innovación” se ven reflejados los siguientes ODS: ODS 7. “Energía asequible y no contaminante”; cumpliendo con acciones de uso y ahorro de energía, ODS 8. “Trabajo decente y economía creciente” apostándole a diversos proyectos; el ODS 9. “Industria, innovación e infraestructura”; y con el ODS 11. “Ciudades y comunidades sostenibles”.

Compromiso frente a los ODS: Prosperidad e Innovación

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

• La conservación del capital natural y el progreso del capital social son nuestras prioridades.

Prosperidad y
Innovación



PERSPECTIVAS ESTRATÉGICAS	11 COMPONENTE ESTRATÉGICO	12 OBJETIVO ESTRATÉGICO	31 PROYECTOS / PLANES/PROGRAMAS
FINANCIERA / ECONÓMICA PROSPERIDAD			1.1.1. Programa incremento de ingresos 1.1.2. Programa Control de Costos y gastos.
7. CRECIMIENTO ECONÓMICO 8. INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 9. INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 11. INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	1. SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	1.1 Cumplir el margen del EBITDA en SMM 5.856 al 2027.	1.1.3. Realizar estudio de viabilidad proyecto de regionalización (Res. CRA 963 2022)
	2. EFICIENCIA EN LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE INVERSIONES.	2.1 Cumplir el Índice de ejecución anual de inversiones de alcantarillado y de acueducto >90%.	2.1.1. Efectividad en la ejecución de proyectos.
	3. GESTIÓN INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	3.1 Implementar 100% Proyectos de innovación tecnológica de procesos para disminuir el impacto negativo en los ODS 7, 8, 9 y 11.	3.1.1. Implementar el ahorro energético en el sistema de bombeo de la planta de potabilización. 3.1.2. Implementar servicios complementarios innovadores.

En el pilar de “Preservar el Planeta”, se sigue la orientación hacia la gestión del agua y la adaptación al cambio Climático, por lo cual estamos comprometidos con la preservación del planeta mediante soluciones circulares, ecoeficiencia y abastecimiento responsable y basados en los siguientes ODS:

ODS 6. “Agua limpia y saneamiento” donde se apunta a la parte misional de la empresa, ODS 13. “Acciones por el Clima” se impacta con programas ambientales, sostenibles y educativos, ODS 15. “Vida de ecosistemas terrestres” se impacta la biodiversidad especialmente de toda la cuenca del río Guadalajara

Compromiso frente a los ODS: Preservar el Planeta.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

• La preservación del planeta mediante soluciones circulares, ecoeficiencia y abastecimiento responsable.

Preservar el
Planeta



PERSPECTIVAS ESTRATÉGICAS	11 COMPONENTE ESTRATÉGICO	12 OBJETIVO ESTRATÉGICO	31 PROYECTOS / PLANES/PROGRAMAS
PROCESOS/ GESTIÓN AMBIENTAL AMBIENTAL			4.1.1 Plan conservación y protección de la cuenca 2027. 4.1.2 Identificar vertimientos puntuales de aguas residuales al río Guadalajara
6. AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 13. ACCIONES POR EL CLIMA 15. VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	4. PROTECCIÓN DEL RECURSO HÍDRICO	4.1. Mantener y mejorar la calidad y cantidad del río Guadalajara	
	5. GESTIÓN DE POTABILIZACIÓN	5.1. Mantener el índice de continuidad del servicio de agua potable >90%.	5.1.1. Proyecto optimización para manejo de altas turbiedades (Reservorio o presedimentador)
	6. EFICIENCIA EN LA OPERACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN.	6.1 Mantener la infraestructura de acueducto y alcantarillado 6.2 Mantener la cobertura de los suscriptores alcantarillado 95% 6.3. Alcanzar un IPUF del 7,6 m3/mes.	6.1.1 Modernización infraestructura operativa de las redes de acueducto (Modelo Hidráulico) y alcantarillado (Plan maestro) 6.2.1 Plan de mantenimiento de la infraestructura de acueducto y alcantarillado 6.3.2 Implementación del PUEAA.
	7. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	7.1 Cumplir 100% los programas de saneamiento y riesgos ambientales para impactar positivamente los ODS 6, 13 y 15	7.1.1 Cumplimiento de (PSMV) 7.1.2 Programa de gestión de residuos sólidos 2027 (PGRS)

Por último, el pilar de “Cooperación paz y personas”, se basa en la sostenibilidad financiera y la continuidad del negocio; en este Pilar estamos comprometidos con los ODS 3. “Salud y bienestar” con el desarrollo integral de nuestros colaboradores; el ODS 5 “Igualdad de género” inclusión de mujer cabeza de hogar, respetamos las diferencias y condiciones de género; el ODS 16. “Paz, justicia e instituciones sólidas” transparencia en todos los aspectos de la empresa.

Compromiso frente a los ODS: Cooperación Paz y Personas

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

- Capacidad de gestionar los negocios atendiendo las expectativas y las necesidades de nuestros Colaboradores y grupos relacionados. (PIP)

Cooperación Paz y Personas



PERSPECTIVAS ESTRATÉGICAS	11 COMPONENTE ESTRATÉGICO	12 OBJETIVO ESTRATÉGICO	31 PROYECTOS / PLANES/PROGRAMAS
APRENDIZAJE E INNOVACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN / responsabilidad social	8. GESTIÓN HUMANA	8.1 Alcanzar un clima organizacional mayor o igual al 90%.	8.1.1. Plan de Bienestar Social y compensación 8.1.2. Plan de Formación y liderazgo para directores y jefes orientado al liderazgo compartido para implementar el modelo de competencias.
3 SALUD Y BIENESTAR	9. SOSTENIBILIDAD Y GOBIERNO CORPORATIVO.	9.1 Cumplir los Programas de sostenibilidad y gobierno corporativo en un 100%.	9.1.1. Plan de gestión de riesgos y desastres 2027 (PRD) 9.1.2. Contribuir con la materialización de las apuestas sectoriales entorno al enfoque diferencial (discapacidad y género) 9.1.3. Implementación del modelo gobierno corporativo.
5 IGUALDAD DE GÉNERO	10. GRUPOS DE INTERÉS	10.1 Alcanzar un índice de percepción del cliente mayor o igual 90%.	10.1.1. Proyecto “CENTRO DE EXPERIENCIA” de acuerdo a las variables de los últimos resultados del ISU y Benchmarking.
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	11. INNOVACIÓN EMPRESARIAL	11.1 Llevar el nivel de innovación empresarial a un 100%.	11.1.1. Implementar los procesos de la operación comercial 11.1.2. “PROGRAMA IMAGEN CORPORATIVA ODS 2030” (Medir nivel de posicionamiento de Aguas de Boga) 11.1.3. Sistemas de información TIPO ERP INTEGRAL, para garantizar la efectividad de la información de manera automatizada en línea de todos los procesos 11.1.4. Programa “INTEGRALIDAD CON SOSTENIBILIDAD” (SIG)
17 ACCIÓN PARA LOS DESEMPEÑOS			

4.4 Evaluación del enfoque de gestión. (GRI 3-3)

El enfoque de gestión por procesos es una metodología fundamental para planificar, organizar y dirigir las actividades de una organización. Su evaluación periódica es un paso crucial para determinar la eficiencia y efectividad del modelo de dirección, ya que permite analizar la coherencia entre las estrategias trazadas, las prácticas operativas y la calidad de los resultados obtenidos. En definitiva, este diagnóstico genera información invaluable para la toma de decisiones y la mejora continua.

En **Aguas de Buga S.A. E.S.P.**, materializamos este enfoque evaluando de manera constante nuestros temas estratégicos prioritarios. Para garantizar una gestión de excelencia, realizamos seguimiento a los siguientes ejes:

- **Gestión Estratégica y Financiera:** Cumplimiento del plan estratégico, de los planes de trabajo por área, del presupuesto corporativo y de los indicadores del Plan de Gestión y Resultados (PGR).
- **Calidad y Mejora Continua:** Monitoreo de los indicadores de cada proceso. Además, nuestro Sistema de Gestión de Calidad es auditado interna y externamente bajo el estándar NTC ISO 9001:2015 con el Icontec, lo que nos ha permitido mantener nuestra certificación vigente año tras año.
- **Seguridad, Salud y Riesgos:** Gestión y monitoreo de riesgos corporativos, cumplimiento del Decreto 1072 (Seguridad y Salud en el Trabajo) y ejecución del Plan Estratégico de Seguridad Vial.
- **Sostenibilidad Ambiental:** Auditoría y seguimiento al proceso de sostenibilidad, responsable de liderar la certificación en medición de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y Carbono Neutralidad.
- **Transparencia y Gestión del Conocimiento:** Presentación eficaz y oportuna de informes a los entes de control, garantizando además la correcta transferencia de conocimiento dentro de la organización.

Desde el área de control interno se realiza una auditoria cuyo objetivo es evaluar la implementación y efectividad del modelo de Control Interno (MOCIAB), en los procesos auditados durante la vigencia 2025, verificando el cumplimiento de los procedimientos internos, la normatividad aplicable, la gestión de riesgos, la confiabilidad de la información y el adecuado seguimiento a la gestión operativa, financiera y administrativa de la organización. Durante ese periodo se evaluaron 8 unidades auditables y como conclusión se tiene que el cumplimiento a la implementación y ejecución del modelo de Control Interno, evidencia oportunidades de fortalecimiento en aspectos relacionados con la confiabilidad de la información, el control financiero, la gestión de riesgos y la trazabilidad documental. En este contexto, se resalta la necesidad de continuar robusteciendo los controles asociados a la planeación financiera, la gestión del IANC, la actualización de los mapas de riesgos y la formalización de registros y notificaciones. De manera general, las situaciones identificadas corresponden principalmente a oportunidades de mejora en la calidad de la información, la actualización de instrumentos de control y el fortalecimiento de la trazabilidad documental, elementos que, al ser ajustados, contribuirán a incrementar la efectividad del Sistema de Control Interno y a consolidar una gestión empresarial más sólida, preventiva y confiable.

Impacto ambiental



4.5.1 Gestión del Agua. (*Tema material*).



La gestión ambiental de Aguas de Buga S.A. E.S.P. se consolida como un eje estratégico para garantizar la sostenibilidad del servicio de acueducto, a partir de la protección del recurso hídrico, la conservación de los ecosistemas y el fortalecimiento institucional. En este marco, la empresa orienta su accionar hacia una gestión integral del territorio, reconociendo la interdependencia entre la calidad del agua, la conservación de las cuencas abastecedoras y el bienestar de la comunidad. La cuenca del río Guadalajara constituye el principal sistema hídrico del municipio, con una extensión aproximada de 13.000 a 15.000 hectáreas, caracterizada por su gradiente altitudinal desde zonas de alta montaña hasta el valle geográfico del río Cauca, lo que le confiere una alta diversidad ecosistémica y funcional (CVC, 2018; IDEAM, 2019).

En coherencia con este enfoque, la organización implementa programas ambientales, monitoreos permanentes y acciones de intervención en la cuenca, articulando su operación con la gestión ambiental regional. Este proceso se fortalece mediante el trabajo de personal guardabosque, esquemas de incentivos para la conservación de bosques, jornadas de restauración ecológica y estrategias de educación ambiental que promueven la apropiación social del territorio. Asimismo, se desarrollan acciones en coordinación con la CVC Dar Centro Sur y demás actores del Sistema Nacional Ambiental (SINA), en cumplimiento del Decreto 1076 de 2015 y los instrumentos de planificación ambiental vigentes. Estas acciones se enfocan en la conservación de coberturas vegetales, la protección de fuentes hídricas y el mantenimiento de los servicios ecosistémicos esenciales para la sostenibilidad del recurso.

Dentro de este contexto, cobra especial relevancia la Reserva Forestal Protectora Nacional Guadalajara de Buga, la cual forma parte de la cuenca del río Guadalajara y cumple una función clave en la regulación hídrica y la protección de nacimientos de agua.

Esta área integra afluentes estratégicos como las quebradas Janeiro, Dosquebradas y La Zapata, y presenta coberturas dominadas por bosques nublados que favorecen la infiltración, la recarga de acuíferos y la estabilidad de los suelos. En este sentido, la gestión de la empresa incorpora principios de

sostenibilidad mediante la integración de instrumentos como el PGIRS, el uso eficiente de los recursos y la alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), consolidando un enfoque preventivo, medible y de impacto territorial que contribuye a la resiliencia ambiental y a la prestación continua y eficiente del servicio de acueducto.



4.5.1.1 Compromiso con la protección de la biodiversidad. (GRI 3-3; GRI 304-1; GRI 304-2; GRI 304-3; GRI 304-4; GRI 413-1)



La organización, en articulación interinstitucional con la autoridad ambiental CVC Dar Centro Sur y Aguas de Buga S.A. E.S.P., desarrolla acciones orientadas a la conservación de la biodiversidad tomando como referente la Reserva Forestal Protectora Nacional, reconocida por su alto valor ecológico. En este marco, se articulan iniciativas como el convenio Buga Territorio de Aves y la estrategia Camino de las Aves, las cuales fortalecen la protección de los ecosistemas mediante el turismo sostenible, la educación ambiental y la participación comunitaria. De acuerdo con estudios realizados en el Convenio 138 de 2009, se han identificado aproximadamente 183 especies de flora de las cuales 25 presentan algún grado de amenaza y 187 especies de vertebrados, lo que evidencia la relevancia estratégica de este ecosistema para la conservación regional. Según el SIMAP, la reserva está conformada principalmente por bosques húmedos de montaña (98,8%) y, en menor proporción, por herbazales y pajonales de alta montaña (1,2%), ecosistemas fundamentales para el equilibrio ecológico y la regulación hídrica.

En este contexto, la organización orienta su gestión hacia la sostenibilidad mediante la implementación de acciones de monitoreo, restauración ecológica y manejo integral de los ecosistemas, integrando además enfoques de conservación participativa impulsados por iniciativas como “Buga Territorio de Aves” y “Camino de las Aves”. Estas estrategias contribuyen a la protección de la biodiversidad y al mantenimiento de los servicios ecosistémicos, garantizando la disponibilidad y calidad del recurso hídrico en el largo plazo, fortaleciendo la resiliencia ambiental del territorio y asegurando la continuidad en la prestación eficiente del servicio, en coherencia con los principios de desarrollo sostenible y responsabilidad ambiental corporativa.

4.5.1.2. Aguas y afluentes. (GRI 301-1; GRI 303-1; GRI 303-2; GRI 303-3; GRI 303-4; GRI 303-5; GRI 413-1)

Aguas de Buga se hace responsable del cuidado y protección de la cuenca hidrográfica del Río Guadalajara, a través de los siguientes programas desarrollados desde el área ambiental.

❖ **Recurso Hídrico: Programa de Conservación de la Cuenca**



Desde 2013, Aguas de Buga S.A. E.S.P. ratifica su compromiso con la sostenibilidad mediante la implementación del esquema de Pago por Servicios Ambientales (PSA) en la cuenca del río Guadalajara, bajo una alianza estratégica con la Alcaldía Municipal y la CVC a través del Convenio Interadministrativo No. 059. Esta iniciativa incentiva a propietarios rurales para la protección de áreas estratégicas, integrando acciones de restauración ecológica y prácticas sostenibles que garantizan la regulación del ciclo hídrico y la calidad del recurso. Gracias a esta gestión, se ha logrado un crecimiento constante en la cobertura protegida, pasando de 23.65 ha en 2021 a una proyección de 221 ha para 2025 en conservación; bajo un modelo de acuerdos trienales que asegura la continuidad de los predios antiguos mientras se incorporan nuevas áreas, fortaleciendo así la resiliencia ambiental del territorio a largo plazo.

❖ **Monitoreos Ambientales Cuenca Río Guadalajara y sus tributarias**



El seguimiento ambiental de la cuenca del río Guadalajara se consolida como un pilar de gobernanza hídrica mediante la labor estratégica de un equipo de guardabosques, quienes ejecutan acciones de monitoreo ambiental para recolección de datos técnicos en territorio. Este monitoreo integral, que abarca la cuenca principal y sus microcuencas asociadas, integra muestreos fisicoquímicos y microbiológicos con la evaluación continua de la cobertura vegetal, permitiendo diagnosticar con precisión el estado de los ecosistemas y mitigar los impactos de las actividades antrópicas. De este modo, la generación de información técnica de alta calidad se convierte en el insumo fundamental para la toma de decisiones basada en evidencia, garantizando la implementación de acciones de conservación que aseguren la resiliencia climática y la seguridad hídrica de la región.

❖ Siembra de especies forestales



Desde 2022, Aguas de Buga S.A. E.S.P. revitalizó la operación de su vivero forestal como eje central de una estrategia de sostenibilidad orientada a la salvaguarda del recurso hídrico en la cuenca del río Guadalajara. Este centro de producción biológica impulsa la restauración ecológica mediante el cultivo técnico de especies nativas, optimizando la capacidad del territorio para recuperar coberturas vegetales adaptadas que mitigan la erosión y fortalecen la regulación hídrica natural.

Dichas acciones trascienden la siembra técnica al consolidar un modelo de servicios ecosistémicos que promueve la captura de carbono, la protección de la

biodiversidad y la estabilidad de los microclimas locales. Al integrar la educación ambiental y la participación comunitaria en cada fase, el vivero se erige como un motor de resiliencia climática y el soporte operativo fundamental para las iniciativas de compensación ambiental y conectividad ecológica a largo plazo en la región.

4.5.2. Adaptación al cambio climático.

4.5.2.1. Mitigación y adaptación al cambio climático. (GRI 3-3)

Desde Sostenibilidad de Aguas de Buga S.A. E.S.P., le damos la importancia al tema de cambio climático que afecta nuestra organización y nuestro entorno medio ambiental y ciudadano; desde hace varios años venimos trabajando en actividades de mitigación desde las diferentes áreas tanto en caso de sequía como de inviernos prolongados; así mismo, desde la dirección estratégica de nuestra entidad presentamos proyectos a corto y mediano plazo de adaptación al cambio climático.

A continuación, se presenta un resumen de las actividades y la alineación con los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible adoptados por la empresa):

1. **Mitigación del Cambio Climático (Reducción de Impactos):** La mitigación se enfoca en reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y optimizar el uso de recursos para disminuir la huella de carbono de la organización.

Certificación en Carbono Neutralidad, Gestión de emisiones, Gestión Integral de Residuos (PGIRS), Educación ambiental (guardianes del agua y diplomado de liderazgo ambiental y desarrollo sostenible), Alianza PRAES con diferentes instituciones educativas, Programa de PSA (pago por servicios ambientales), mantenimiento de las redes y estructuras de alcantarillado, PGRD plan de gestión de riesgos y desastres, tenemos el PUEAA (programa de uso eficiente y ahorro del agua) aprobado por la autoridad ambiental.

2. **La adaptación al cambio climático** busca preparar la infraestructura y los procesos para enfrentarlos como sequías prolongadas o lluvias intensas.

Construcción del Reservoirio de Agua cruda para garantizar agua para tratamiento, estudio de eficiencia energética en la planta de potabilización, instalación de paneles solares en PTAP, proyecto cogeneración de energía en PTAR, proyecto de sectorización de la ciudad, proyecto implementación de SUDS (sistemas urbanos de drenaje sostenible)

4.5.2.1.1. Emisiones (GRI 305-1; GRI 305-4; GRI 305-5)



La organización **Aguas de Buga** llevó a cabo el proceso de **compensación** de su Huella de Carbono, obteniendo la certificación en Gases Efecto Invernadero correspondiente para los años 2022, 2023 y 2024. Asimismo, compensó las emisiones de los alcances 1 y 2, logrando el Carbono Neutralidad en esos mismos periodos.

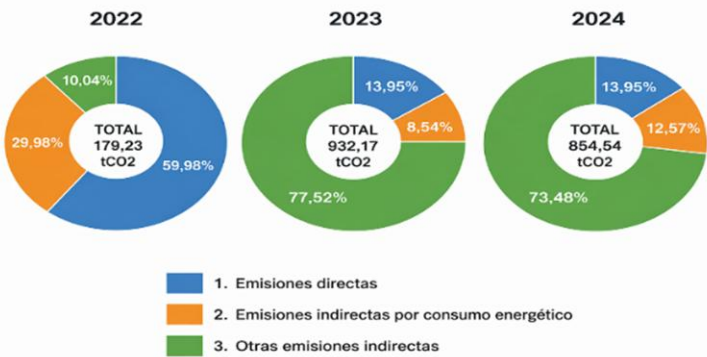
El compromiso de AGUAS DE BUGA S.A. E.S.P., es de seguir cuantificando y actualizando su huella de carbono, trazando una ruta de acción a corto, mediano y largo plazo, y contribuyendo de manera activa al cumplimiento de los compromisos climáticos asumidos por el país

En el alcance 1, se contabilizaron las emisiones derivadas del consumo de combustibles fósiles en fuentes fijas y móviles, así como las pérdidas de refrigerantes en equipos y las recargas de extintores. El alcance 2 considera las emisiones indirectas provenientes del consumo de energía eléctrica suministrada por el sistema interconectado nacional. Finalmente, el alcance 3 contempla las emisiones generadas por el transporte tercerizado de carga aguas arriba, además de aquellas asociadas a la adquisición de insumos y materias primas y la gestión de residuos sólidos

A continuación, se presenta el inventario de emisiones de gases de efecto invernadero correspondiente al año 2023, 2024 y 2025 elaborado bajo los lineamientos metodológicos del GHG Protocol. El estudio abarca los alcances 1, 2 y 3, e incluye el análisis de las emisiones generadas en sus cinco sedes.



EMISIONES tCO2 POR ALCANCE (%)



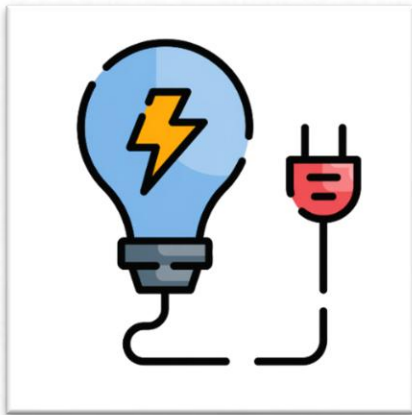
Porcentajes calculados sobre el total de emisiones de cada año.



ALCANCE	TIPO DE EMISIONES	EMISIONES tCO2		
		AÑO		
		2022	2023	2024
1	Emisiones directas	107,54	130,04	119,04
2	Emisiones indirectas por consumo energético	53,75	79,64	107,34
3	Otras emisiones indirectas	17,94	722,49	628,16
TOTAL DE EMISIONES		179,23	932,17	854,54

Reporte de Sostenibilidad - Corporativo
Emisiones de Gases de Efecto Invernadero por Alcance
Guadalajara de Buga, Colombia

4.5.2.1.2. **Gestión de impactos ambientales por consumo de energía. (GRI 302-1; GRI 302-3; GRI 302-4; GRI 302-5)**



El consumo de energía y la huella de carbono de

AÑO	CONSUMO ELETTRICO KW/H
2022	478260,00
2023	486892,00
2024	494622,08
2025	1850114,00



la empresa presentaron un comportamiento estable a lo largo de los años, sin incrementos abruptos ni estacionalidades marcadas. Las emisiones estuvieron determinadas principalmente por el consumo energético de la PLANTA, que concentró la mayor parte del uso eléctrico y, por tanto, de las emisiones asociadas.

Sin embargo, en 2025 se evidencia un incremento significativo hasta 1.850.114 kWh, lo que representa más de tres veces el consumo del año anterior. Este aumento es coherente con la entrada en operación de la PTAR (Planta de Tratamiento de Aguas Residuales), ya que este tipo de infraestructura demanda altos niveles de energía debido a procesos como bombeo, aireación, tratamiento biológico y operación continua.

ESTRATEGIAS ORIENTADAS A LA DISMINUCION

- ✓ Cambio de luminarias de toda la organización por tecnología LEB.
- ✓ Capacitación al personal en el uso eficiente de la energía.
- ✓ Alianza estratégica con el operador del servicio CELSIA.
- ✓ Caracterización energética (perfil)
- ✓ Implementación de un Sistema de Gestión de Energía.
- ✓ Adquisición de planta solar a pequeña escala.



4.5.2.3. Generación de residuos. (GRI 306-1; GRI 306-2; GRI 306-3; GRI 302-4; GRI 302-5)

En el marco de su estrategia de sostenibilidad, Aguas de Buga S.A. E.S.P. ha venido consolidando y fortaleciendo su Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), orientándolo hacia la implementación efectiva de programas, procedimientos y buenas prácticas para el manejo responsable de los residuos generados en sus operaciones. Este compromiso no solo responde al cumplimiento de la normativa ambiental vigente, incluyendo la Resolución 2184 de 2019, sino que también se alinea con la reducción de impactos ambientales, la optimización de recursos y la disminución de la huella de carbono institucional.

Los resultados obtenidos reflejan avances significativos en la gestión integral de residuos. Para el año 2025, se destaca una disminución considerable en el consumo de papel, apostándole a las campañas internas de reducción al consumo de papel, pasando de 831 kg en 2024 a 130,7 kg, evidenciando la adopción de prácticas más eficientes y digitales dentro de la organización. De igual manera, se observa un incremento en la adecuada disposición y aprovechamiento de residuos plásticos, con un aumento de 57,5 kg a 102,2 kg, lo que demuestra un fortalecimiento en la cultura de separación en la fuente y reciclaje, Apostando por una adecuada disposición final de los residuos, mediante la articulación con gestores ambientales autorizados como INNOVA AMBIENTAL S.A.S para residuos químicos, VEOLIA S.A.S. Residuos especiales y RECUPERADORES DE MATERIALES INDUSTRIALES S.A.S E.S.P RMI para residuos aprovechables.

A continuación, se presenta una tabla comparativa que consolida la información sobre la disposición de residuos sólidos por clasificación durante los últimos cuatro años, evidenciando la evolución de la gestión ambiental de la organización y su compromiso continuo con la sostenibilidad.

DISPOSICIÓN ESPECÍFICA POR CLASIFICACIÓN (2022 — 2025)					
	kg	2022	2023	2024	2025
Papel archivo y cartón aprovechable		100	202	831	130,7
Plásticos		—	—	57,5	102,2
Metales		—	—	1.189,5	546,6
Llantas usadas		—	—	125	14 Unidades
Residuos químicos		160,7	50	229	209,05
RAEES (Residuos electrónicos)		0	91,86	321,65	77,1
Iluminarias usadas		27	28,2	—	—
Escombros (RCD)		43.790	163.580	836.596	663.380



Impacto social



4.6. IMPACTO SOCIAL: Cooperación paz y personas.

4.6.1 Tema material: Desarrollo Empresarial.



Para Aguas de Buga el tema del desarrollo lo realiza a través de la Dirección técnica y de planeación donde se generan los proyectos de impacto por nuestra empresa y con el apoyo de la Dirección de Operaciones que tiene a cargo la misión de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado (potabilización, distribución, alcantarillado y tratamiento del agua residual). Entre otras responsabilidades tiene la de proyectar anualmente a la gerencia las obras requeridas a ejecutar por la entidad para cumplir con lo establecido en el plan de obras de inversión regulada (POIR) y las comprometidas en el Plan de saneamiento y manejo de vertimientos (PSMV), en la búsqueda de mejoras la infraestructura de los servicios públicos que presta la empresa en la ciudad de Buga.

Dentro de los proyectos estratégicos del año 2025 se encuentran los que se vienen ejecutando desde la vigencia 2023.

1. Finalización del proyecto de Sectorización Hidráulica Etapa I, en la red de distribución del Municipio de Buga.
2. Continuación de la construcción del Reservoirio de agua cruda para el abastecimiento de la PTAP, finaliza 2026.
3. Continuación de la construcción del Colector Combinado Calle 9, finaliza 2026.

Sectorización Hidráulica Etapa 1



Centro de Control Maestro de
Sectorización



11
puntos
Críticos

Fecha Inicio: 03 de Noviembre
2023

Fecha Finalización: 29 de
Diciembre 2025



11
Cámaras de Control Hidráulico

RESERVORIO DE AGUA CRUDA PARA EL ABASTECIMIENTO DE LA PTAP

Avance de Obra:
87%

Fecha Inicio: 04 de Enero
del 2024
Fecha Proyectada
Finalización: Marzo de
2026



COLECTOR COMBINADO CALLE 9



Avance de Obra:
82,13%

Fecha Inicio: 27 de
Noviembre del 2023
Fecha Proyectada
Finalización: Abril de
2026

A continuación, se presenta la tabla resumen de las ejecuciones en acueducto y alcantarillado para las vigencias 2023, 2024 y 2025.

INVERSIÓN	RECURSOS NACION	RECURSOS PROPIOS	TOTAL INVERSION
Acueducto	\$ 0	\$ 14.513.997.129	\$ 14.513.997.129
2023	\$ 0	\$ 12.559.302.261	\$ 12.559.302.261
2024	\$ 0	\$ 1.130.898.520	\$ 1.130.898.520
2025	\$ 0	\$ 823.796.348	\$ 823.796.348
Alcantarillado	\$ 21.581.581.354	\$ 5.306.178.498	\$ 26.887.759.852
2023	\$ 21.581.581.354	\$ 1.127.764.367	\$ 22.709.345.721
2024	\$ 0	\$ 50.677.690	\$ 50.677.690
2025	\$ 0	\$ 4.127.736.441	\$ 4.127.736.441
Total general	\$ 21.581.581.354	\$ 19.820.175.627	\$ 41.401.756.981

Los recursos de la Nación se gestionaron con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio para la Construcción del Colector Combinado Calle 9 en el 2023, el cual se ejecuta en cumplimiento con el PSMV.

[GRI 2-2] Potabilización

GESTIÓN AMBIENTAL DEL PROCESO DE POTABILIZACIÓN 2025

FUENTE DE ABASTECIMIENTO Y CALIDAD DEL AGUA CRUDA

El agua potabilizada en la planta proviene del río Guadalajara, una fuente hídrica superficial que se caracteriza por presentar excelentes parámetros fisicoquímicos, lo cual constituye una ventaja ambiental y operativa para el proceso de potabilización. Las condiciones naturales del río, asociadas a una baja carga de contaminantes y una calidad favorable del agua cruda, permiten un tratamiento más eficiente, y una reducción de los impactos ambientales asociados al proceso. Esta calidad intrínseca del recurso hídrico de entrada favorece la estabilidad del sistema de potabilización, optimiza la dosificación de coagulantes y productos complementarios, y contribuye a una menor generación de residuos del tratamiento, alineándose con los principios de uso eficiente del recurso hídrico y producción más limpia.



💧 USO EFICIENTE DEL RECURSO HÍDRICO EN EL PROCESO DE POTABILIZACIÓN

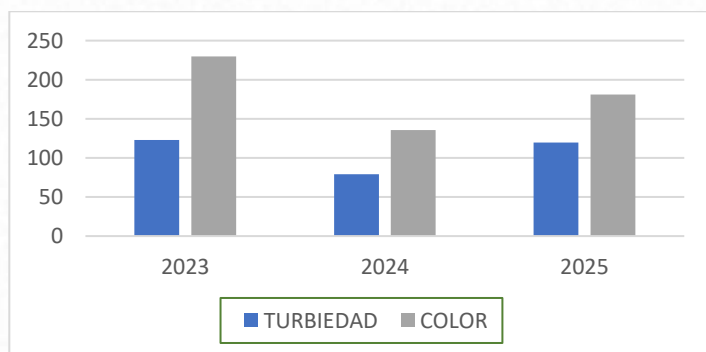
Durante el año 2025 se evidenció una disminución en el promedio mensual y anual de agua distribuida, asociada a la implementación de medidas de optimización operativa en el proceso de potabilización. Entre estas se destaca la suspensión controlada de la planta durante dos horas nocturnas, aplicada únicamente cuando las condiciones de almacenamiento lo permiten, sin afectar la continuidad del servicio.

Estas acciones, junto con el fortalecimiento del control de pérdidas, la mejora en la operación del sistema de bombeo y el ajuste de los procesos de tratamiento, permitieron optimizar el uso del recurso hídrico y reducir consumos innecesarios. La diferencia entre el volumen de agua entrante al sistema de tratamiento y el volumen distribuido se mantiene dentro de rangos consistentes a lo largo de los años evaluados, lo cual refleja una operación estable y eficiente del sistema de potabilización.

Si bien los resultados de 2025 son positivos desde el punto de vista ambiental y operativo, se continuará fortaleciendo la implementación de estrategias orientadas al uso eficiente del agua y a la reducción progresiva de pérdidas, como parte del compromiso con la sostenibilidad del proceso y la gestión responsable del recurso hídrico.

🌍 COMPORTAMIENTO DE LA TURBIEDAD Y EL COLOR DEL AGUA CRUDA

Durante el año 2025, los valores de turbiedad y color del agua cruda presentan un incremento en comparación con el año 2024, aumento asociado a las condiciones hidrológicas y climáticas en el Valle del Cauca, ocasionando que el agua que ingresa al sistema de tratamiento llegue con mayor arrastre de sólidos suspendidos, sin embargo, los resultados del 2025 reflejan una condición intermedia, permitiendo mantener la eficiencia del tratamiento mediante un adecuado ajuste en el proceso.



El seguimiento permanente de la turbiedad y el color permite anticipar ajustes en el tratamiento, optimizar la dosificación de insumos y fortalecer la **resiliencia del sistema de potabilización frente a la variabilidad climática**, contribuyendo a un uso más eficiente del recurso hídrico y a la reducción de impactos ambientales asociados al proceso.

OPTIMIZACIÓN DEL CONSUMO DE INSUMOS QUÍMICOS EN LA POTABILIZACIÓN.



Durante el periodo 2023–2025, el consumo de insumos químicos en el proceso de potabilización estuvo condicionado por la calidad del agua cruda y por la optimización progresiva de la operación. En 2025 se evidenció una mejor eficiencia en la dosificación, especialmente en el uso de ACH, asociado al buen comportamiento fisicoquímico del agua del río Guadalajara y a un ajuste más preciso del proceso de coagulación.

El aumento en el consumo de PAC durante 2025 respondió a variaciones puntuales en la turbiedad y el color del agua cruda, como medida operativa para mantener la estabilidad del tratamiento. El consumo de cloro líquido se mantuvo dentro de rangos normales, reflejando una gestión controlada del proceso de desinfección, mientras que el uso de carbón activado continuó disminuyendo, alcanzando el valor más bajo del periodo analizado.

La optimización en el uso de insumos contribuyó a reducir el consumo de productos químicos innecesarios y la generación de residuos del proceso, fortaleciendo la sostenibilidad ambiental de la potabilización.

💧 AGUA DISTRIBUIDA A LA CIUDAD

Durante el año 2025, el volumen de agua distribuida a la ciudad presentó una **disminución frente a años anteriores**, como resultado de la implementación de medidas de **optimización operativa** en el proceso de potabilización. Estas acciones permitieron ajustar la producción a la demanda real del sistema, evitando consumos innecesarios del recurso hídrico y garantizando en todo momento la continuidad y calidad del servicio.



La reducción del volumen distribuido estuvo asociada a estrategias orientadas al **uso eficiente del agua**, como la suspensión nocturna controlada de la planta cuando los niveles de almacenamiento lo permiten, la mejora en el control de pérdidas y la optimización de los sistemas de bombeo y tratamiento. Estas medidas contribuyen a una gestión responsable del recurso hídrico y a la disminución de la presión sobre la fuente de abastecimiento.

✅ La operación del sistema de potabilización permitió abastecer de manera confiable a la ciudad, con una **mayor eficiencia hídrica**, fortaleciendo el compromiso con la sostenibilidad ambiental y la gestión responsable del recurso agua.

MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA – 2025

Durante el año 2025 se realizaron intervenciones puntuales de mejoramiento de infraestructura en la planta de potabilización, orientadas a reducir riesgos operativos, proteger activos críticos y fortalecer la confiabilidad del proceso. Estas acciones se enfocaron en aquellos componentes que tienen impacto directo en la seguridad, el control operativo y la sostenibilidad del sistema, contribuyendo a una operación más estable y eficiente sin afectar la continuidad del servicio.

Intervención	Objetivo	Impacto en el proceso
Cubierta en terraza	Proteger equipos e instalaciones	Menor deterioro por clima y mayor vida útil
Adecuación sala de cloración	Reforzar seguridad operativa	Reducción de riesgos y mejor control del proceso
Cámara para macromedidor – Tanque Sur	Proteger sistema de medición	Mayor confiabilidad en el control de caudales



DISTRIBUCIÓN

Desarrollo de Actividades

Las actividades desarrolladas por el área de distribución en el año 2025 fueron las siguientes:

Calidad del agua:

Desde el área de distribución se está realizando esfuerzos para entregar un agua de excelente calidad desde la planta a los hogares Bugueños, para esto realizamos purgas de los hidrantes de manera trimestral, con el fin de limpiar la red, evitando problemas de malos olores de color u obstrucciones en la misma. El IRCA para los años 2023 – 2024 y 2025 para el municipio de Buga registra 0% lo que indica una excelente calidad en el tratamiento.



Continuidad del servicio:

El indicador de continuidad del servicio para el 2023 es de 23,78 para el 2024 es 23,93 y para el 2025 23,91 de 24 horas estos indicadores reflejan un cumplimiento de la norma y afectación menor de los daños de red, esto debido al conocimiento operativo y mantenimiento de válvulas en la ciudad.

Adicionalmente se cuenta por parte de la empresa con una cuadrilla en disponibilidad las 24 horas, donde se garantiza el servicio por daños en las acometidas domiciliarias y daños de red lo que permite una atención con tiempo de respuesta inmediato según la priorización de cada caso revisado, minimizando las pérdidas y la presión en los diferentes sectores de la ciudad.

Instalación de Acometidas Domiciliarias Nuevas

El equipo de distribución articula con el área comercial en la instalación acometidas domiciliarias de acueducto nuevas para el año 2025 (663) presenta una reducción respecto al 2024 (927) asociado a menor entrega de urbanizaciones en la ciudad, sin embargo, se mantienen el nivel de instalaciones por encima de los registros de 2023 (539), evidenciando una estabilización del ritmo de instalaciones domiciliarias.

Cabe resaltar que estos procesos civiles aportan al desarrollo de ciudades sostenibles ya que garantizamos que estas obras cumplan con los requisitos de ley para garantizar la continuidad y la presión hídrica optima.

INSTALACIONES DOMICILIARIAS	
AÑO	TOTAL
2022	734
2023	539
2024	927
2025	663



Reparación de redes

La reparación de redes realizadas del año 2022 al año 2024 presenta una tendencia de crecimiento seguida de una disminución en 2025 lo cual indica mejora en las condiciones operativas de la red, efecto de intervenciones preventivas y debido también a la instalación de accesorios en las cámaras de sectorización como las ventosas y válvulas reguladoras de presión las cuales disminuyen la tendencia de daño de red.

AÑO	REPARACIONES DE REDES	CANTIDAD
2022	53	UND
2023	64	UND
2024	72	UND
2025	54	UND



Reposición de Válvulas

En el año 2025 se instalaron y se habilitaron válvulas en la red de distribución con el objetivo de reducir el área de afectación del servicio de agua cuando se presenten daños en la ciudad y se requieran hacer suspensiones. En la tabla No. 4 se relacionan las válvulas que fueron intervenidas.

Instalación de Válvulas			
Diámetro	Dirección	Fecha	Actividad
3" pulgadas	Carrera 14b con calle 20	09/09/2025	REPOSICION
2" pulgadas	Carrera 6 con calle 20c	18/11/25	REPOSICIÓN



Reposición de Hidrantes En el año 2025 se realizó reposición de dos hidrantes dentro de la ciudad, los cuales se ubicaron teniendo como criterio la cobertura de sitios

Hidrantes			
Diámetro	Dirección	Fecha	Actividad
3 pulgadas	Calle 6 sur Carrera 17	30/05/25	REPOSICION
6 pulgadas	Calle 4 Kra 19	30/07/25	REPOSICION

que permitan atender emergencias de incendios y la purga de la red de distribución para mantenimientos.

Alcantarillado

El sistema de alcantarillado de Aguas de Buga constituye uno de los pilares fundamentales del saneamiento básico y la salud pública de Guadalajara de Buga. Su operación abarca desde la construcción de conexiones domiciliarias hasta el mantenimiento preventivo y correctivo de toda la infraestructura existente, garantizando el libre flujo de aguas sanitarias y pluviales en toda la ciudad.

Una característica esencial de este sistema es que las redes de alcantarillado funcionan por gravedad: el agua residual se desplaza naturalmente aprovechando las pendientes del terreno, sin requerir bombeo eléctrico activo. Esto reduce significativamente los costos operativos y la huella ambiental del servicio, siendo un elemento clave de su sostenibilidad.

En el marco del compromiso ambiental, Aguas de Buga adelanta inspecciones conjuntas con la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca (CVC) para la verificación de vertimientos, asegurando que las descargas cumplan los estándares normativos y no comprometan las fuentes hídricas del municipio.



Redes por gravedad

Sin energía eléctrica. El flujo sanitario se mueve naturalmente por pendiente, reduciendo la huella ambiental.



Control de vertimientos

Inspecciones conjuntas con la CVC para verificar calidad de aguas residuales y proteger fuentes hídricas.



Sumideros preventivos

Mantenimiento programado en temporadas de lluvia para evitar inundaciones y emergencias sanitarias.

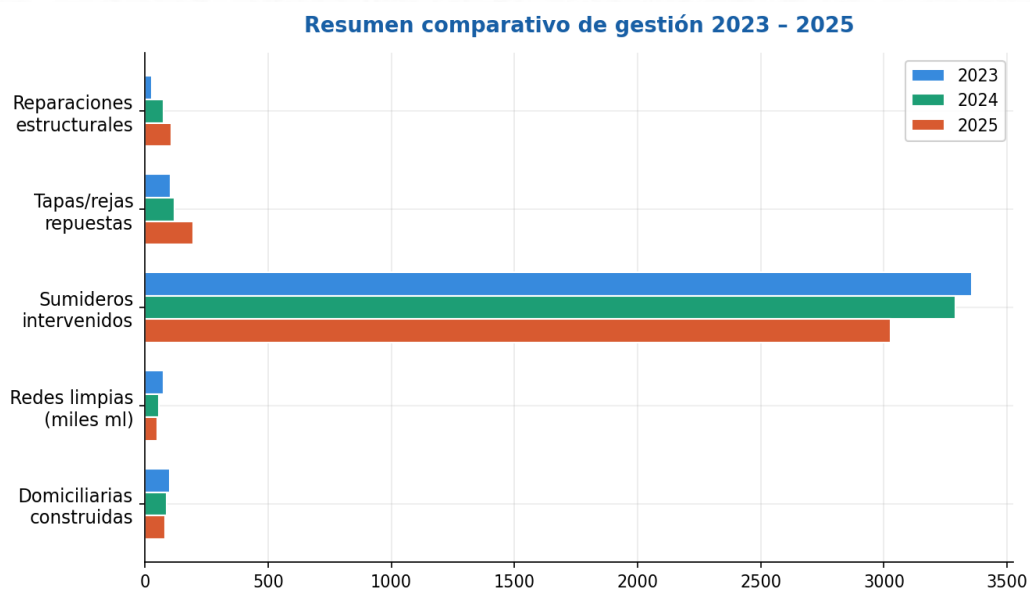


Impacto financiero

273 domiciliarias ejecutadas en 3 años generan ingresos por conexión y aumentan la base de facturación.

Resumen comparativo de indicadores clave

Indicador	2023	2024	2025
Domiciliarias construidas	101	90	82
Sondeo de redes (metros lineales)	75.940 ml	56.385 ml	49.506 ml
Sumideros limpiados	3.357	3.291	3.028
Rejas, sellos y tapas	103	120	195
Reparaciones estructurales	29	76	109
Fundición de pavimento (m²)	N/D	600	569,80



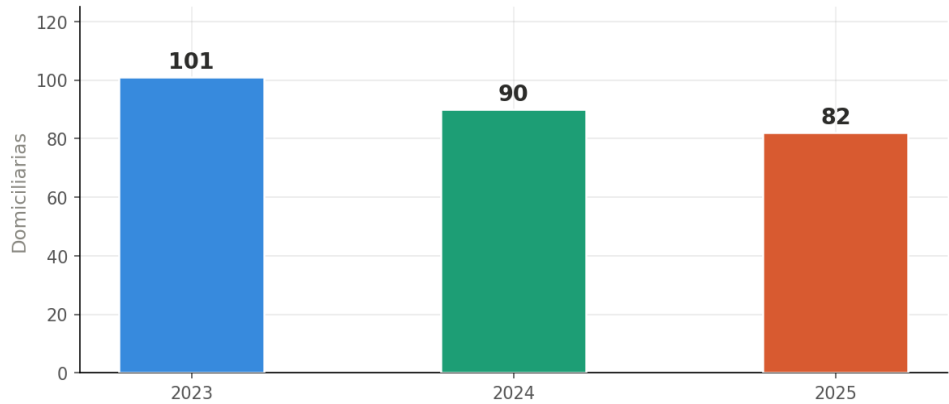
En tres años de gestión el área ejecutó 273 domiciliarias, intervino 181.831 metros lineales de red, limpió 9.676 sumideros y repuso 418 elementos de infraestructura visible, consolidando un servicio sostenible para la ciudad.

Domiciliarias de alcantarillado e impacto financiero

Las domiciliarias son conexiones que vinculan predios privados a la red principal de alcantarillado. El proceso comprende: radicación de solicitud, visita técnica e inicio de obras en un máximo de 8 días calendario, conforme a la Ley 142 de 1994. En 2025 se logró 100% de cumplimiento acumulado anual.



Domiciliarias construidas 2023 - 2025
Total: 273 acometidas



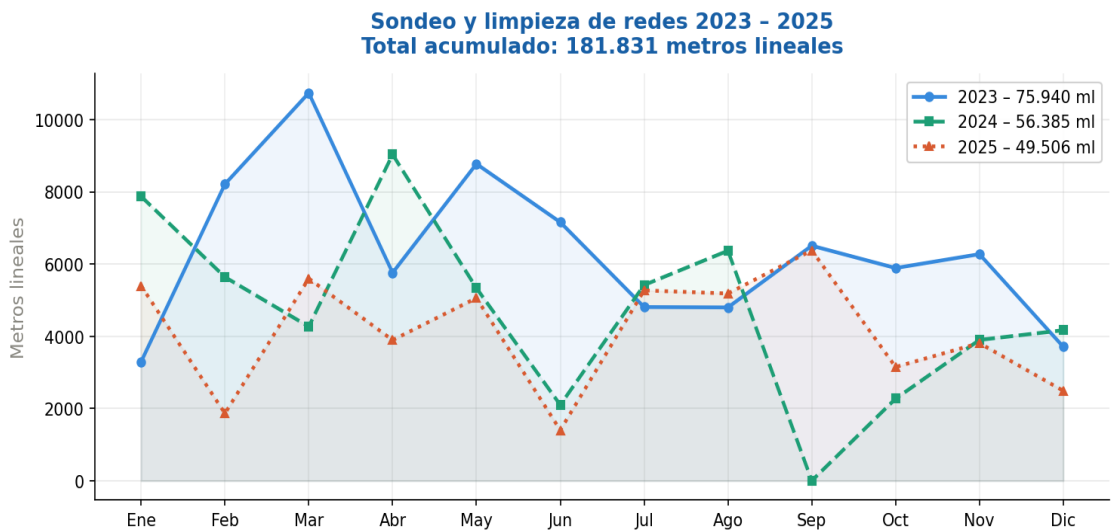
Impacto financiero: cada domiciliaria construida incorpora un nuevo usuario al sistema de facturación, generando ingresos recurrentes. En 3 años se sumaron 273 nuevas conexiones al catastro de redes, ampliando la base de clientes y los ingresos operativos de la empresa.

Sondeo y limpieza de redes de alcantarillado

El mantenimiento preventivo y correctivo de redes se realiza con el equipo presión-succión camel mediante sondeo de tuberías y succión de material sedimentado. Los barrios se priorizan mensualmente en cronograma. Las redes funcionan por gravedad, sin consumo eléctrico activo, reduciendo la huella ambiental del servicio.

En conjunto con la CVC se realizan verificaciones periódicas de vertimientos para detectar conexiones erradas o descargas industriales que comprometan la calidad del efluente y las fuentes hídricas del municipio.

2023	2024	2025	Total 3 años
75.940	56.385	49.506	181.831
metros lineales	metros lineales	metros lineales	ml intervenidos



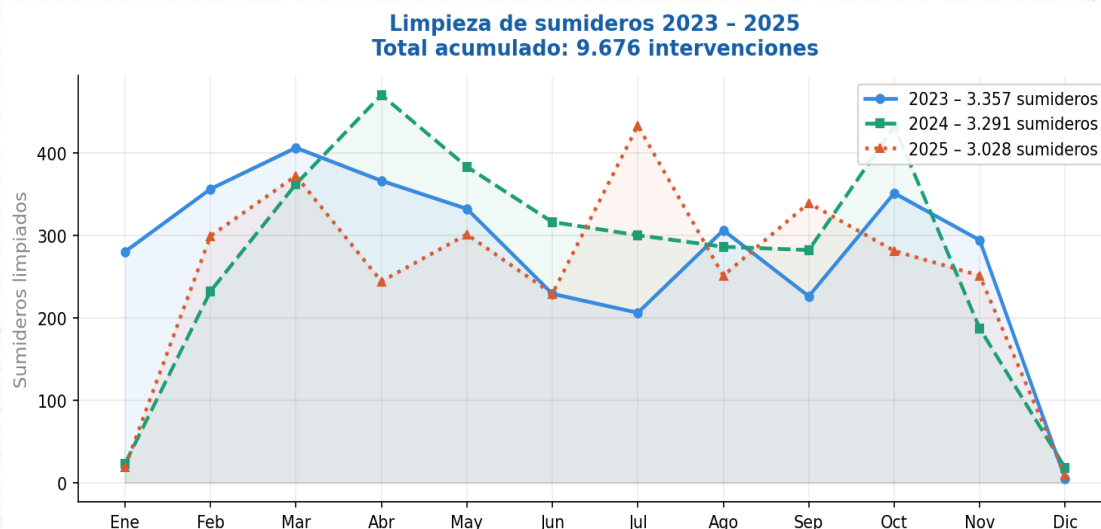
La cobertura de barrios aumentó de 8 en 2024 a 14 en 2025, reflejando una estrategia de distribución territorial más amplia. El mes de mayor intervención fue septiembre 2025 con 6.380 ml.

Limpieza de sumideros – Mantenimiento preventivo

Los sumideros captan el agua de escorrentía en épocas de lluvia. Su limpieza oportuna es crítica para evitar inundaciones y emergencias sanitarias. Aguas de Buga ejecuta cronogramas de mantenimiento preventivo anuales, cubriendo todos los barrios mediante labores manuales y mecánicas con el equipo camel.

En caso de emergencia invernal, los sumideros con mantenimiento activo reducen significativamente el riesgo de desbordamiento. La cobertura creció de 23 barrios en 2024 a 28 barrios en 2025, con un cumplimiento promedio del 123%.

2023 3.357 sumideros	2024 3.291 sumideros	2025 3.028 sumideros (28 barrios)	Total 3 años 9.676 intervenciones
-----------------------------------	-----------------------------------	--	--



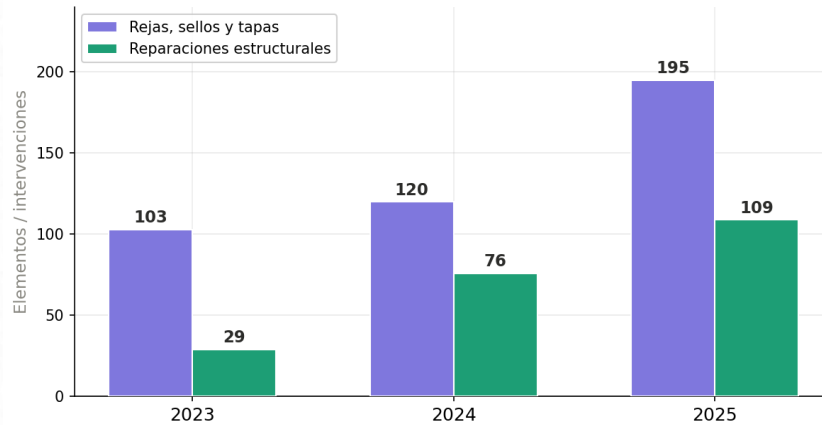
Rejas, sellos, tapas y reparaciones estructurales

La reposición diaria de rejas, sellos de sumideros y tapas de cámaras es fundamental para la seguridad vial y peatonal. Su deterioro representa un riesgo latente para personas y vehículos. Las reparaciones estructurales atienden boces, pisos, cortinas, paredes, filtraciones y fondos de sumideros, cámaras y aliviaderos.

Infraestructura visible e intervenciones estructurales 2023 – 2025

Rejas/tapas 2023 103 elementos	Rejas/tapas 2024 120 elementos	Rejas/tapas 2025 195 elementos	Reparaciones est. 214 en 3 años (29/76/109)
---	---	---	--

Infraestructura visible y reparaciones 2023 - 2025



El incremento del 89% en reposición de tapas y rejas entre 2023 y 2025 (de 103 a 195 elementos) y el crecimiento del 276% en reparaciones estructurales (de 29 a 109) reflejan una gestión proactiva de la seguridad e infraestructura.

Pilares de sostenibilidad

RESUMEN DE SOSTENIBILIDAD

Redes por gravedad

Cero bombeo

bajo consumo
energético

Control CVC

Activo

verificación de
vertimientos

Sumideros 3 años

9.676

intervenciones
preventivas

Nuevos usuarios

273

domiciliarias = ingresos

Redes limpias

181.831

metros lineales

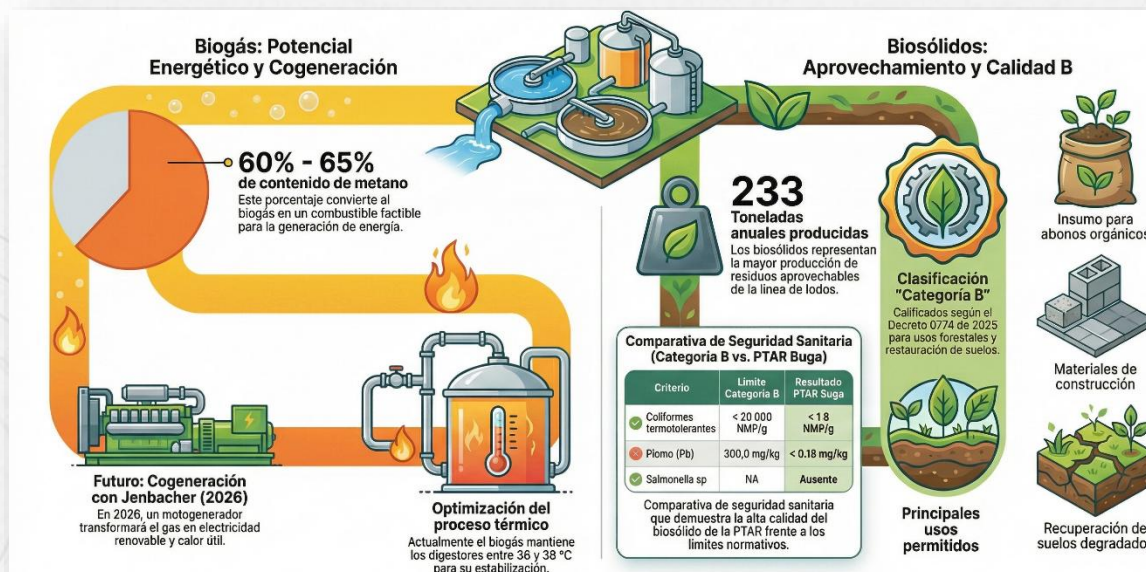
Infraestructura

418

tapas/rejas repuestas

Planta de Tratamiento de Aguas Residuales

Planta de tratamiento de Aguas Residual PTAR Buga - Valorización Energética y Gestión Circular de Biosólidos.

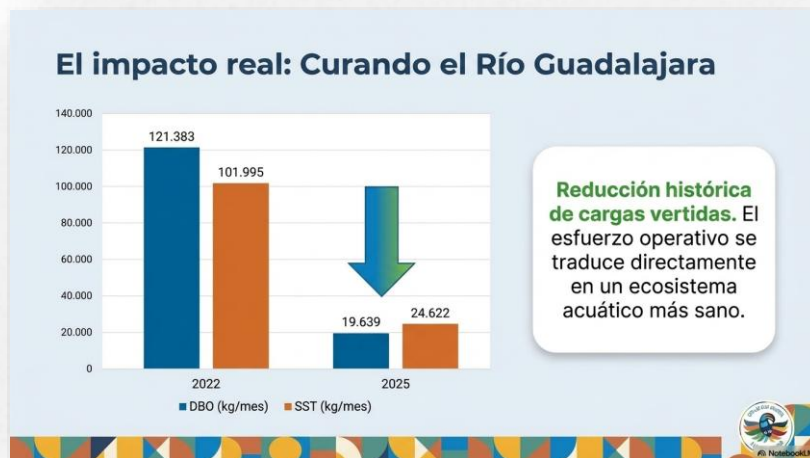


1. Diagnóstico del Estado Actual y Capacidad Operativa

Desde la Dirección de Sostenibilidad, hemos consolidado la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) de Buga no solo como un activo de saneamiento, sino como una plataforma de alta confiabilidad estratégica para el municipio. Esta infraestructura representa nuestra principal barrera de defensa para la preservación del Río



Guadalajara y el motor de nuestra transición hacia un ecosistema de economía circular. Bajo nuestra gestión en Aguas de Buga S.A. E.S.P., hemos transformado la visión del vertimiento en una oportunidad de recuperación de recursos, alineando la eficiencia operativa con la resiliencia ambiental



Análisis de Desempeño Operativo



Durante el ejercicio 2025, hemos verificado una robustez técnica con una **disponibilidad operativa del 99.24%**, limitando las suspensiones a solo 66 horas anuales.

Actualmente, procesamos un caudal promedio de 351.19 l/s, lo que sitúa a la planta

al **61.8% de su capacidad instalada** (568.00 l/s). Esta holgura operativa del 38% permite absorber incrementos de demanda y ejecutar mejoras tecnológicas sin comprometer la continuidad del servicio.

Capacidad y caudal tratado

Caudal Promedio Tratado

351,19 l/s

Capacidad Instalada

568,00 l/s



Cumplimiento de Estándares de Calidad

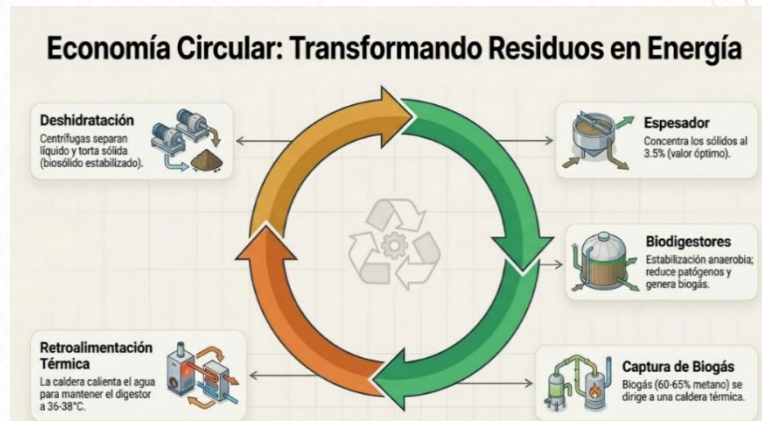
La eficacia de nuestro tratamiento secundario supera las exigencias de la Resolución 631 de 2015. El desempeño de nuestra infraestructura garantiza que los impactos sobre el cuerpo receptor sean mínimos y controlados:

Indicador	Afluente (Entrada)	Efluente (Salida PTAR)	Límite Máximo Legal
DBO5 (mg/l O2)	203	32 (Julio: 22.2)	<70
DQO (mg/l O2)	413	78.3 (Julio: 78.5)	<150
SST (mg/l)	No medido	35	<70

Insight: La PTAR no solo cumple, sino que opera con márgenes de seguridad amplios por debajo de los topes legales de contaminación.

Evaluación de la Línea de Tratamiento y Potencial de Subproductos

La clave de nuestra calidad reside en la eficiencia de los **Filtros Percoladores**, que logran una remoción del 75% de la materia orgánica. Esta depuración avanzada en la línea de aguas es el "motor" que garantiza que la línea de lodos reciba materia prima de alta calidad para la digestión anaerobia. Al interconectar estas fases con la captura de biogás, estamos facultados para capitalizar los subproductos generados en la digestión y deshidratación, convirtiendo la estabilidad operativa en un modelo de negocio circular y sostenible.



Eficiencia en Deshidratación y Logística



El uso optimizado del decantador centrífugo es vital para nuestra huella logística. Al maximizar la concentración de sólidos en la "torta" de lodo, reducimos drásticamente el volumen de transporte necesario. Esta eficiencia mecánica es el pilar que garantiza la viabilidad financiera del modelo circular, minimizando los costos de traslado hacia los puntos de aplicación forestal.



233 Toneladas de Biosólidos Anuales

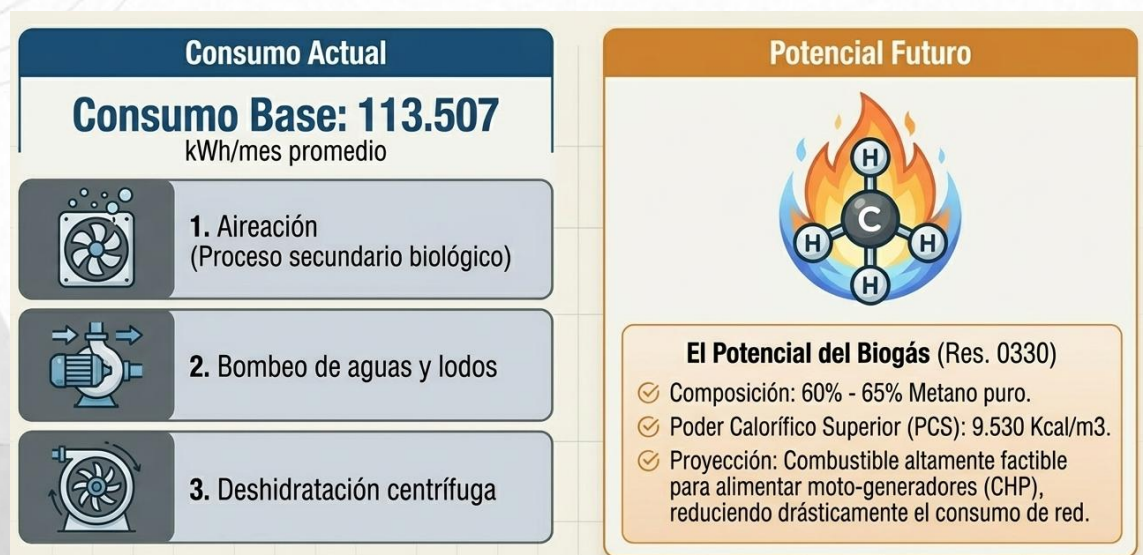
Lodos estabilizados clasificados como "Tipo B", aptos para usos forestales, obras civiles y recuperación de suelos.

Modelo de Autosuficiencia Energética mediante Biogás

La resiliencia de la PTAR Buga depende de nuestra capacidad de desvincularnos del mercado energético. El biogás es nuestro vector de descarbonización por excelencia, transformando un subproducto del tratamiento en autonomía operativa.

Potencial Energético y Viabilidad Técnica

Nuestros digestores producen biogás con una concentración de metano de entre el **60% y 65%**. tiene un PCS (Poder Calorífico Superior) de 9530 Kcal / m³, y un PCI (Poder Calorífico Inferior) de 8570 Kcal/ m³ para el metano puro, el potencial energético de nuestro flujo actual es técnica y económicamente factible para la implementación de sistemas de cogeneración.



Transición hacia Infraestructura CHP (Combined Heat and Power)

Actualmente, el biogás tiene un uso térmico limitado al calentamiento de lodos mediante calderas. Nuestra propuesta estratégica consiste en evolucionar hacia un **sistema híbrido de Cogeneración (CHP)**. Mediante la integración de motogeneradores, podremos cubrir simultáneamente la demanda térmica de los digestores (36-38°C) y generar electricidad para autoconsumo, maximizando la eficiencia termodinámica del proceso.

Impacto Educativo y Transparencia

La transparencia es fundamental para la materialidad de nuestra gestión.

Las **22 visitas técnicas** recibidas en 2025 posicionan a la PTAR como un epicentro de innovación. Proponemos utilizar esta plataforma para comunicar cómo Aguas de Buga S.A. E.S.P. está transformando residuos en energía y abono, fortaleciendo el orgullo ciudadano y la educación ambiental en el municipio.



4.6.2. Excelente calidad de productos y servicios. (Acueducto y alcantarillado)

SERVICIO AL CLIENTE — Análisis 2023-2025

El Área de Servicio al Cliente es la principal interfaz entre Aguas de Buga y la ciudadanía. Su gestión directa, asumida el 18 de enero de 2024, permitió establecer por primera vez una trazabilidad propia de requerimientos, canales y satisfacción. En 2025, el área consolidó su madurez operativa con una reducción del 23,2% en PQRs y un índice de satisfacción del 96,6% sobre 434 encuestas anuales.

CICLO DEL PROCESO — Servicio al Cliente



EVOLUCIÓN DE PQRs Y RECLAMACIONES — 2024 vs 2025



Análisis — PQRs y Reclamaciones

La reducción del 23,2% en el total de PQRs (6.102 a 4.685) en el segundo año de operación directa es el indicador más relevante de la maduración del área. El servicio de acueducto (93,1% del total) lidera la reducción con un descenso del 25,0% (5.818 a 4.361 PQRs). En contraste, el alcantarillado presentó un incremento del 14,1% (284 a 324), asociado al impacto de la primera facturación de la PTAR en diciembre de 2024, que generó un pico en enero de 2025 (783 PQRs, el mes más alto del año). Las reclamaciones también descendieron un 18,4%, con el 45,9% resuelto a favor del usuario, evidenciando criterio técnico y transparencia institucional en la gestión de los casos.



★
Índice de Satisfacción
Centro de Experiencia



👍
Reclam. a
favor usuario



📄
Trámite PQR
calificado fácil



🏠
Ventanilla
única 'Buena'



⚡
Alto Consumo
causal principal

Análisis — Indicadores de satisfacción en sala (n=434 encuestas)

El índice de satisfacción en el centro de experiencia del 96,6% confirma que el Centro de Atención opera con estándares superiores en su segundo año de gestión directa. La Ventanilla Única (94,2%) es el componente mejor evaluado del instrumento, seguido por el trámite PQR (90,3% lo calificó como "fácil"). El indicador más relevante estratégicamente es el de Alto Consumo (83%): esta causal concentra el 83% de todas las reclamaciones, lo que indica que la mayoría de los conflictos con los usuarios se originan en la percepción de consumos anómalos. Esto apunta directamente a la necesidad de continuar la modernización de medidores y mejorar la comunicación de la factura al ciudadano como prioridades para 2026.

OPERACION COMERCIAL — Analisis 2023-2025

La operación Comercial integra y coordina todos los subprocesos del ciclo: suscripciones, lectura de medidores, detección de fraudes y viabilización de nuevas conexiones. Su eficiencia impacta directamente en la exactitud de la facturación, la equidad tarifaria y el uso responsable del recurso hídrico por parte de los 39.792 suscriptores del municipio.

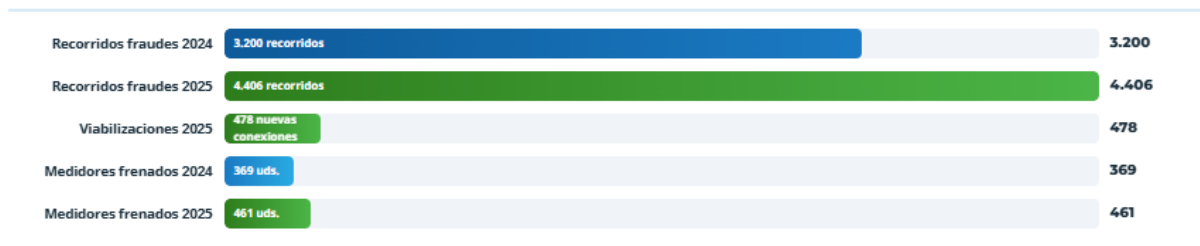


Análisis — Crecimiento de suscriptores

El crecimiento de 603 nuevos suscriptores entre diciembre de 2024 y diciembre de 2025 (+1,5%) refleja la dinámica de expansión urbanística del municipio y la

capacidad de la empresa para formalizar conexiones con criterio técnico. Las 478 viabilizaciones de nuevas conexiones registradas en 2025 (primer registro de este indicador en la gestión directa) demuestran orden y control en el proceso de incorporación de nuevos usuarios al sistema formal. El salto de 38.600 (Urbaser, estimado) a 39.189 (2024, primer dato propio) refleja la construcción de una base de datos confiable y auditable que antes no existía bajo el modelo de operador externo. Este activo de información es fundamental para la planeación tarifaria, la gestión de cartera y la proyección de inversiones en infraestructura.

CONTROL DE FRAUDES Y RENOVACIÓN DE MEDIDORES — 2024 vs 2025



Análisis — Control de fraudes y medición

El incremento del 37,7% en recorridos de detección de fraudes (3.200 a 4.406) es la señal más clara del fortalecimiento de la capacidad operativa en campo. A mayor cobertura de inspección, mayor probabilidad de detectar usos irregulares del servicio que afectan la equidad tarifaria entre usuarios y generan agua no contabilizada. El reemplazo de 461 medidores frenados en 2025 (+24,9% vs. 2024) contribuye directamente a reducir el índice de agua no contabilizada: un medidor frenado registra menos consumo del real, perjudicando a la empresa y subsidiando indebidamente al usuario con el medidor defectuoso. Cada medidor corregido es una acción concreta de sostenibilidad económica y equidad social.

CONSUMO DE AGUA FACTURADO — Comparativo trienal (m³/año)



Análisis — Consumo de agua facturado

El dato más significativo es el desacople entre crecimiento de suscriptores y volumen de agua facturada: mientras la base de usuarios creció +1,5%, el consumo total cayó -0,4% (6.918.600 a 6.890.270 m³/año). Este fenómeno tiene una lectura profunda en términos de sostenibilidad: la ciudad usa el servicio de agua de manera más eficiente. La reducción del consumo promedio por usuario de 14,9 a 14,5 m³/mes (-2,7%) puede atribuirse a mayor precisión en la medición gracias a los medidores renovados, mayor conciencia ciudadana y, posiblemente, a la moderación del consumo ante el incremento tarifario por la PTAR. Este desacople es el principal indicador de uso responsable del recurso hídrico del periodo 2023-2025

FACTURACION — Analisis 2023-2025

El Área de facturación transforma la lectura del medidor en la cuenta de cobro que llega al usuario. Su trabajo es la síntesis de todos los procesos anteriores: si la lectura fue correcta, el medidor está en buen estado y los datos están depurados, la factura será exacta y los reclamos serán mínimos. En 2025, la implementación de 6 controles de calidad redefinió el estándar operativo del área y contribuyó directamente a la reducción del 23,2% en PQRs.

CICLO DEL PROCESO — Facturación



REDUCCIÓN DE MATERIALES — Cartas físicas e impresiones 2024-2025

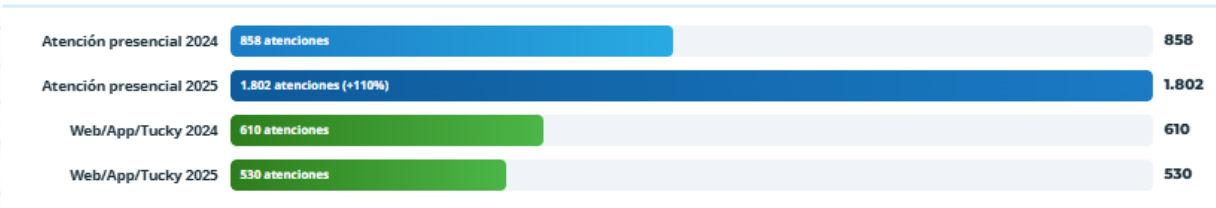


*Proyección sin transformación digital (+5-10%/año). Se evitaron 376.935 páginas en 2025.

Análisis — Reducción de papel y materiales

La reducción del 60,9% en cartas físicas (799 a 312) y del 52,6% en correos (1.056 a 500) en un solo año representa el aporte ambiental más concreto del proceso de facturación: menos papel, menos impresión, menos transporte y menor huella de carbono por trámite. El 53,5% de usuarios que autorizó comunicación por email habilita un canal de respuesta sin papel, alineado con la meta Carbono Cero de la empresa. Este avance no fue espontáneo: es resultado directo de la política de reducción de impresiones implementada por el área TIC y la adopción del sistema ARQ como plataforma central de gestión comercial digital.

 **CANALES DE ATENCIÓN — Comparativo 2024 vs 2025**



Análisis — Canales de atención

El crecimiento del 110% en la atención presencial (858 a 1.802 atenciones) es el dato más llamativo y, paradójicamente, uno de los más importantes para la estrategia 2026. Este crecimiento no es un fracaso: refleja la creciente confianza del ciudadano en acudir directamente a la empresa ahora que la gestiona de forma directa. Sin embargo, señala una oportunidad crítica de migración digital. El canal digital (Web/App/Tucky) registró una leve caída (610 a 530, -13,1%), lo que indica que el esfuerzo de 2026 debe centrarse en hacer más atractivos y fáciles los canales en línea, como el ChatBot y el Simulador de facturación, para que el usuario resuelva desde casa lo que hoy resuelve desplazándose físicamente hasta las oficinas.

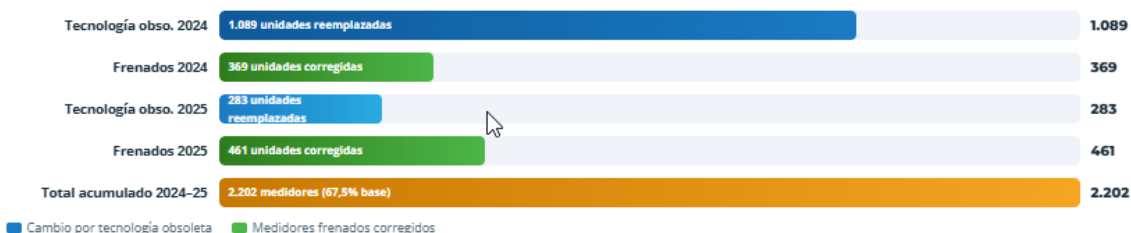
 **TALLER DE MEDIDORES — Análisis 2023-2025**

El Taller de Medidores garantiza que cada m3 de agua consumido sea correctamente medido y registrado. Su trabajo es silencioso pero estratégico: un medidor frenado o con tecnología obsoleta genera inequidad tarifaria, pérdida de ingresos y agua no contabilizada. La renovación de 2.202 medidores en dos años (67,5% de la base) es la inversión sostenible más relevante del bienio en el activo de medición del municipio.

CICLO DEL PROCESO — Taller de Medidores



RENOVACIÓN DEL PARQUE DE MICROMEDICIÓN — 2024 vs 2025

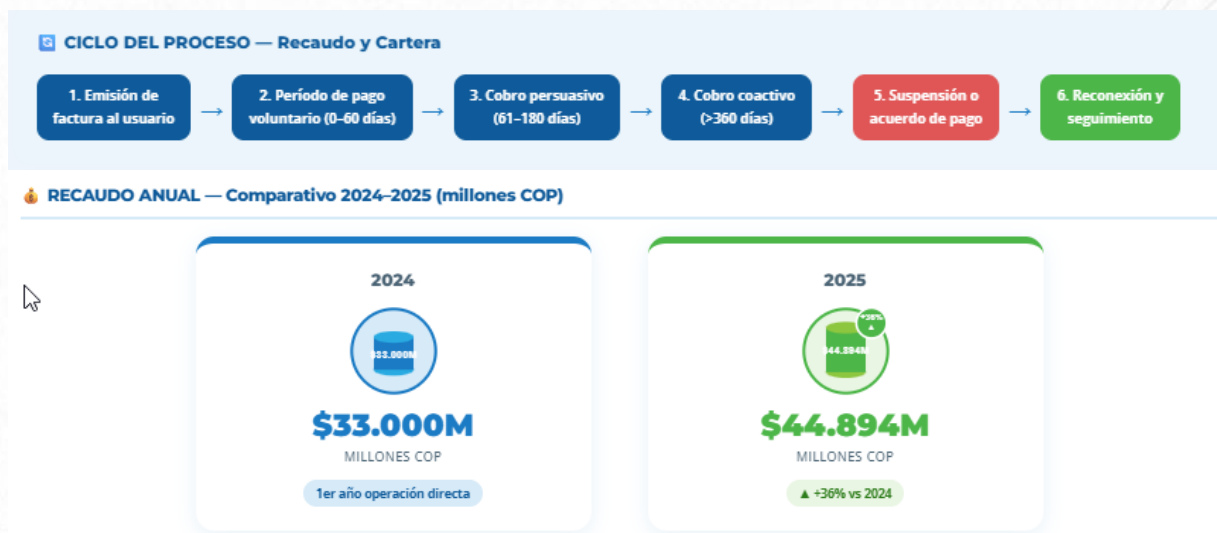


Análisis — Renovación del parque de micromedición

La gráfica revela una estrategia inteligente de dos fases: en 2024 el foco fue la modernización tecnológica masiva (1.089 unidades por obsolescencia), atacando el problema estructural de equipos de generaciones anteriores que ya no registran con precisión. En 2025, con el grueso de la modernización ejecutado, el foco se trasladó a los medidores frenados (461 unidades, +24,9%), que representan el problema operativo más recurrente: medidores que, en apariencia, funcionan, pero subregistran el consumo real. El dato más estratégico es el acumulado: 2.202 medidores renovados representan el 67,5% de la base instalada. En dos años, casi 7 de cada 10 usuarios del municipio reciben el servicio con un medidor moderno y preciso. El impacto es doble: equidad tarifaria (cada usuario paga lo que consume) y reducción del agua no contabilizada.

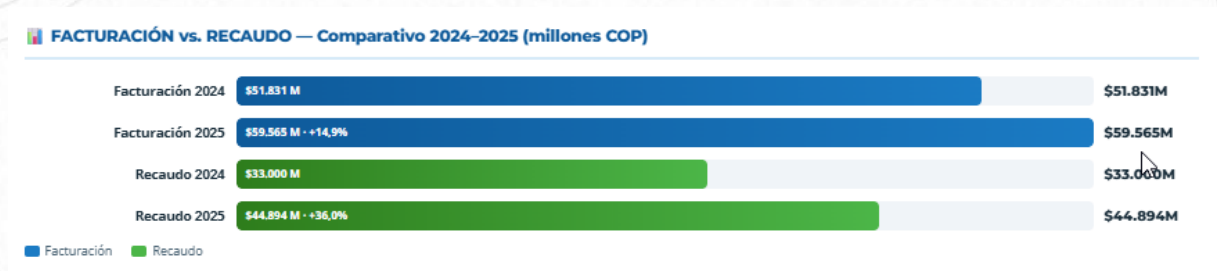
RECAUDO Y CARTERA — Análisis 2023-2025

El Área de Recaudo y Cartera cierra el ciclo comercial: transforma la factura emitida en recursos reales disponibles para el mantenimiento de la infraestructura, la ampliación del servicio y la inversión en calidad. El recaudo creció un 36% en 2025 —más del doble del crecimiento de la facturación—, confirmando una mejora estructural en la eficiencia del cobro bajo la gestión directa de Aguas de Buga.



Análisis — Recaudo trienal

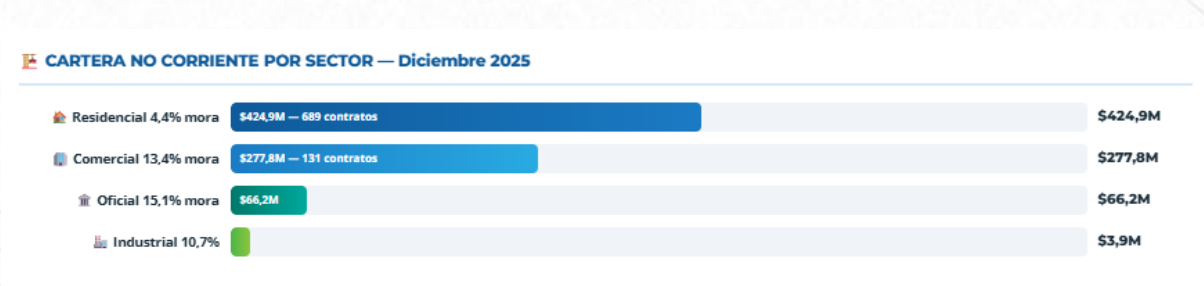
El crecimiento del +36% en el recaudo (\$33.000M a \$44.894M) frente al +14,9% de la facturación (\$51.831M a \$59.565M) es el indicador de desempeño financiero más importante del bienio. Cuando el recaudo crece más del doble que la facturación, significa que la empresa está cobrando una mayor proporción de lo que factura; es decir, hay menos dinero atrapado en cartera y más recursos reales disponibles para operar y reinvertir. La ausencia de datos propios de 2023 (periodo Urbaser) impide una comparación trienal completa, pero el salto de \$33.000M a \$44.894M en solo un año de gestión directa es suficientemente revelador de la mejora estructural en los procesos de cobro.



Análisis — Facturación vs. Recaudo

La brecha entre facturación y recaudo se redujo de \$18.831M en 2024 a \$14.671M en 2025, lo que significa que la empresa recauda proporcionalmente más de lo que

factura. El indicador de eficiencia del cobro (recaudo/facturación) pasó del 63,7% en 2024 al 75,4% en 2025, una mejora de casi 12 puntos porcentuales en un solo año. Sin embargo, la brecha persistente del 24,6% señala el reto estructural de la cartera no corriente (\$772,8M). Es importante aclarar que la facturación incluye recordación de cartera de vigencias anteriores, por lo que parte del valor facturado corresponde a deuda histórica, no a consumo del año. Aun así, la tendencia es inequívocamente positiva: cada año, la empresa convierte mejor la factura en recurso efectivo.



Análisis — Distribución de la cartera no corriente

La cartera no corriente accionable (\$772,8M, 836 contratos, 5% de la base) revela tres dimensiones distintas. El sector residencial (55% del total, 4,4% de tasa de mora) concentra el mayor volumen absoluto (\$424,9M), pero su tasa es la más baja: el 65,5% de la mora residencial está en estratos Bajo y Bajo Bajo, evidenciando correlación directa entre pobreza y cartera. El sector comercial (13,4% de mora) y el sector oficial (15,1%) presentan las tasas más altas. La cartera oficial (\$66,2M en 13 contratos) es la más compleja por los mecanismos legales requeridos. El dato estructural más preocupante: el 51,4% de la cartera no corriente (\$373,6M) corresponde a deudas mayores a 5 años, lo que requiere evaluación de cobro coactivo o provisión contable para los 201 contratos en ese tramo de antigüedad.

Análisis — Evolución de la cartera por tramo de antigüedad

El análisis por tramo revela la señal de alerta principal de 2025: el tramo de 361-720 días creció en +286 contratos y +\$117,8M, explicado principalmente por la cartera recibida del operador Urbaser, que ingresó al sistema en 2024 con 0 días de mora y reenviejó sin recuperación efectiva. Esto es cartera heredada que se volvió crítica. En contraste, el tramo de 181-360 días mejoró en -\$46,7M por acuerdos de pago vigentes, y los tramos de 91-180 días redujeron -\$22,1M por gestión activa de cobro. La lectura consolidada: el área está gestionando bien la cartera reciente,

pero la cartera estructural (>5 años: \$373,6M) y la cartera heredada de Urbaser (361-720 días) requieren acciones de mayor contundencia jurídica.

4.6.3. Tema Material: **Gestión de Riesgos.**



Gestión integral de riesgos. [GRI 3-3] [] [GRI 2- 25]

En Aguas de Buga S.A. E.S.P., la administración de riesgos es una rama de administración que aborda las consecuencias del riesgo. Consta de dos etapas: El diagnóstico o valoración, mediante Identificación, análisis y determinación del Nivel, y El manejo o la administración propiamente dicha, en que se elabora, ejecuta y hace seguimiento al plan de manejo que contiene las técnicas de administración del riesgo propuestas por el grupo de trabajo, evaluadas y aceptadas por la alta dirección.

El objetivo de establecer una metodología que permita implementar el Modelo de Administración de Riesgos es brindar una orientación clara para su aplicación a nivel organizacional, propiciando la efectiva toma de decisiones con respecto a los riesgos que tienden a afectar el logro de su misión y sus objetivos institucionales.

Para el análisis de los riesgos tenemos en cuenta los requisitos de las partes interesadas, esto con el fin de identificar cuales causas pueden impedir cumplir sus necesidades o aumentar las expectativas en la prestación del servicio. La gestión de las partes interesadas se hará a las que sean pertinentes con el sistema de gestión de la calidad.

Esquematzación de Planes De Trabajo.

Desde el área de Planeación Corporativa se hace revisión de la construcción de los planes de trabajo de cada una de las áreas, donde deben estar alineados a los respectivos ODS adoptados por la empresa y al PGR (Plan de Gestión y Resultados) con vigencia 2021-2025. Durante el año 2025 se realizó seguimiento a los planes de trabajo de las 27 áreas de la empresa, en las cuales identificaron 266 actividades, de las cuales se evidencio el cumplimiento de 215, 50 quedaron en proceso y 1 no se cumplió.

Resumen Cumplimiento Plan de Trabajo					
Dirección	Área	# de Actividades	# de Actividades Cumplidas	# de Actividades En Proceso	% Cumplimiento
Dirección de Operaciones	Alcantarillado	9	8	1	94,4%
Dirección Administrativa y Financiera	Almacén	6	5	1	91,7%
Subdirección de Sostenibilidad	Comunicaciones	11	11	0	100,0%
Dirección Administrativa y Financiera	Contabilidad	12	10	2	91,7%
Dirección Administrativa y Financiera	Costos y Presupuesto	11	11	0	100,0%
Dirección Administrativa y Financiera	Dirección Administrativa y Financiera	13	10	3	88,5%
Dirección Comercial	Dirección Comercial	8	5	2	75,0%
Dirección de Operaciones	Dirección de Operaciones	12	10	2	91,7%
Dirección Desarrollo Organizacional	Dirección Desarrollo Organizacional	6	3	3	75,0%
Dirección Jurídica	Dirección Jurídica	11	9	2	90,9%
Dirección Técnica y de Planeación	Dirección Técnica y de Planeación	10	7	3	85,0%
Dirección de Operaciones	Distribución	11	7	4	81,8%
Gerencia	Evaluación y Control	7	7	0	100,0%
Subdirección de Sostenibilidad	Gestión Ambiental	13	9	4	84,6%
Dirección Desarrollo Organizacional	Jefe Desarrollo Organizacional	6	4	2	83,3%
Dirección Técnica y de Planeación	Laboratorio	9	6	3	83,3%
Dirección de Operaciones	Mantenimiento	6	3	3	75,0%
Dirección Comercial	Operación Comercial	10	8	2	90,0%
Dirección Técnica y de Planeación	Planeación Corporativa	14	12	2	92,9%
Dirección de Operaciones	Potabilización	14	10	4	85,7%
Dirección Técnica y de Planeación	Proyectos y Supervisión	9	8	1	94,4%
Dirección Desarrollo Organizacional	Salud y Seguridad en el Trabajo	10	10	0	100,0%
Dirección Comercial	Servicio al Cliente	7	4	3	78,6%
Subdirección de Sostenibilidad	Sistemas de Gestión HSEQ	14	14	0	100,0%
Subdirección de Sostenibilidad	Subdirección de Sostenibilidad	8	8	0	100,0%
Dirección Administrativa y Financiera	Tesorería	9	8	1	94,4%
Dirección Comercial	TIC	10	8	2	90,0%
TOTAL		266	215	50	90%

Gestión de Riesgo

La gestión del riesgo en empresas de acueducto y alcantarillado es un proceso crucial para asegurar la continuidad y eficiencia de los servicios públicos esenciales, protegiendo la infraestructura, los ingresos, el medio ambiente y las personas. Para realizar una correcta gestión del riesgo implica identificar, evaluar y mitigar los riesgos que podrían interrumpir la prestación de estos servicios, como desastres naturales, fallas en la infraestructura o problemas de gestión.

Para el año 2025 la jefatura de Planeación Corporativa realizó seguimiento a los 17 mapas de riesgo de la empresa, en las cuales se evaluaron 72 acciones para mitigar

39 riesgos identificados, de las cuales se verifico que 60 acciones se encontraban implementadas por parte de los procesos, teniendo un cumplimiento general del 83%, distribuidos de la siguiente manera.

Resumen Cumplimiento Mapa de Riesgos					
Dirección	Jefatura	# de Riesgos	# de Acciones Propuestas	# de Acciones Implementadas	% Cumplimiento
Dirección de Operaciones	Alcantarillado	1	1	1	100%
Dirección Financiera y Administrativa	Almacén	1	2	1	50%
Sostenibilidad	Ambiental	3	3	3	100%
Dirección Financiera y Administrativa	Contabilidad	4	5,25	5	95%
Desarrollo Organizacional	Desarrollo Organizacional	3	10	8	80%
Dirección Jurídica	Dirección Jurídica	2	3	3	100%
Dirección Técnica y de Planeacion	Dirección Técnica y de Planeacion	2	3,25	3	92%
Dirección Técnica y de Planeacion	Dirección Técnica y Planeacion	2	2	1	50%
Dirección de Operaciones	Distribución	2	3	3	100%
Gerencia	Evaluación, Control y Gestión	1	2	2	100%
Dirección Técnica y de Planeacion	Laboratorio de Control de Calidad de Aguas	3	3,5	0	0%
Dirección de Operaciones	Mantenimiento	1	2	2	100%
Dirección Financiera y Administrativa	PDO	3	6	6	100%
Dirección de Operaciones	Potabilización	2	6	5	83%
Dirección Comercial	Servicio al cliente	4	9	6	67%
Sostenibilidad	Sistemas integrados de Gestión Hseq	2	7	7	100%
Dirección Comercial	Tics	3	4	4	100%
TOTAL		39	72	60	83%

Principio de precaución [GRI 2-23]

La empresa Aguas de Buga S.A. E.S.P., a través del área de planeación, actualiza anualmente los riesgos tanto del contexto como de cada uno de sus procesos mediante los respectivos mapas de riesgos. La identificación de los riesgos del contexto se realiza considerando factores internos y externos, así como cada una de las partes interesadas pertinentes (PIP). Durante el año se efectúa seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas y a las propuestas a corto, mediano y largo plazo, con el fin de prevenir y/o mitigar los riesgos identificados.

Principales impactos, riesgos y oportunidades. [GRI 2-22]

Durante el año 2025 se actualizo la matriz de riesgos que hacen parte del contexto empresarial y se trabajo desde un enfoque de la integralidad de los sistemas de gestión que es una de las apuestas para los próximos años.

		COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO			Código: DG-126 Revisión: 01 Vige a partir de: 2025-07-15	
El análisis externo e interno del contexto de la organización para el Sistema Integrado de Gestión - SIG (Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001) se consolida en la siguiente matriz:						
Cada aspecto identificado ha sido relacionado con el o los sistemas de gestión correspondientes, marcando con una "X" su aplicabilidad. Este enfoque permite abordar el contexto de manera integral, evitando duplicidad y fortaleciendo la visión sistémica.						
CLASIFICACIÓN DOFA	ENTORNO	DESCRIPCIÓN	IMPACTO	SISTEMA DE GESTIÓN		
				SGC	SGA	SST
FORTALEZAS	Valores	1- La empresa cuenta con políticas que fomentan principios éticos alineados con sus valores institucionales, promoviendo el buen desempeño organizacional, el compromiso con la calidad del servicio, la sostenibilidad y Seguridad y Salud.	4 - Alto	X	X	X
	Cultural Organizacional	2- Se cuenta con valores, creencias, normas y políticas que guían el comportamiento de los trabajadores, reforzando a la responsabilidad con la calidad del servicio, la sostenibilidad y Seguridad y Salud.	5 - Muy Alto	X	X	X
	Conocimiento	3- Se cuenta con metodologías que permiten transferir conocimiento a los trabajadores y garantizar continuidad con los mismos estándares.	4 - Alto	X	X	X
	Desempeño	4- Alta calidad del agua suministrada, continuidad y cobertura del servicio, cumplimiento de los requerimientos del cliente bajo estándares de calidad, sostenibilidad y procesos que garantizan la seguridad y salud del equipo de trabajo.	5 - Muy Alto	X	X	X
	Capacidad Financiera	5- La empresa mantiene sostenibilidad financiera incluso en contextos de crisis, con control sobre ingresos y egresos mediante acuerdos con proveedores y clientes.	5 - Muy Alto	X	X	X
		6- Asignación de recursos para la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión (Calidad, Medio Ambiente, Huella de carbono y Seguridad y Salud en el Trabajo).	5 - Muy Alto	X	X	X
	Estructura Organizacional	7- La empresa cuenta con una estructura organizacional definida que facilita la toma de decisiones y la comunicación entre niveles jerárquicos.	4 - Alto	X	X	X
	Talento Humano	8- Equipo de trabajo competente, con conocimientos y capacidades para el desarrollo de las actividades de la empresa que contribuye significativamente a la continuidad operativa, mejora continua, calidad de los procesos, sostenibilidad y seguridad y salud.	5 - Muy Alto	X	X	X
	Infraestructura	9- La empresa cuenta con infraestructura operativa y administrativa para la adecuada prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.	5 - Muy Alto	X	X	X
	OPORTUNIDADES	Legal	1- Cambios o reformas normativas en el sector de servicios públicos que pueden representar oportunidades en la prestación del servicio en cuanto ampliación de cobertura.	3 - Medio	X	
		2- Obtención de beneficios tributarios por implementación de proyectos ambientales y sostenibles de acuerdo a la normatividad ambiental.	4 - Alto		X	
		3- Requisitos legales y reglamentarios que exigen la implementación de programas con el fin de prevenir costos asociados a su cumplimiento.	4 - Alto			X
Tecnológico		4- Inversión en equipos y sistemas de automatización avanzada para fortalecer la eficiencia operativa y la gestión integral de los servicios empresariales.	4 - Alto	X	X	X
Competitivo		5- Tendencias sostenibles que impulsan el desarrollo de nuevos proyectos y mejoran los procesos de la empresa, manteniendo altos estándares de calidad en la prestación del servicio.	4 - Alto	X	X	X
Mercado		6- Aumento de la demanda por expansión urbana y nuevos desarrollos habitacionales que proporcionan la oportunidad de ampliar cobertura.	3 - Medio	X	X	X
Cultural		7- Fortalecimiento de la cultura comunitaria en torno al uso racional y eficiente del agua, reconocida como un bien común que debe ser protegido.	3 - Medio	X	X	-
		8- Fortalecimiento de la cultura de denuncia y control social, permitiendo detectar oportunamente fugas, fraudes, vertimientos ilegales o conexiones clandestinas con riesgo de saneamiento.	4 - Alto	X	X	X
Social		9- Mayor acercamiento con la comunidad para fortalecer la imagen empresarial.	3 - Medio	X	X	X
Económico		10- Acceso a créditos de impacto sostenible y líneas de financiación verde para el desarrollo de proyectos con beneficios ambientales y sociales, como la reducción del impacto ambiental, mitigación del cambio climático, conservación de recursos naturales y mejoramiento de la calidad de vida.	4 - Alto	X	X	X
		11- Apoyo institucional de entidades como el Ministerio de Vivienda, la CRA y la Superintendencia de Servicios Públicos. Posibilita asistencia técnica, acceso a recursos y acompañamiento en la mejora de la gestión empresarial.	4 - Alto	X	X	-
Político		12- Existencia de políticas públicas para apalancamiento de proyectos de recuperación histórica y tratamiento de aguas residuales con respeto político.	4 - Alto	-	X	-
Ambiental - Cambio climático		13- Avances tecnológicos que permitan la implementación de proyectos de economía circular, cambio climático y gestión del recurso hídrico.	4 - Alto	-	X	-

Valores	1- Si bien, los valores organizacionales están definidos y divulgados, es necesario fortalecer su apropiación por parte de los trabajadores, contratistas y demás partes interesadas.	4 - Alto	X	X	X
Cultural Organizacional	2- Existe resistencia al cambio y bajo cumplimiento de los procedimientos e instructivos establecidos en los sistemas de gestión que afectan la cultura organizacional.	5 - Muy Alto	X	X	X
Conocimiento	3- Debilidad en la aplicación de las herramientas metodológicas para garantizar la transferencia de conocimientos en el logro de los objetivos de la Empresa.	4 - Alto	X	X	X
	4- Recursos limitados ante la demanda de capacitación para los trabajadores.	4 - Alto	X	X	X
Desempeño	5- La empresa no dispone de un Sistema Integrado de Gestión que permitan optimizar el control y la eficiencia de sus procesos.	2 - Bajo	X	X	X
Capacidad Financiera	6- El recaudado de facturación y el control de cartera restringen el flujo de caja, afectando la sostenibilidad financiera de la empresa.	5 - Muy Alto	X	X	X
	7- Altos gastos administrativos y costos operativos.	5 - Muy Alto	X	X	X
Estructura Organizacional	8- Deficiencias en la comunicación interna que dificultan la toma oportuna de decisiones, afectan la eficiencia en la ejecución de actividades y limitan su alineación con los sistemas de gestión.	4 - Alto	X	X	X
Talento Humano	9- Existen brechas entre las competencias requeridas y las habilidades disponibles de algunos trabajadores, lo que afecta su eficiencia y desempeño.	4 - Alto	X	X	X
Infraestructura	10- No se cuenta con un laboratorio con las condiciones de infraestructura requeridas.	5 - Muy Alto	X	X	X
	11- Falta de recurso económico para el mejoramiento de diferentes estructuras operativas de la empresa.	5 - Muy Alto	X	X	X

Legal	1- Cambios o reformas normativas en el sector de servicios públicos que pueden afectar las tarifas cobradas por la empresa.	4 - Alto	X	-	-
	2- Inclusión de nuevas reformas que pueden generar altos gastos administrativos y costos operativos.	4 - Alto	X	-	-
	3- La falta de adaptación y aplicación oportuna de la normatividad legal podría derivar en sanciones legales, pérdida de certificaciones o interrupciones en la operación.	4 - Alto	X	X	X
Tecnológico	4- Amenaza de ciberataques que comprometan la confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información empresarial.	5 - Muy Alto	X	X	X
	5- La limitada integración de herramientas digitales para gestión de calidad, seguridad o medio ambiente dificulta el monitoreo de indicadores, trazabilidad de procesos y cumplimiento normativo.	4 - Alto	X	X	X
Competitivo	6- Al contar con una sola fuente hídrica para el tratamiento del agua puede generar mayor dificultad para captar, tratar y distribuir agua en condiciones adecuadas.	5 - Muy Alto	X	X	-
Mercado	7- Percepción negativa frente a tarifas. Rechazo social o político ante aumentos tarifarios necesarios para cubrir costos de operación y mantenimiento, lo que incrementa las PFOs en la empresa.	4 - Alto	X	X	X
Cultural	8- Baja cultura del uso racional del agua. Comportamientos cobardos de derroche, conexiones indebidas o mal uso del sistema que afectan la sostenibilidad del recurso y el servicio.	4 - Alto	X	X	X
Social	9- Situaciones sociales y de salud pública que pueden afectar la continuidad de la empresa.	4 - Alto	X	X	X
	10- Limitaciones presupuestales del gobierno para inversión en infraestructura de agua y saneamiento.	4 - Alto	X	X	X
Económico	11- Aumento de la morosidad de los usuarios que afectan el flujo de caja y la sostenibilidad financiera.	4 - Alto	X	X	X
	12- Inflación alta y fluctuaciones en la tasa de interés que impactan negativamente en los costos de adquisición de equipos, tecnología e insumos.	4 - Alto	X	X	X
Político	13- Inestabilidad política y cambios en políticas públicas, reformas legales o decisiones de entes territoriales que pueden modificar el esquema tarifario y la autonomía del prestador.	4 - Alto	X	X	-
Ambiental - Cambio climático	14- Posibles impactos del cambio climático como fenómenos extremos (sequías, lluvias intensas, etc.), cambios regulatorios ambientales y/o nuevas exigencias de partes interesadas en sostenibilidad.	5 - Muy Alto	X	X	X

4.6.4. Tema Material: Bienestar Social de colaboradores.



Desarrollo y cuidado del Talento Humano. [GRI 3-3] [GRI 2-24] [GRI 401-1] [GRI 401-2] [GRI 404-1] [GRI 404-2] [GRI 404-3]

BIENESTAR DENTRO DE LA JORNADA LABORAL

El área de desarrollo organizacional y la gerencia en conjunto a los directivos sindicales, creamos unas jornadas laborales especiales para trabajadores vinculados con hijos que presentan alguna condición de discapacidad. Esta iniciativa permite equilibrar el compromiso profesional con el apoyo familiar, reflejando nuestro enfoque en las competencias humanas, la eficiencia de procesos y la responsabilidad social hacia la comunidad. Así apostamos al

fortalecimiento y bienestar de nuestro equipo, alineado con la misión de prestar servicios de calidad y mejorar continuamente.

Por otra parte, en el marco del fortalecimiento de la inclusión y la equidad de género, la organización promueve la participación de mujeres en los diferentes niveles jerárquicos, incluyendo cargos directivos, de jefatura y operativos. Esta apuesta institucional busca reconocer y resaltar el aporte del talento femenino en el desarrollo de los procesos organizacionales, garantizando igualdad de oportunidades, condiciones laborales equitativas y el respeto por la diversidad.

Diversidad en empleados	Hombres	Mujeres	Total
Menores de 30 años	30	21	51
Entre 31 y 50 años	77	52	129
Mayores de 50 años	67	18	85

Escolaridad desarrollo continuo

Esta información permite analizar la evolución de la formación del talento humano y su relación con los principios de sostenibilidad social, equidad e inclusión, aportando insumos relevantes para la evaluación del desarrollo organizacional y la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento del capital humano, donde se observa un crecimiento educativo general, reflejado en el aumento progresivo de la población en los niveles técnico, profesional y de postgrados, lo que indica una tendencia positiva hacia una mayor cualificación académica, especialmente en el año 2025.

Distribución detallada nivel académico por género						
	2023		2024		2025	
Nivel Académico	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Primaria	8	0	8	0	8	1
Secundaria	70	11	66	8	63	12
Técnica	25	8	44	15	45	15
Tecnológica	20	15	13	19	19	16
Profesional	14	23	22	21	24	30
Post grados	7	13	8	14	14	18
Total	144	70	161	77	173	92

Convenciones colectivas

Con el propósito de fortalecer las condiciones laborales, promover la estabilidad y aumentar la satisfacción del personal vinculado a la empresa, durante el año 2024 se realizó la actualización de las Convenciones Colectivas de Trabajo suscritas con los sindicatos Sintraemsdes y Sintraguas, con vigencia para el período 2024–2027. Esta actualización garantiza condiciones laborales justas, equitativas y competitivas, alineadas con los principios de sostenibilidad y bienestar integral de los trabajadores.



El alcance de esta negociación comprende a los trabajadores de planta, personal de apoyo con contrato a término fijo y, conforme a la nueva reforma laboral, a los aprendices del SENA que se encuentran en etapa productiva.

PROCEDIMIENTO DE NOMINA Y SEGURIDAD SOCIAL

En el desarrollo del proceso de nómina de la empresa Aguas de Buga S.A. E.S.P., se dio cumplimiento oportuno y quincenal al pago de las nóminas correspondientes a todos los trabajadores. El procedimiento comprendió las etapas de administración, revisión, liquidación y pago, garantizando la correcta aplicación de la normativa laboral vigente.

A continuación, se relacionan los aspectos que hacen parte del presente informe general de nómina:

NÓMINAS PAGADAS VIGENCIA 2023, 2024 y 2025

VIGENCIA	CONCEPTO	VR PAGADO 2023	VR PAGADO 2024	VR PAGADO 2025
COMPARATIVO 2023-2024-2025	VALOR BRUTO	\$10.017.093.576	\$10.157.272.999	\$15.403.736.173
	VALOR NETO	\$7.928.998.091	\$7.968.261.396	\$12.445.931.949

Desarrollo y cuidado del Talento Humano

El bienestar se gestiona desde el proceso de Desarrollo Organizacional, que administra el talento humano idóneo y articula mecanismos para propiciar un ambiente de trabajo seguro y saludable. La gestión se estructura en programas de acondicionamiento físico (gimnasios y actividades deportivas), plan anual de bienestar social y acciones de formación y desarrollo humano, con indicadores definidos en la caracterización del proceso.

Participación de actividades de acondicionamiento física			
Año	2023	2024	2025
Total, participantes durante el tiempo de ejecución.	(41)	(54)	(105)
Total, Empleados	227	239	256
Total, cupos asignados mes a mes	50	60	112

% participación Hombres	38.1 %	36.67 %	42.75 %
% Participación mujeres	44 %	52.50 %	51.42 %
Total, año.	82.01 %	89.17 %	94.17 %

El fortalecimiento del programa físico se integró a los planes de formación y bienestar, contribuyendo al desarrollo de competencias de autocuidado, trabajo en equipo, y se asocia con una menor rotación en las áreas de mayor participación.



BIENESTAR SOCIAL

Durante el 2025, el área de Bienestar desarrolló un portafolio de 77 actividades orientadas a la salud mental, la formación integral, la prevención en salud física y el fortalecimiento de la familia, con cobertura en todas las sedes de Aguas de Buga S.A. E.S.P. La alta frecuencia y diversidad de las actividades permitió mantener un contacto permanente con los trabajadores, reforzar el sentido de pertenencia y ofrecer espacios de acompañamiento emocional y relacional acordes con las necesidades identificadas en el clima laboral.



CAPACITACIONES 2025

El Plan Anual de Capacitaciones, constituye una herramienta estratégica orientada al fortalecimiento de las competencias técnicas, administrativas y humanas de todos los colaboradores de la empresa. En un entorno dinámico y regulado como el de los servicios públicos domiciliarios, la formación continua del talento humano es fundamental para garantizar la eficiencia operativa, el cumplimiento normativo y la prestación de un servicio de calidad a la comunidad.

Cuadro unificado de capacitaciones 2024 y 2025				
MES	Capacitaciones 2024	Empleados capacitados 2024	Capacitaciones 2025	Empleados capacitados 2025
TOTAL	75	398	107	383

Seguridad y Salud en el Trabajo. [GRI 401-2] [GRI 401-3] [GRI 403-1] [GRI 403-2] [GRI 403-3] [GRI 403- 4] [GRI 403-5] [GRI 403-6] [GRI 403-7] [GRI 403-8] [GRI 403-9] [GRI 403-10]

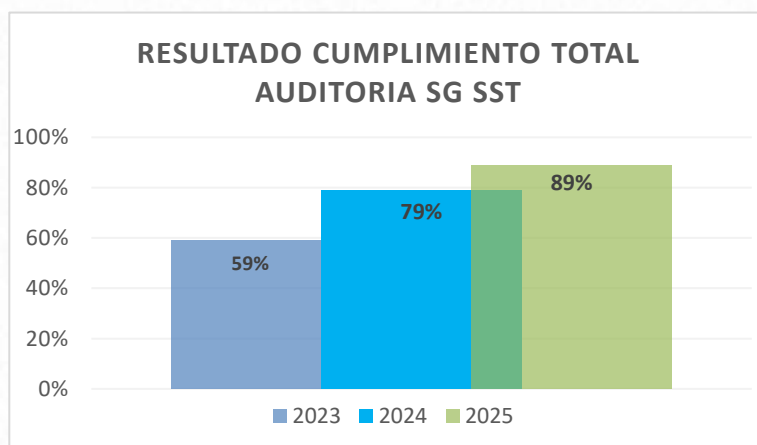
Para nuestra organización el bienestar de los trabajadores es fundamental, por ello se destinan recursos económicos y humanos que garanticen la conservación de la salud y condiciones de trabajo seguras.



Estandarización de procedimientos, certificación del recurso humano y uso de equipos de protección, que garantizan la seguridad durante la realización de tareas de alto riesgo.

Durante el año 2025, se destinaron recursos técnicos y humanos a mejorar la capacidad para realizar tareas de alto riesgo de manera segura, es así como se logró la capacitación de 17 trabajadores autorizados para trabajo en alturas, 4 coordinadores para trabajo en alturas, 7 jefes de área y 14 trabajadores entrantes en espacios confinados.

En el año 2025 se mantuvo el cumplimiento del SG-SST, con un 98.75% en la autoevaluación de Estándares Mínimos de Seguridad y Salud en el Trabajo, según la Resolución 0312 de 2019, ante el Ministerio del Trabajo. Igualmente se obtuvo una mejora en el resultado de auditoría interna al SG SST.

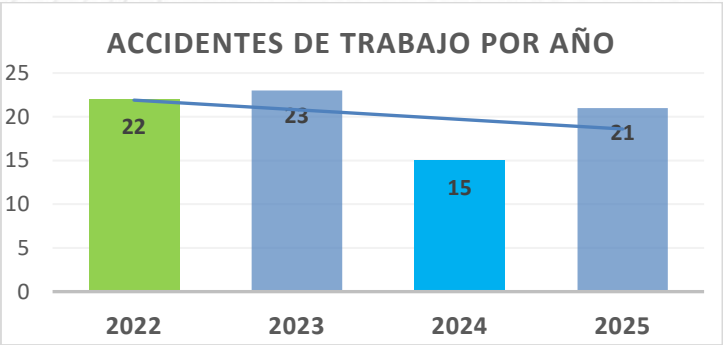


En el 2025 se evidenció una mejora de cumplimiento total con respecto al 2023 de un 30% en los resultados de auditoría interna, lo que nos indica el compromiso con la mejora continua en el SG SST.

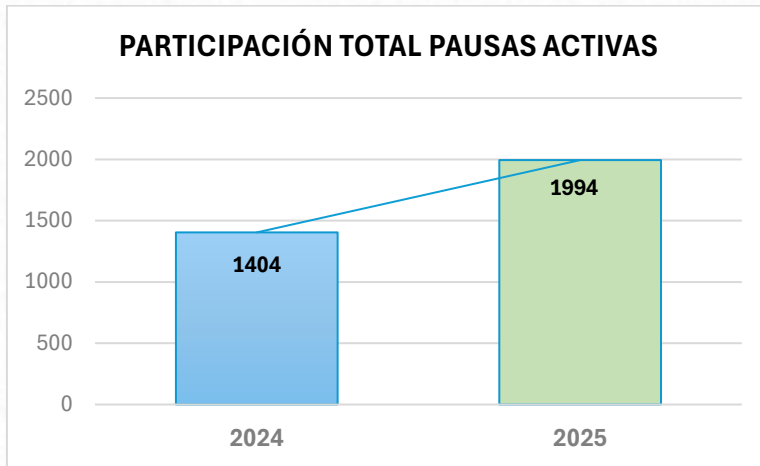
ACCIDENTALIDAD EN EL TRABAJO

AÑO	No. DE ACCIDENTES	FRECUENCIA	SEVERIDAD
2022	22	0,89	2,4
2023	23	0,93	17,0
2024	15	0,51	3,6
2025	21	0,80	4

En la tabla se evidencia una frecuencia en la accidentalidad estable en el tiempo, sin embargo, en el 2024 se presentó disminución notoria en el número de accidentes, y la severidad, afortunadamente se ha estabilizado en los dos últimos años.



Para el año 2025 se presentaron 6 accidentes por encima de la cifra del año 2024, sin embargo, se evidencia una tendencia a la disminución. Actualmente se implementan estrategias de prevención de la accidentalidad enfocadas en el peligro mecánico, por el que se ocasionan la mayoría de los accidentes.



Para el año 2025 se evidenció un incremento del 42% en la participación, esta medida busca mejorar las condiciones de salud y se realiza combinando la recuperación e hidratación en las áreas operativas y las cognitivas y de coordinación y motricidad con el fin de lograr la prevención de DME en la empresa.

En el año 2025 se llevaron a cabo diversas actividades de formación y sensibilización, entre ellas: charlas de autocuidado, inspección y capacitación para la prevención de desórdenes musculoesqueléticos, prevención del riesgo biológico para nuestro personal expuesto y enfatizamos esfuerzos para brindar formación especializada a toda la población en prevención en salud mental: jornada de prevención del consumo de sustancias psicoactivas. Así mismo, se cumplió con los cronogramas de formación a los grupos de interés como COPASST, Brigada de preparación y respuesta ante emergencias y al comité de convivencia laboral con temas puntuales como identificación y abordaje del acoso laboral y la socialización de la ruta de atención frente al acoso laboral.



4.6.5. Tema material: Derechos Humanos.



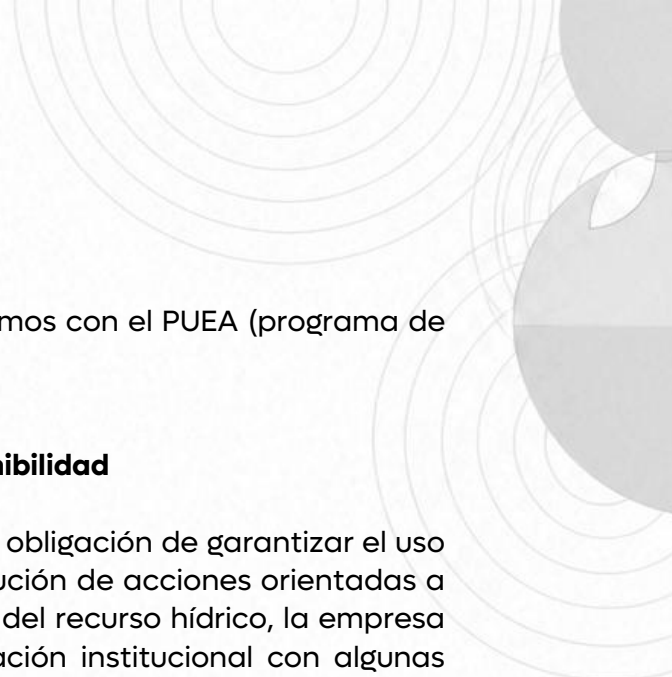
Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos. [GRI 2-23] [GRI 412 -2]

En el año 2025 Aguas de Buga capacito al equipo directivo en **DERECHOS HUMANOS** con una duración de 8 horas, dictado por la Cruz Roja Colombiana, seccional valle del Cauca, se han entregado inducciones y capacitaciones en busca de fortalecer el desarrollo integral de nuestros Colaboradores a través del programa de desarrollo del talento humano.



Programas de responsabilidad social empresarial (RSE). [GRI 2-23] [GRI 413-1] [GRI 412-2]

Desde el proceso de Sostenibilidad y Valor Compartido se han implementado, de manera voluntaria, estrategias orientadas a promover el uso eficiente y sostenible del recurso hídrico, mediante acciones de educación ambiental y participación comunitaria, a través de programas que involucran y le dan participación a todas sus PIP (partes interesadas pertinentes) y que van relacionadas directamente con



mos con el PUEA (programa de

ibilidad

obligación de garantizar el uso
ción de acciones orientadas a
del recurso hídrico, la empresa
ción institucional con algunas

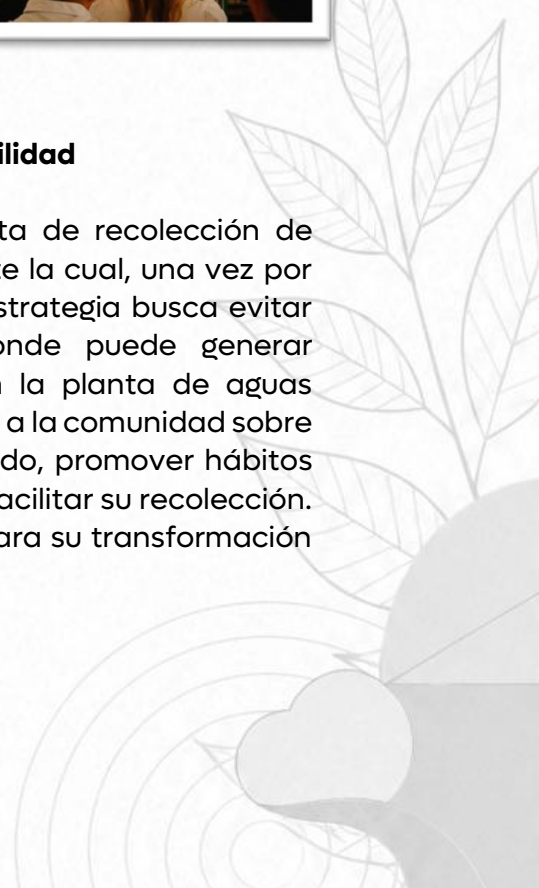
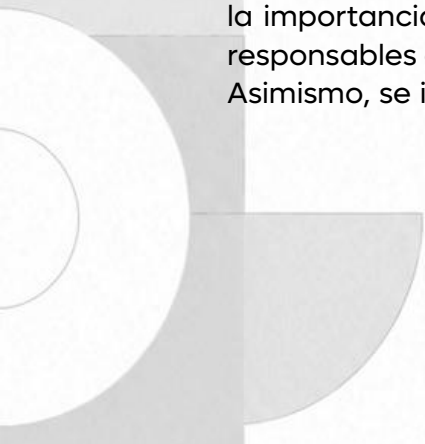
Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua: Sostenibilidad

En el marco de la Ley 373 de 1997, que establece la obligación de garantizar el uso racional del agua mediante la planificación y ejecución de acciones orientadas a reducir el desperdicio y promover la sostenibilidad del recurso hídrico, la empresa **Aguas de Buga** llevó a cabo en 2025 una articulación institucional con algunas empresas del municipio, esta alianza ha permitido fomentar campañas de sensibilización dirigidas a los colaboradores de dichas compañías, con el fin de promover el uso responsable y eficiente del agua.



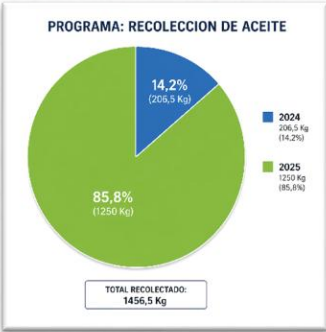
Campaña de recolección de aceite usado de cocina: Sostenibilidad

La organización **Aguas de Buga** ha implementado una ruta de recolección de aceites de cocina usados en Guadalajara de Buga, mediante la cual, una vez por semana, se visita un barrio o comuna del municipio. Esta estrategia busca evitar que este residuo sea vertido en el alcantarillado, donde puede generar contaminación y afectar los procesos de tratamiento en la planta de aguas residuales. A través de esta iniciativa, se pretende sensibilizar a la comunidad sobre la importancia de una adecuada disposición del aceite usado, promover hábitos responsables en hogares y establecimientos comerciales, y facilitar su recolección. Asimismo, se impulsa el aprovechamiento de este residuo para su transformación



en nuevos productos, contribuyendo al cuidado del medio ambiente y al fortalecimiento de una cultura ciudadana más sostenible.

PROGRAMA DE RECOLECCIÓN DE ACEITE		
PROGRAMA	AÑO	CANTIDAD Kg
 Recoleccion de Aceite	2024	206,5
	2025	1250



Proyecto PRAES (proyectos ambientales escolares): Sostenibilidad

Como parte de su estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, concebida como un componente transversal de la gestión organizacional, se orientaron acciones hacia la educación ambiental con la participación de las instituciones educativas del municipio.

En este marco, la estrategia **Alianza PRAES** se consolida como un proceso de articulación con los Proyectos Ambientales Escolares (PRAES), incorporando los objetivos de sostenibilidad como un componente orientador que vincula la educación ambiental con la gestión responsable de los recursos naturales. En este sentido, la empresa promovió el fortalecimiento de estos procesos en las instituciones educativas mediante metodologías pedagógicas participativas, que contribuyen al desarrollo de una cultura ambiental en la comunidad educativa.

Lo anterior ha permitido la generación de propuestas prácticas orientadas a dar respuesta a las problemáticas ambientales del entorno, fortaleciendo el compromiso de los estudiantes y la comunidad con el desarrollo sostenible.

COLEGIOS E INSTITUCIONES EDUCATIVAS QUE PARTICIPAN EN LA ALIANZA PRAES

Academia Militar Coronel Miguel Cabal Barón
Institución Educativa San Vicente
Colegio Gimnasio Central del Valle del Cauca
Colegio Liceo de los Andes
Institución Educativa Instituto Técnico Agrícola

Diplomado: “ El Territorio que Habito” Educación Ambiental y PRAES : Sostenibilidad

Con el propósito de ampliar la estrategia Alianza PRAES y fortalecer la participación de la comunidad educativa, se estructuró un diplomado dirigido a docentes de instituciones públicas y privadas del municipio de Guadalajara de Buga.

Esta iniciativa se desarrolló en el marco del Comité Técnico Interinstitucional de Educación Ambiental del municipio, escenario en el que convergen diferentes organizaciones del territorio. El programa ofreció un proceso de formación académica de corta duración, orientado a fortalecer conocimientos, habilidades y competencias para comprender, enseñar y gestionar temas relacionados con los Proyectos Ambientales Escolares (PRAE) y el desarrollo sostenible.

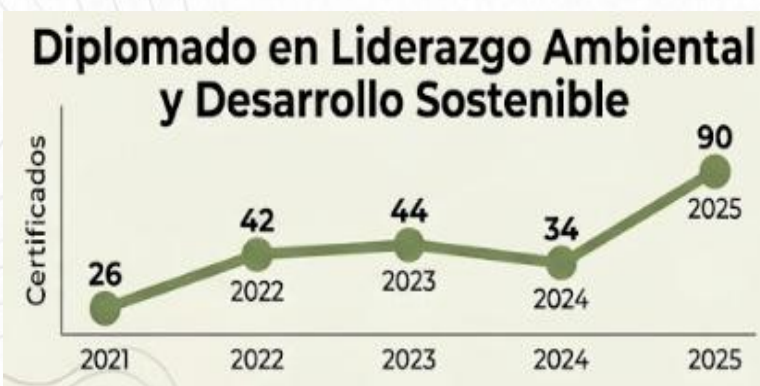
El diplomado se caracterizó por su enfoque flexible y práctico, constituyéndose en una herramienta de formación que facilita la transición del conocimiento a la acción, promoviendo la implementación de estrategias sostenibles en los contextos educativos.



Diplomado en Liderazgo Ambiental y Desarrollo Sostenible Grados 9-10: Ambiental

Como empresa prestadora de los servicios de acueducto y alcantarillado, promovemos el uso eficiente y sostenible del recurso hídrico, parte de nuestra responsabilidad ambiental y social. Este compromiso se alinea con lo establecido en la **Ley 373 de 1997**, y la **Ley 99 de 1993**.

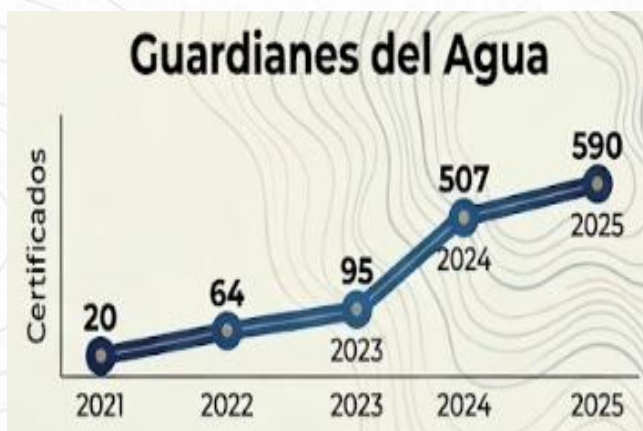
Aguas de Buga S.A. E.S.P. ha liderado durante más de una década una línea estratégica de Educación Ambiental, orientada al fortalecimiento de capacidades ciudadanas a través del Programa Comunidad y Medio Ambiente. Esta iniciativa, desarrollada de manera participativa con estudiantes y comunidades locales, ha permitido implementar contenidos pedagógicos, espacios de formación y actividades enfocadas en la protección del recurso hídrico y la generación de conciencia ambiental.



Se ha mantenido un crecimiento constante, proyectando certificar a 90 estudiantes de instituciones educativas de Guadalajara de Buga para el cierre de 2025. Este programa estratégico empodera a jóvenes de grado noveno como líderes en la conservación y el monitoreo del recurso hídrico, transformando el entorno escolar en un espacio de participación y conciencia ecológica fundamental para la resiliencia del territorio.

Programa Guardianes del Agua Grados 3-4: Ambiental

A través del programa Guardianes del Agua, la organización implementa una línea formativa dirigida a estudiantes de 3° y 4° de primaria, orientada a fomentar la comprensión temprana del valor del recurso hídrico y la conservación de los ecosistemas. Esta estrategia adapta el rigor temático del Diplomado en Liderazgo Ambiental a las necesidades pedagógicas de niños entre 7 y 9 años, utilizando actividades lúdicas, recursos creativos y visitas guiadas para fortalecer el sentido de pertenencia por el entorno natural y promover el uso responsable del agua desde la infancia donde se llevo a cabo la certificación de 590 estudiantes certificados como Guardianes del Agua.



4.6.6. Transparencia ética y gobernanza



Buen gobierno: [GRI 3-3] [GRI 2-9] [GRI 2-10] [GRI 2-11] [GRI 2-12] [GRI 2-13] [GRI 2-15] [GRI 2-17] [GRI 2-18] [GRI 2-19] [GRI 2-20] [GRI 2-23] [GRI 2-24]

De acuerdo con los estatutos de la empresa está administrada por:



De la remuneración

En nuestros estatutos se define la remuneración de los miembros de la Junta directiva que no pertenecen a la administración pública.

Asuntos principales de nuestra Junta Directiva.

Con base en el reglamento de la Junta Directiva de Aguas de Buga S.A.E.S.P. dentro de su plan anual de trabajo, nuestra Junta directiva se ocupa, entre otros, del estudio, revisión, y aprobación de los siguientes temas:



Comités internos de nuestra empresa:



Proyección del gobierno corporativo.

Cumplimiento de normas y requisitos. **[GRI 2-27]**

Todo el tema de gobierno Corporativo se esta construyendo en el proceso jurídico y está proyectado para entregarse en el año 2026.

Acciones jurídicas sobre competencias desleal y prácticas monopólicas y contra la libre competencia. **[GRI 206-1]**

No hemos sido objeto de acciones jurídicas por competencia desleal, prácticas monopólicas o trasgresión a la libre competencia, durante los últimos tres años.

Incumplimiento de legislación y normatividad ambiental. **[GRI 307-1]**

No presentamos Incumplimiento de legislación y normatividad ambiental, por lo cual no fuimos objeto de requerimientos, multas, o sanciones, durante los últimos tres años.

Contribución a partidos o representantes políticos. **[GRI 415-1]**

En consideración a la naturaleza jurídica y normativa aplicable a nuestra empresa, no podemos realizar contribuciones económicas ni en especie a representantes o partidos políticos.

Casos de incumplimiento relacionados con la información y etiquetado de productos y servicios. [GRI 417-2]

Nuestra empresa no presentó incumplimiento relativo a la información de nuestros producto y servicios, razón por la cual no fuimos objeto de requerimientos, sanciones o multas durante el trienio 2023 a 2025.

Casos de incumplimiento relacionados con la información de marketing. [GRI 417-3]

Nuestra empresa no presentó incumplimiento relativo a la información de marketing, razón por la cual no fuimos objeto de requerimientos, sanciones o multas durante el trienio 2023 a 2025.

Reclamaciones fundamentales relativas a violación de privacidad del cliente y pérdida de datos. [GRI 418-1]

Nuestra empresa no presentó incumplimiento relativo a la violación de privacidad del cliente y pérdida de datos, gracias a nuestra política de tratamiento de datos personales, razón por la cual no se presentaron casos de incidentes de seguridad que vulneren la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos 2023 a 2025

Casos de incumplimiento relacionados con leyes y normativas en ámbito social y económico. [GRI 419-1]

Se atienden acciones constitucionales grupales, Nuestra empresa no presentó incumplimiento relativo con leyes y normativas en ámbito social y económico, razón por la cual no fuimos objeto de requerimientos, sanciones o multas durante el trienio 2023 a 2025.

Transacciones con accionistas, socios o administradores.

En el año 2025 los accionistas no realizaron prestamos o negocios a la compañía, ni de la empresa a los socios, administradores o accionistas.

Propiedad intelectual, derechos de autor, licencias y cumplimiento de otras obligaciones.

A la fecha la empresa ha cumplido con todo lo relacionado con propiedad intelectual, derechos de autor, licencias y cumplimiento de otras obligaciones para su funcionamiento, así como las obligaciones laborales, y pagos de seguridad social.

Cumplimiento de relación con los Proveedores.

El cumplimiento de lo indicado en el artículo 87 de la ley 1676 del 2013, la organización no obstaculizó a los Proveedores en su intención de realizar alguna operación de *factoring* con las facturas de venta que ellos expidieron a la sociedad durante el período.

Gestión Ética. [GRI 2-16] [GRI 2-23] [GRI 2-25] [GRI 2-26]



CÓDIGO ÉTICO ACTUALIZADO

Comunicado No 013-2015 (02 de marzo de 2015) Por medio del cual se modifica el código de ético de la empresa Aguas de Buga S.A. E.S.P.

1



OBJETIVOS CLAVE DEL CÓDIGO

- Atender los requerimientos tanto de clientes internos como externos dentro del marco.
- Integrar a los trabajadores y contratistas con la visión.
- Fortalecer organización administrativa con los usuarios.
- Enmarcar prestación de los servicios de los trabajadores y valores aquí determinados.
- Capacitación del personal.
- Mejorar relaciones laborales a los trabajadores y contratistas.

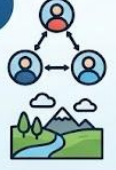
2



NUESTROS PRINCIPIOS ÉTICOS

Vocación del servicio, economía, moralidad, eficiencia, calidad del trato y costos ambientales.

3



DIRECTRICES ÉTICAS (Relaciones)

Con uno mismo, Empresa-Trabajadores, Compañeros de trabajo, Trabajadores-Empresa, Medio Ambiente, Proveedores/Contratistas, y Conflicto de intereses.

4



POLÍTICA ANTI-ÉTICA (Conducta Prohibida)

Trabajadores y contratistas deben abstenerse de aportes a campañas/eventos políticos y garantizar moralidad y transparencia, según Junta Directiva.

Junta Directiva, Aguas de Buga S.A. E.S.P.

Casos de corrupción confirmados. [GRI 205-3]

No se han encontrado en este período

4.6.7. Estrategia de Comunicación y participación.

El área de comunicaciones de Aguas de Buga S.A. E.S.P. desarrolló y ejecutó una estrategia integral orientada a informar de manera eficaz y oportuna a las partes interesadas sobre los avances, programas y actividades de la organización. Esta estrategia estuvo alineada con los lineamientos del Plan Estratégico de Sostenibilidad, incorporando en cada mensaje enfoques relacionados con el cuidado del recurso hídrico, la gestión ambiental, la responsabilidad social y el fortalecimiento institucional.

De manera complementaria, se definió y aplicó una metodología para la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de las comunicaciones internas y externas en el marco de los Sistemas de Gestión. Esto permitió garantizar que la información difundida fuera pertinente, clara, comprensible y coherente con los requisitos normativos aplicables, fortaleciendo la transparencia, la cultura organizacional y la confianza de la comunidad y demás grupos de interés.



- **Divulgación de la información y relación con diferentes medios de comunicación**

En el marco de la estrategia de comunicación externa, la empresa fortaleció sus canales de divulgación para garantizar un alcance amplio y efectivo. La factura del servicio público continuó consolidándose como un medio clave para compartir información institucional, permitiendo llegar de manera directa y oportuna a los 39.789 usuarios, en complemento con la gestión activa en redes sociales.

Adicionalmente, se ejecutó un plan de medios multicanal con una inversión de \$241.200.000, que permitió ampliar la difusión de la gestión institucional y de campañas estratégicas, como el uso eficiente del agua, a través de medios digitales, radio, prensa y televisión local. Se obtuvo una difusión total de 1.893 publicaciones, distribuidas en 307 emisiones en radio, 113 publicaciones en medios digitales y 1.473 en prensa, fortaleciendo el posicionamiento institucional en diferentes canales de comunicación.

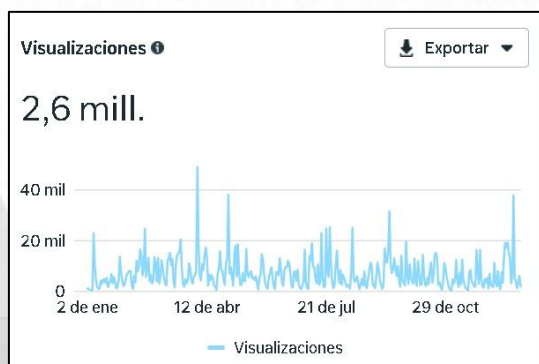
- **Red Facebook**

En promedio, durante 2025, la página de Facebook de Aguas de Buga registró más de 216 mil visualizaciones mensuales y alrededor de 2.600 interacciones por mes, consolidando una comunidad digital activa y en crecimiento.

Seguidores: 15.500



Visualizaciones totales 2025: 2.591.287



Interacciones totales: 31.100



- **Red Instagram**

En 2025, Instagram de Aguas de Buga cerró con 3.166 seguidores, alcanzando más de 347 mil visualizaciones y 4.580 interacciones, con una tasa de interacción del 1,3%, lo que evidencia una comunidad digital activa y con buen nivel de respuesta al contenido publicado.

Seguidores (cierre 2025): 3.166

Visualizaciones totales: 347.863

Interacciones totales: 4.580

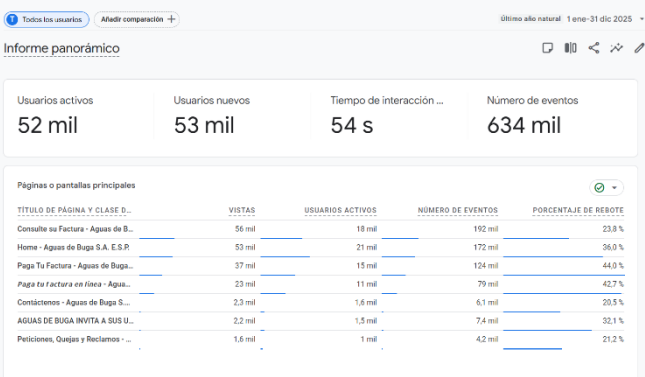
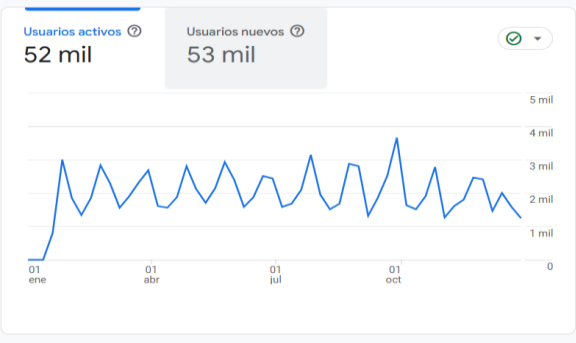


INFORME BALANCE PÁGINA WEB 2025 – www.aguasdebuga.com

Durante el año 2025, la página web de Aguas de Buga evidenció un comportamiento sólido en términos de tráfico, interacción y uso de los servicios digitales, consolidándose como un canal clave de atención y comunicación con los usuarios.

Estos datos reflejan una alta capacidad de atracción de nuevos usuarios, así como una dinámica constante de interacción con los contenidos y funcionalidades del sitio web. El volumen de eventos evidencia un uso activo de herramientas digitales, especialmente aquellas orientadas a trámites y consultas.

Resumen de Ver la interacción y la retención de usuarios



Vistas por Título de página y clase de pantalla

TÍTULO DE PÁGINA Y CLASE DE P...	VISTAS
Consulte su Factura - Aguas de Bug...	56 mil
Home - Aguas de Buga S.A. E.S.P.	53 mil
Paga Tu Factura - Aguas de Buga S...	37 mil
Paga tu factura en línea - Aguas d...	23 mil
Contáctenos - Aguas de Buga S.A. E...	2,3 mil
AGUAS DE BUGA INVITA A SUS USU...	2,2 mil
Peticiones, Quejas y Reclamos - Ag...	1,6 mil

[Ver páginas y pantallas](#) →

Aportes desde la gestión de comunicaciones

- Fortalecimiento de contenidos orientados al usuario (facturación, pagos y trámites).
- Optimización de la información en la página web para facilitar la navegación.
- Generación de contenidos informativos que direccionan tráfico hacia el sitio web.
- Apoyo en la difusión de campañas institucionales que promueven el uso de canales digitales.

Conclusión estratégica

El comportamiento del sitio web durante 2025 evidencia que Aguas de Buga ha logrado consolidar su plataforma digital como un canal efectivo de atención, información y servicio al usuario. La alta participación en secciones transaccionales demuestra una apropiación creciente de los servicios digitales por parte de la ciudadanía.

Asimismo, estos resultados respaldan la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias de comunicación digital, orientadas a mejorar la experiencia del usuario, optimizar los contenidos y promover el uso de herramientas virtuales, en línea con los objetivos de sostenibilidad, eficiencia operativa y transformación digital de la empresa.

Impacto social



4.7. IMPACTO ECONÓMICO: Prosperidad e Innovación.



4.7.2. Sostenibilidad financiera. [GRI 201-1] [GRI 203-1]; [GRI 207-1]

DESEMPEÑO ECONÓMICO Y FINANCIERO

Enfoque de gestión Económica y Financiera.

En 2025, la empresa consolidó un resultado operativo positivo, reflejo de una gestión financiera eficiente y disciplinada. Este desempeño se dio en un contexto donde aún se gestionan de forma gradual efectos de periodos anteriores.

A través de la optimización del flujo de caja, el control del gasto y el fortalecimiento del recaudo, se garantizó la continuidad del servicio y el cumplimiento de obligaciones. Así, la entidad avanza en la consolidación de su equilibrio financiero y sostenibilidad a largo plazo.

Desempeño Económico y rentabilidad

En 2025, se presentó un desempeño financiero positivo, con crecimiento de ingresos, mejora en la rentabilidad y mayor generación de valor. Los ingresos operacionales aumentaron significativamente frente a 2024, alcanzando \$44.971 millones, mientras que los costos también crecieron, situándose en \$29.341 millones. Como resultado, la empresa obtuvo una utilidad operativa de \$6.050 millones y una utilidad neta de \$3.538 millones, evidenciando una recuperación importante respecto al año anterior.

Indicador	Indicadores Clave			Var (pp) 24-23	Var (pp) 25-24
	2023	2024	2025		
EBITDA (\$ miles)	4.727.914	6.041.285	8.552.500	27,80%	41,60%
Margen bruto	37,27%	36,77%	34,74%	-0,5	-2,03
Margen EBITDA	14,53%	17,14%	19,02%	2,61	1,88
Margen neto	6,85%	4,73%	7,87%	-2,12	3,14
ROA	6,35%	4,46%	7,62%	-1,89	3,16
ROE	11,77%	8,16%	14,75%	-3,61	6,59

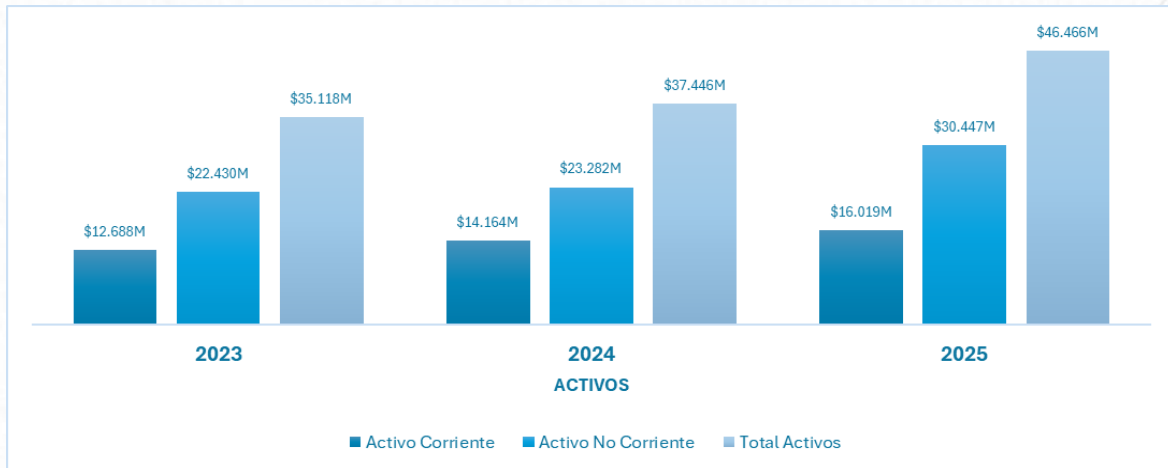
Entre 2023 y 2025, Aguas de Buga S.A. E.S.P. evidenció un crecimiento sostenido en sus ingresos operacionales, acompañado de una mayor dinámica en la prestación del servicio. Este comportamiento se desarrolló en un contexto de incremento en los costos operativos, asociado en parte a la entrada en operación y gestión directa de la PTAR, así como a la asunción de procesos comerciales que anteriormente se encontraban tercerizados, cuyos efectos se han venido equilibrando de manera progresiva.

A pesar de ello, la empresa fortaleció su capacidad operativa, reflejada en el aumento del EBITDA y en la mejora de su margen, lo que indica una mayor eficiencia en la generación de recursos. Asimismo, tras una leve disminución en 2024, la rentabilidad se recupera en 2025, evidenciada en mejores niveles de margen neto, ROA y ROE, consolidando una tendencia favorable en la gestión financiera.

Solidez Financiera y Gestión de Recursos.

Al cierre de 2025, Aguas de Buga S.A. E.S.P. presenta una estructura financiera estable, con un adecuado equilibrio entre activos corrientes y no corrientes, lo que respalda su liquidez y proyección a largo plazo.

El crecimiento de los activos estuvo impulsado principalmente por inversiones en proyectos estratégicos, como el Colector Calle 9, y por el fortalecimiento de activos de infraestructura. En conjunto, la empresa evidencia una gestión orientada a consolidar su capacidad operativa y la sostenibilidad del servicio.

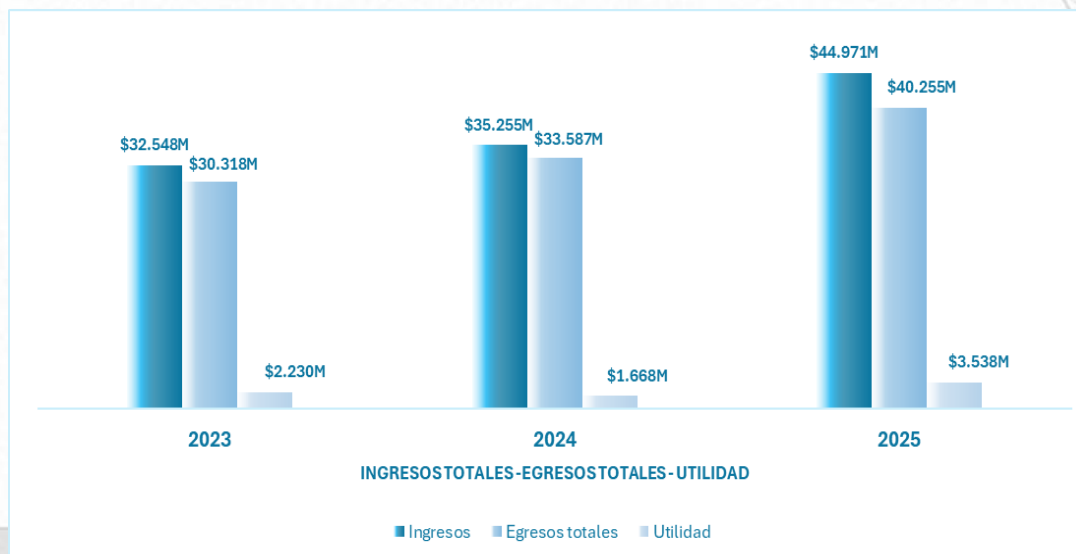


Liquidez y gestión del flujo de recursos.

Se mantuvo una gestión eficiente del flujo de recursos, con ingresos que superaron los egresos, garantizando la continuidad operativa, el cumplimiento de obligaciones y el avance en proyectos estratégicos.

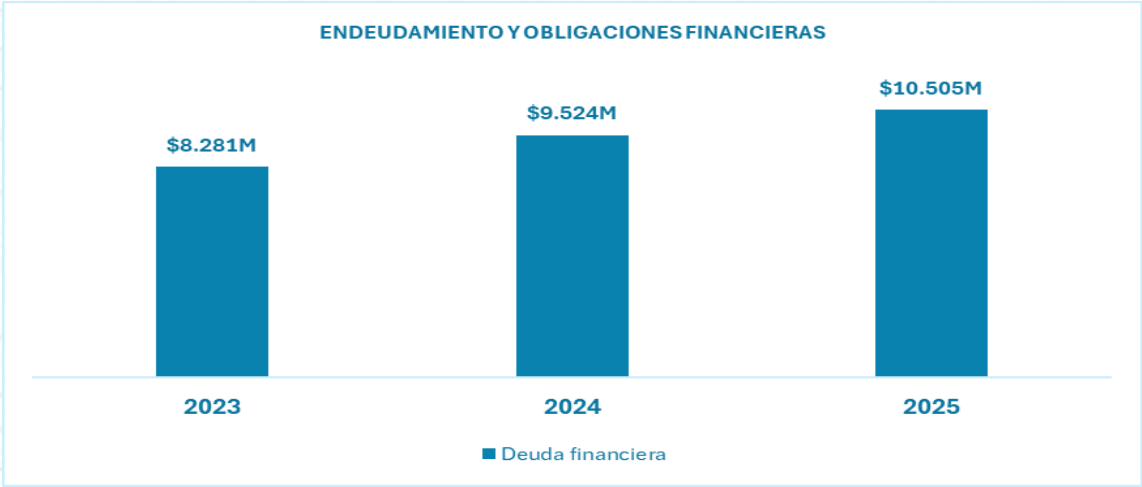
Las actividades operativas fueron la principal fuente de generación de recursos, mientras que las inversiones se enfocaron en el fortalecimiento de la infraestructura. El periodo cerró con un nivel de efectivo coherente con la dinámica de ejecución y uso eficiente del mismo.

Si bien se evidencia una mejora frente a 2024, la sostenibilidad financiera continúa en proceso de consolidación, en un contexto de mayores exigencias operativas y ajustes derivados de periodos anteriores.



Endeudamiento y obligaciones financieras

Durante el periodo 2023–2025, Aguas de Buga S.A. E.S.P. ha mantenido una gestión prudente de su endeudamiento, evidenciada en un crecimiento gradual y controlado de la deuda financiera, que pasó de \$8.281 millones en 2023 a \$10.505 millones en 2025, en línea con las necesidades de expansión operativa. Este comportamiento ha estado acompañado de un cumplimiento oportuno del servicio de la deuda y una adecuada capacidad de pago, lo que refleja una planificación financiera consistente y relaciones sólidas con el sector financiero. En conjunto, el nivel de endeudamiento se mantiene en rangos manejables, permitiendo financiar el crecimiento sin comprometer la estabilidad ni la sostenibilidad de la entidad en el mediano plazo.



ENDEUDAMIENTO			
INDICADORES	Dic 31 de 2023	Dic 31 de 2024	Dic 31 de 2025
Nivel de endeudamiento	46,02%	45,36%	48,00%
Cobertura de intereses (util. operacional)*	1,4	1,6	1,5
Cobertura de intereses (EBITDA)*	1,9	2,2	2

Resultado fiscal y ejecución presupuestal

En 2025, Aguas de Buga S.A. E.S.P. registró un resultado positivo, con ingresos que superaron los egresos, reflejando disciplina fiscal y capacidad de generación de recursos. Este desempeño se da en un contexto donde aún se incorporan de forma gradual algunos efectos de vigencias anteriores, gestionados mediante una adecuada planeación financiera y control del flujo de caja.

Lo anterior evidencia una administración responsable que avanza en la consolidación de su equilibrio financiero, sin afectar la estabilidad operativa ni la ejecución de proyectos estratégicos.

Eficiencia financiera y control interno

La gestión financiera durante 2025 se caracterizó por el fortalecimiento de los mecanismos de control y seguimiento, destacándose la realización oportuna de conciliaciones bancarias mensuales, el control permanente del recaudo, la planeación del flujo de caja y la atención oportuna de los reportes a entes de control. Estos procesos han permitido garantizar la confiabilidad de la información financiera, la trazabilidad de los recursos y la eficiencia en la administración.

En este sentido, el sistema de control interno fue evaluado como adecuado, sin evidenciar debilidades significativas que afecten la operación o la calidad de la información financiera. De manera complementaria, se adelantan acciones de mejora bajo seguimiento de Control Interno, enfocadas en el fortalecimiento continuo de la gestión financiera y la consolidación progresiva de sus resultados.

Estados Financieros 2025.

Indicador	2023	2024	2025	Var Abs 24-23	Var % 24-23	Var Abs 25-24	Var % 25-24
Ingresos operacionales	32.547.963	35.255.081	44.971.350	2.707.118	8,32%	9.716.269	27,56%
Costos operacionales	-20.417.885	-22.296.363	-29.341.961	-1.878.478	9,20%	-7.045.598	31,61%
Utilidad bruta	12.130.078	12.958.718	15.629.389	828.640	6,83%	2.670.671	20,61%
Utilidad neta	2.229.577	1.668.246	3.538.178	-561.331	-25,18%	1.869.932	112,08%
Patrimonio	18.953.288	20.447.244	23.985.421	1.493.956	7,88%	3.538.177	17,30%

En 2025, Aguas de Buga S.A. E.S.P. registró un crecimiento significativo en sus ingresos operacionales, que alcanzaron \$44.971 millones, frente a \$35.255 millones en 2024, lo que representa un incremento cercano al 27%. Este crecimiento supera ampliamente la variación del IPC (entre 5% y 6% en 2025 y 9,28% en 2024), evidenciando que no obedece únicamente a ajustes tarifarios, sino a una expansión real de la operación. Mientras que en 2024 los ingresos mantuvieron un comportamiento más alineado con la inflación y los ajustes regulatorios, en 2025 el crecimiento estuvo impulsado por factores operativos, especialmente la entrada en operación de la tarifa por tratamiento de aguas residuales y el aumento en los ingresos del servicio de alcantarillado, que pasaron de \$13.589 millones a \$24.253 millones.

De esta manera, la empresa consolida una mayor base de ingresos y fortalece su capacidad operativa, manteniendo al mismo tiempo una estructura tarifaria regulada con componentes de actualización asociados al IPC, en línea con el marco del sector.

4.7.3. Desarrollo municipal.

Para Aguas de Buga el tema del desarrollo lo realiza a través de la Dirección técnica y de planeación donde se generan los proyectos de impacto para nuestra empresa y con el apoyo de la Dirección de Operaciones que tiene a cargo lo misional de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado (potabilización, distribución, alcantarillado y tratamiento del agua residual). Entre otras responsabilidades tiene la de proyectar anualmente a la gerencia las obras requeridas a ejecutar por la entidad para cumplir con lo establecido en el plan de obras de inversión regulada (POIR) y las comprometidas en el Plan de saneamiento y manejo de vertimientos (PSMV), en la búsqueda de mejoras la infraestructura de los servicios públicos que presta la empresa en la ciudad de Buga.

Dentro de los proyectos estratégicos del año 2025 se encuentran los que se vienen ejecutando desde la vigencia 2023.

1. Finalización del proyecto de Sectorización Hidráulica Etapa I, en la red de distribución del Municipio de Buga.
2. Continuación de la construcción del Reservorio de agua cruda para el abastecimiento de la PTAP, finaliza 2026.
3. Continuación de la construcción del Colector Combinado Calle 9, finaliza 2026.

SECTORIZACIÓN HIDRÁULICA ETAPA I



Centro de Control Maestro de
Sectorización



11
puntos
Críticos

Fecha Inicio: 03 de Noviembre
2023
Fecha Finalización: 29 de
Diciembre 2025



11
Cámaras de Control Hidráulico

RESERVORIO DE AGUA CRUDA PARA EL ABASTECIMIENTO DE LA PTAP

Avance de Obra:
87%

Fecha Inicio: 04 de Enero
del 2024
Fecha Proyectada
Finalización: Marzo de
2026



COLECTOR COMBINADO CALLE 9



Avance de Obra:
82,13%

Fecha Inicio: 27 de
Noviembre del 2023
Fecha Proyectada
Finalización: Abril de
2026

A continuación, se presenta la tabla resumen de las ejecuciones en acueducto y alcantarillado para las vigencias 2023, 2024 y 2025.

INVERSIÓN	RECURSOS NACION	RECURSOS PROPIOS	TOTAL INVERSION
Acueducto	\$ 0	\$ 14.513.997.129	\$ 14.513.997.129
2023	\$ 0	\$ 12.559.302.261	\$ 12.559.302.261
2024	\$ 0	\$ 1.130.898.520	\$ 1.130.898.520
2025	\$ 0	\$ 823.796.348	\$ 823.796.348
Alcantarillado	\$ 21.581.581.354	\$ 5.306.178.498	\$ 26.887.759.852
2023	\$ 21.581.581.354	\$ 1.127.764.367	\$ 22.709.345.721
2024	\$ 0	\$ 50.677.690	\$ 50.677.690
2025	\$ 0	\$ 4.127.736.441	\$ 4.127.736.441
Total general	\$ 21.581.581.354	\$ 19.820.175.627	\$ 41.401.756.981

Los recursos de la Nación se gestionaron con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio para la Construcción del Colector Combinado Calle 9 en el 2023, el cual se ejecuta en cumplimiento con el PSMV.

4.7.4. Tecnología e Innovación.

El proceso de informática, durante el periodo comprendido entre enero 2023 a diciembre 2023, llevo a cabo la implementación de la herramienta tecnológica ARQ-BUSSINES SUITE, desarrollada por la empresa Arquitec Soft, con el fin de optimizar el funcionamiento de los procesos de Gestión Humana, Financiero, Operativo, Comercial y Atención al Cliente, esta ERP comprende los módulos de: Suscripciones nuevas, Atención al Cliente, PQR'S, Ventanilla única, Ordenes de Servicio , Facturación, Recaudo y Cartera, Nomina, Presupuesto, Contabilidad, Tesorería, Compras, Inventarios y Activos Fijos.

El proceso de informática, con su personal, llevo a cabo las actividades de mantenimiento preventivo y/o correctivo, soporte técnico a todos los usuarios de los servicios informáticos, tanto en Hardware (equipos tecnológicos), Software (aplicativos computacionales), interconexión de datos (redes) y sistema de comunicaciones de Vo IP (telefonía IP).

Aseguro las copias de seguridad (backups) de los sistemas de información y de los usuarios de los sistemas informáticos de forma efectiva en la CLOUD (nube).

Realizo supervisión a los contratos relacionados al proceso, cumpliendo con las actividades descritas (formatos, actividades, costos, indicadores, cronogramas e informes) para el seguimiento de estos.

En términos generales, el proceso de informática ha cumplido con sus actividades propuestas en su plan de trabajo, en un cien por ciento (100%), para la vigencia 2023.

Entre 2023 y 2025 el proceso TIC ejecutó una agenda sostenida de **transformación digital** que culminó la implementación integral del **ERP ARQ Business Suite** (ERP Financiero, Facturación Electrónica y Sistema Comercial Integrado), instaló la facturación electrónica conforme a las Resoluciones DIAN 165 de 2023 y 008 de 2024, fortaleció la seguridad perimetral, modernizó la atención ciudadana y desarrolló internamente el ChatBot institucional y el Simulador de facturación.

Evolución comparativa por componente ESG (2023 – 2024 – 2025)

Eje ESG	2023	2024	2025
AMBIENTAL (Preservar el Planeta)	Migración inicial de respaldos a OneDrive en tiempo real, eliminando soportes físicos semanales.	Implementación de Facturación Electrónica (Res. 165/2023 y 008/2024): primer corte digital del ciclo comercial.	Política de Reducción de Impresiones, ChatBot y Simulador de facturación: 85% del ciclo comercial digitalizado.
SOCIAL (Personas)	Continuidad del soporte técnico y comunicaciones VoIP entre 5 sedes mediante fibra óptica.	Adquisición de turnero y kiosco digital, equipos para Facturación y Atención al Usuario (inversión \$117,5 M).	Fortalecimiento del turnero del Centro de Experiencia, gestión del cambio acompañada y trazabilidad de tickets.
GOBERNANZA (Riesgo y Control)	Despliegue de UPS de alta capacidad y aseguramiento de backups; control inicial del riesgo tecnológico.	Supervisión formal de contratos TIC; ERP Financiero al 95%; nómina al 100%.	Firewall Sophos + filtrado de correo, antivirus ESET, pruebas de webservice con entidades recaudadoras.
INNOVACIÓN (Prosperidad)	Avance del 80% en el ERP ARQ Business Suite, reemplazando los sistemas legados Apoteosys y Heinsohn Nómina.	Sistema Comercial Integrado (recaudo, facturación, atención, cartera) y módulo habilitado al usuario.	Desarrollos internos del equipo TIC ChatBot institucional y Simulador de facturación ciudadana.

Impacto ambiental cuantificado – Pilar Preservación del Planeta

Métrica de impacto ambiental y eficiencia	2023	2024	2025	Lectura	Fuente
Páginas impresas / año (flota mono+color)	1.115.975	797.125	850.637	Contención del crecimiento	✓ Proveedor
Cartuchos de tóner consumidos (mono)	91	65	69	Consumo controlado	✓ Proveedor
Backups de información institucional	Semanal local	Cloud OneDrive	Tiempo real cloud	100% virtualizado	✓ Proveedor

Escenario con vs. sin transformación digital

Escenario	Volumen anual de páginas impresas	Total
Línea base 2023*		≈ 1.115.975
Real 2024 ✓		797.125
Proyectado 2024 sin TD*		≈ 1.171.774
Real 2025 ✓		850.637
Proyectado 2025 sin TD*		≈ 1.227.572

Indicadores cuantitativos – Avance de los sistemas críticos por vigencia

Indicador estratégico TIC	2023	2024	2025
Implementación ERP ARQ Business Suite	 80%	 95%	 100%
Sistema Comercial Integrado	 50%	 90%	 100%
Facturación Electrónica (Res. 165/2023 y 008/2024)	 0%	 100%	 100%
Backups en la Nube en tiempo real (OneDrive)	 100%	 100%	 100%
Cobertura de seguridad perimetral (Firewall + Antivirus)	 60%	 80%	 100%
Cumplimiento del plan de mantenimiento TIC	 100%	 100%	 99%

Reconocimiento formal a la innovación – Pilar Prosperidad e Innovación

El proceso TIC reconoce formalmente los desarrollos significativos del trienio en dos vertientes complementarias: la **implementación de la plataforma ARQ Business Suite** (ERP Financiero, Facturación Electrónica y Sistema Comercial Integrado) y el **desarrollo de soluciones internas** construidas por el equipo TIC

Categoría	Solución / Plataforma	Alcance funcional	Liderazgo	Estado 2025
Plataforma adquirida ARQ Business Suite	ERP Financiero	Tesorería, contabilidad, presupuesto, compras, inventarios, activos fijos y costos.	Equipo TIC + Arquitectsoft	100%
Plataforma adquirida ARQ Business Suite	Facturación Electrónica de Servicios Públicos Domiciliarios	Cumplimiento de Resoluciones DIAN 165 de 2023 y 008 de 2024; integración con el ciclo comercial.	Equipo TIC + Arquitectsoft	100%
Plataforma adquirida ARQ Business Suite	Sistema Comercial Integrado	Suscripciones, atención al cliente, PQRs, ventanilla única, órdenes de servicio, facturación, recaudo y cartera.	Equipo TIC + Arquitectsoft	100%
Desarrollo interno (equipo TIC propio)	ChatBot institucional con respuestas automáticas estructuradas	Atención automatizada al usuario, sin licenciamiento adicional, desplegado sobre infraestructura cloud existente.	Equipo TIC	Operativo
Desarrollo interno (equipo TIC propio)	Simulador de facturación para consulta ciudadana	Herramienta web de autoservicio que permite al usuario consultar y simular su facturación en línea.	Equipo TIC	Operativo
Infraestructura de gobernanza	Firewall Sophos + filtrado de correo + antivirus ESET + Webservice recaudadores	Seguridad perimetral, protección antimalware y trazabilidad transaccional con entidades recaudadoras.	Equipo TIC	Operativo

Trazabilidad y aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

ODS	Nombre	Contribución del proceso TIC	Evidencia 2023 → 2025
6	Agua limpia y saneamiento	Aseguramiento tecnológico del ciclo comercial: facturación, recaudo, cartera y atención al usuario.	ERP comercial 80% (2023) → 100% (2025); facturación electrónica 0% → 85%.
9	Industria, innovación e infraestructura	Modernización de infraestructura, ERP y desarrollos propios sin licenciamiento adicional.	Fibra óptica 5 sedes; ChatBot y Simulador (2025); inversión \$117,5 M (2024).
11	Ciudades y comunidades sostenibles	Acceso digital al servicio público: turnero, kiosco, factura electrónica y autoservicios.	Turnero + kiosco (2024) → ChatBot ciudadano + Simulador (2025).
16	Paz, justicia e instituciones sólidas	Gobernanza tecnológica, seguridad de la información y control documental.	Backups en nube → Firewall Sophos + ESET + Webservice recaudadores (2025).

Gestión del cambio: del miedo a salir de los sistemas anteriores → a la apropiación digital

El paso de los sistemas heredados **Apoteosys** y **Heinsohn Nómina** hacia **ARQ Business Suite** representó el principal reto cultural del trienio. La adopción gradual (80% → 95% → 100%) mitigó la resistencia natural a abandonar procesos manuales, apoyada en acompañamiento técnico permanente, capacitación, soporte presencial y remoto, y trazabilidad continua de incidencias.

Desarrollos internos del equipo TIC —Consolidan la innovación propia: el **ChatBot institucional** y el **Simulador de facturación ciudadana** demuestran que la transformación digital de Aguas de Buga avanza no sólo con software adquirido, sino con soluciones diseñadas y construidas internamente, sin licenciamiento adicional y desplegadas sobre la infraestructura cloud existente.

Conclusión estratégica: los sistemas operan integrados, el riesgo tecnológico se gestiona activamente, los componentes ESG quedan documentados, y los aportes a los ODS 6, 9, 11 y 16 son cuantificables. El proceso TIC se posiciona como **eje habilitador de la sostenibilidad institucional** y de la prestación continua del servicio público de acueducto y alcantarillado en el municipio de Buga.

Continuidad de negocio.

Aguas de Buga S.A E.S.P. históricamente viene incrementando año a año el número de suscriptores y con ellos sus usuarios, paralelo a ello ejecuta el plan de reducción de pérdidas de agua bajo el programa PUEA, permitiendo satisfacer la demanda de los nuevos usuarios sin necesidad de ampliar capacidad instalada en el sistema de potabilización, lo que asegura un incremento en sus ingresos producto del negocio de la venta de servicios de acueducto y alcantarillado, lo que da continuidad del negocio y la permanencia en el tiempo de la empresa Aguas de Buga S. A. E. S.P., dada su solidez financiera.

4.7.5. Anticorrupción.

ANTICORRUPCIÓN	RESPONSABILIDAD	RIESGO CONTROLADO
Tráfico de influencias en beneficio propio de un tercero	Riesgo compartido	100%
Alterar u ocultar la información real del desempeño de los procesos o alinear el cumplimiento de metas en favorecimiento propio o de un servidor en particular.	Riesgo Compartido	100%

La empresa Aguas de Buga S.A. E.S.P. tiene identificado los riesgos y están tipificados como responsabilidad total de la empresa o del contratista, y también se auditan por control interno y los responsables de los procesos, el cumplimiento de los controles para evitar que se materialicen dichos riesgos.

Índice de contenido GRI

Declaración de uso.		Aguas de Buga S.A. E.S.P. ha elaborado el informe con referencia a los estándares GRI, para el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2023.	
GRI 1 usado		GRI 1: Fundamentos 2021.	
Estándar GRI	Contenido	Página	Observaciones
GRI 2: Contenidos generales 2021			
1. La organización y la práctica de presentación de informes			
2-1	Detalles de la Organización.	10	Paola Corrales
2-2	Entidades incluidas en la presentación del informe.	07	Paola Corrales
2-3	Período Objeto del informe, frecuencia y punto de contacto.	07;10;11	Paola Corrales
2-4	Actualización de la información.	07;10;11;20	Paola Corrales
2-5	Verificación externa	07;10;11	Paola Corrales
2. Actividades y trabajadores			
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	14	Paola Corrales.
2-7	Empleados	11	Marcela Angulo
2-8	Trabajadores que no son empleados		No se cuenta con la información.
3. Gobernanza			
2-9	Estructura de gobernanza y composición.	101	Paula Rojas
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno.	101	Paula Rojas
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno.	101	Paula Rojas
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos.	101	Paula Rojas
2-13	Delegación de la responsabilidad de la gestión de los impactos.	101	Paula Rojas
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación del informe de sostenibilidad.	101	Paola Corrales
2-15	Conflicto de intereses	101	Paula Rojas
2-16	Comunicación de inquietudes críticas.	101	Paula Rojas

2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno.	101	Paula Rojas
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	101	Paula Rojas
2-19	Políticas de remuneración.	101	Paula Rojas
2-20	Proceso para determinar la remuneración.	101	Paula Rojas
2-21	Ratio de compensación total anual.		No se tiene la información
4. Estrategias, políticas y prácticas.			
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	7; 25; 26; 85	Sandra Certuche
2-23	Compromisos y políticas.	85; 95	Paola Corrales
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas.	102 ;115; 21	Erika Mora
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	119; 27	Paola Corrales
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramientos y plantear inquietudes	119; 27	Paola Corrales Erika Diana Villaruel
2-27	Cumplimiento de la legislación y la normatividad	102	Paula Rojas
2-28	Afiliaciones a asociaciones.	20	Paola Corrales
5. Participación de los grupos de interés (PIP)			
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	24-27	Paola Corrales Erika Mora
2-30	Convenios de negociación colectiva	No Aplica	La Empresa no cuenta con convención colectiva.
TEMAS MATERIALES			
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021			
3-1	Gestión de temas materiales	32	Paola Corrales
3-2	Lista de temas materiales	32	Paola Corrales
GESTION DEL AGUA			
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021			
3-3	Gestión de temas materiales		
GRI 301: TEMAS MATERIALES 2016			
301-1	Materiales utilizados por peso y volumen	41	Sebastian Espinal Paola
GRI 303: TEMAS MATERIALES 2018			
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido.	41	Paola Corrales Sebastial Espinal
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de aguas.	41	Paola Corrales Sebastian Espinal

303-3	Extracción de aguas	46	Paola Corrales
303-4	Vertidos de agua	46	Paola Corrales
303-5	Consumo de agua.	46	Paola Corrales
GRI 304: BIODIVERSIDAD 2016			
304-1	Centro de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegida	40	Paola Corrales
304-2	Impacto significativo de la actividades de los productos y/o servicios en la biodiversidad.	40	Paola Corrales
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	40	Paola Corrales
304-4	Especies que aparecen en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran afectadas por las operaciones.	40	Paola Corrales
ADAPATACIÓN AL CAMBIO CLIMATICO			
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021			
3-3	Gestión de los temas materiales	39;41;61;94;98;102;115	
GRI 302: ENERGÍA 2016			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	47	Paola Corrales
302-3	Intensidad energética.	47	Paola Corrales
302-4	Reducción del consumo energético	47	Paola Corrales
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	74;75	Mauricio Reyes
GRI 305: EMISIONES 2016			
305-1	Emisiones directas GEI (Alcance 1)	95	Paola Corrales
305-4	Intensidad de las emisiones GEI	74;75	Paola Corrales
305-5	Reducción de las emisiones GEI	74;75	Paola Corrales
GRI 306: RESIDUOS 2020			
306-1	Generación de residuos e impactos significativo-relacionados con los residuos	48	Sebastian Espinal

GR

306-2	Gestión del impacto significativo relacionados con los residuos	48	Sebastian Espinal
306-3	Residuos generados	48	Sebastian Espinal
306-4	Residuos no destinados a eliminación	48	Sebastian Espinal
306-5	Residuos destinados a eliminación	48	Sebastian Espinal
GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES 2016			
308-1	Nuevos Proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.		
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.		
DESARROLLO REGIONAL			
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021			
3-3			
GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO 2016			
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	09	Paula Rojas
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016			
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	126	Paola Corrales
CALIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021			
3-3	Gestión de los temas materiales		Paola Corrales
GRI 416: CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016			
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios		Jaime Aragon
416-2	Casos de incumplimiento relativo a los impactos de la salud y seguridad de las categorías de los productos o servicios.		
GESTION DE RIESGOS			
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021			
3-3	Gestión de los temas materiales		
BIENESTAR DEL PERSONAL			
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021			
3-3	Gestión de los temas materiales		
GRI 401: EMPLEO 2016			

401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	86	Marcela Angulo
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporal	86	Marcela Angulo
401-3	Permiso parental	86	Marcela Angulo
GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR - EMPRESA 2016			
402-1	Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales.	86	Marcela Angulo
GRI 403: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 2018			
403-1	Sistema de seguridad y salud en el trabajo	91	Elizabeth Villada
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	91	Elizabeth Villada
403-3	Servicios de salud en el trabajo.	91	Elizabeth Villada
403-4	Participación de los trabajadores, participación, consulta y comunicación sobre seguridad y salud en el trabajo.	91	Elizabeth Villada
403-5	Formación de los trabajadores en seguridad y salud en el trabajo.	91	Elizabeth Villada
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	91	Elizabeth Villada
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales.	91	Elizabeth Villada
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de seguridad y salud en el trabajo.	91	Elizabeth Villada
403-9	Lesiones por accidentes laborales	91	Elizabeth Villada
403-10	Dolencias y enfermedades profesionales.	91	Elizabeth Villada
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016			
404-1	Media de hora de formación al año por empleado.	86	Marcela Angulo
404-2	Programas para mejorar las actitudes de los empleados y	86	Marcela Angulo

	programas de ayuda en la transición		
404-3	Porcentaje de empleados que recibe evaluación periódica de desempeño y desarrollo profesional.	86	Marcela Angulo
DERECHOS HUMANOS			
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021			
3-3	Gestión de los temas materiales		Paola Corrales
GRI 412: EVALUACIÓN DERECHOS HUMANOS 2016			
412-2	Formación de empleados en políticas y procedimientos en derechos humanos	95	Marcela Angulo
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluación del impacto y programas de desarrollo.	95	Paola Corrales
TRANSPARENCIA, ETICA Y GOBERNANZA			
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021			
3-3	Gestión de los temas materiales		Paola Corrales
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016			
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	104	Paula rojas
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	104	Paula Rojas
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016			
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	102	Paula Rojas
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL 2016			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normatividad ambiental.	102	Paula Rojas
GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA 2016			
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos.	102	Paula Rojas
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016			
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con el etiquetado de productos y servicios	102	Paula Rojas

417-3	Casos de incumplimiento relacionados con la comunicación del marketing	103	Paula Rojas
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016			
418-1	Reclamaciones fundamentales relativas a violación a la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente.	103	Paula Rojas
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 2016			
419-1	Incumplimiento de las leyes y normatividad en los ambientes social y ambiental.	103	Paula Rojas
ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN			
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021			
3-3	Gestión de los temas materiales		Paola Corrales
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	11	
GRI 203: ASPECTOS ECONÓMICO-INDIRECTOS 2016			
203-1	Impactos económicos indirectos significativos	11	
GRI 207: FISCALIDAD 2019			
207-1	Enfoque fiscal	11	

ANEXOS: Estados Financieros

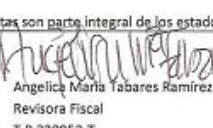


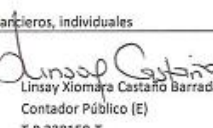
AGUAS DE BUGA SA ESP
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA INDIVIDUAL
Al 31 de diciembre de 2025 y 2024
(Expresado en miles de pesos Colombianos)

		Diciembre 31 de	
		2025	2024
ACTIVOS			
<i>Activos corrientes</i>			
Efectivo y equivalentes de efectivo	4	2.072.564	2.678.116
Inversiones e Instrumentos Derivados	4	50.417	82.178
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	5	3.092.747	4.117.596
Provisión deudas difícil cobro (Deterioro)	5	(77.850)	(115.569)
Inventarios	6	780.245	710.031
Activos por impuesto de renta	13.1	1.494.995	634.882
Activos intangibles - Anticipo	9	3.347.943	5.342.278
Otros activos no financieros	7	5.258.437	694.705
Total Activos Corrientes		16.019.499	14.144.218
<i>Activos no corrientes</i>			
Propiedades, plantas y equipos, neto	8	2.108.367	2.318.602
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	5	673.341	567.706
Provisión deudas difícil cobro (Deterioro)	5	(673.341)	(567.706)
Activos intangibles	9	27.969.016	20.658.536
Activo por impuestos diferido	13.3	368.644	304.418
Total de activos no corrientes		30.446.028	23.281.556
TOTAL ACTIVOS		46.465.527	37.425.774
PATRIMONIO Y PASIVOS			
PASIVOS			
<i>Pasivos Corrientes</i>			
Obligaciones financieras	10	2.142.737	2.594.594
Acreedores comerciales	11	2.180.468	1.997.565
Otros Pasivos no financieros - impuestos	12	584.917	892.846
Pasivos por Beneficios a los empleados	14	1.943.003	1.607.581
Provisiones	15	192.091	164.240
Ingresos recibidos por anticipado	16	32.947	68.503
Recursos recibidos en administración	16	4.484.792	35.096
Total Pasivos Corrientes		11.560.956	7.360.425
<i>Pasivos no corrientes</i>			
Obligaciones financieras	10	8.362.447	6.929.020
Pasivos por beneficios a los empleados	14	239.643	188.323
Provisiones	15	2.317.060	2.500.762
Total de pasivos no corrientes		10.919.149	9.618.105
TOTAL PASIVOS		22.480.105	16.978.530
PATRIMONIO			
Capital suscrito y pagado		173.829	173.829
Reservas		20.273.415	18.605.168
Resultados del ejercicio		3.538.178	1.668.246
Patrimonio total	17	23.985.421	20.447.243
TOTAL DE PATRIMONIO Y PASIVOS		46.465.527	37.425.773

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros, individuales


Luis Enrique Henao Gamboa
Representante Legal


Angelica Maria Tabares Ramirez
Revisora Fiscal
T.P 230952-T


Lindsay Xiomara Castaño Barrada
Contador Público (E)
T.P 338150-T



AGUAS DE BUGA SA ESP
ESTADOS DE RESULTADOS INDIVIDUAL
 Periodo los años terminados al 31 de diciembre de 2025 y 2024
 (Expresado en miles de pesos Colombianos)

	Notas	Por los períodos terminados al 31 de Diciembre de	
		2025	2024
Ingresos de actividades ordinarias		44.971.350	35.255.081
Ingresos operacionales	18	44.971.350	35.255.081
Costos operacionales y de ventas	19	(29.341.961)	(22.296.363)
Utilidad bruta		15.629.389	12.958.718
Ingresos (gastos) de operación:			
Otros ingresos	21	751.552	799.887
Gastos de administración	20	(10.296.004)	(9.641.082)
Otros gastos	21	(34.798)	(104.344)
Utilidad por actividades de operación		6.050.140	4.013.179
Ingresos (gastos) financieros:			
Ingresos financieros	22	289.911	320.860
Gastos financieros	22	(979.163)	(1.357.706)
Utilidad antes de impuestos		5.360.887	2.976.333
Impuesto de renta:			
Gasto por impuesto a ganancias corriente	13.1	(1.856.674)	(1.044.464)
Gasto por impuesto a las ganancias año anterior	13.1	(30.262)	(111.019)
Ingreso (Gasto) por impuesto diferido	13.3	64.226	(152.604)
Total impuesto de renta:		(1.822.709)	(1.308.087)
Resultado del período		3.538.178	1.668.246

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros, individuales

 Luis Enrique Henao Gamboa Representante Legal	 Angelica Maria Tabares Ramirez Revisora Fiscal T.P 230952-T	 Linsay Xiomara Castaño Barrada Contador Público (E) T.P 338150-T
---	--	--

AGUAS DE BUGA SA ESP
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
Por los años terminados al 31 de diciembre de 2025 y 2024
 (Expresado en miles de pesos Colombianos)

	31 de Diciembre de	
	2025	2024
Flujos de efectivo de las actividades de operación:		
Resultados del ejercicio	\$ 3.538.178	\$ 1.668.246
Ajustes para conciliar la utilidad neta con el efectivo neto provisto por las actividades de operación:		
Depreciación	695.263	507.291
Amortización de intangibles	1.995.070	1.520.815
(Recuperación de) pérdidas por deterioro de deudores	-	327.986
Provisión (recuperación de gastos)	(569.972)	(636.957)
Costos financieros netos	(812.379)	(1.255.398)
Impuesto a las ganancias	1.886.936	-
Impuesto diferido	-	152.604
Otros gastos sin erogación de efectivo	-	170.104
Cambios en activos y pasivos:		
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	(987.130)	940.708
Inventarios	70.214	70.463
Activos intangibles y plusvalía	7.310.480	1.084.292
Pagos anticipados	(2.178.140)	5.506
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	182.903	35.880
Pasivo por impuestos a las ganancias	-	-
Pasivo por beneficios a los empleados	386.742	470.382
Provisiones por pagar	-	-
Pasivos no financieros	(307.929)	-
Ingresos recibidos por anticipado	-	95.277
Pasivos contingencias	155.851	72.300
Pasivos no financieros	-	(125.806)
Ingresos diferidos	-	68.503
Efectivo generado de actividades de la operación	11.366.088	5.172.196
Flujo de efectivo de las actividades de inversión:		
Adquisición de propiedades, planta y equipo	(508.445)	(80.169)
Adquisición de intangibles	(9.305.550)	(5.172.909)
Inversiones	50.417	82.178
Efectivo neto usado en las actividades de inversión	(9.763.578)	(5.170.900)
Flujo de efectivo por las actividades de financiación:		
Adquisición de obligaciones	3.200.000	5.454.988
Pago capital de obligaciones	(4.674.620)	(5.189.014)
Pago de intereses de obligaciones financieras	(815.621)	(1.255.398)
Efectivo neto (usado en) provisto por las actividades de financiación	(2.290.241)	(989.424)
Aumento neto del efectivo y equivalentes al efectivo	\$ (687.731)	\$ (988.128)
Efectivo y equivalentes al efectivo al inicio del período	2.760.294	3.748.423
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del período	\$ 2.072.564	\$ 2.760.294

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros individuales

Luis Enrique Henao Gamboa
Representante Legal

Angelica Maria Tabares Ramirez
Revisora Fiscal
T.P 230952-T

Linsay Xiomara Castañero Barrada
Contador Público (E)
T.P 338150-T



AGUAS DE BUGA SA ESP
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO INDIVIDUAL
por los años terminados el 31 de Diciembre de 2025 y 2024
(Expresado en miles de pesos Colombianos)

	Capital suscrito y pagado	Reservas Legales	Resultados no apropiados Impactos por Transición NMC	Resultado del ejercicio	Total
Saldos al 31 de Diciembre de 2023	\$ 173.829	\$ 16.549.882	\$ -	\$ 2.229.577	\$ 18.953.288
Apropiaciones efectuadas por la Asamblea General de Accionistas	-	2.055.287	-	(2.055.287)	-
Dividendos decretados	-	-	-	(174.290)	(174.290)
Utilidad del periodo	-	-	-	1.668.246	1.668.246
Saldos al 31 de Diciembre de 2024	\$ 173.829	\$ 18.605.169	\$ -	\$ 1.668.246	\$ 20.447.244
Apropiaciones efectuadas por la Asamblea General de Accionistas	-	1.668.246	-	(1.668.246)	-
Dividendos decretados	-	-	-	-	-
Utilidad del periodo	-	-	-	3.538.178	3.538.178
Saldos al 31 de Diciembre de 2025	\$ 173.829	\$ 20.273.415	\$ -	\$ 3.538.178	\$ 23.985.421

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros, individuales


Luis Enrique Henao Gamboa
Representante Legal


Angelica Maria Tabares Ramirez
Revisora Fiscal
T.P 230952-T


Linsay Xiomara Castaño Barrada
Contador Publico (E)
T.P 338150-T