



2021424583041

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **2021424583041**

Fecha: **09-12-2021**

GD-F-007 V.16

Página 1 de 26

Bogotá, D.C.

Señor
JUAN DAVID PIEDRAHITA LOPEZ
Gerente
EMPRESAS MUNICIPALES DE CARTAGO E.S.P. – EMCARTAGO E.S.P.
Email: gerencia@emcartago.com
Cartago – Valle del Cauca

Asunto: Oficio de radicado SSPD N° 20215290964732 del 11 de mayo de 2021, 20215291564152 del 25 de junio de 2021, 20215291499392 del 21 de junio y el 20215291597852 del 28 de junio de 2021 relacionados con los comentarios al primer informe de avance del programa de gestión 2020.

Respetado Señor Gerente:

Recibimos los radicados indicados en el asunto, con los que remite a esta entidad el primer informe de avance frente a los compromisos adquiridos en el acuerdo de gestión firmado el pasado 6 de noviembre de 2020, los cuales son analizados en los siguientes términos:

1. COMPONENTE ADMINISTRATIVO

1.1. Adopción del Código de Buen Gobierno

1.1.1 Adoptar el código de buen gobierno

Seguimiento: El código de buen gobierno fue adoptado mediante un acto administrativo sin número, de fecha 06 de noviembre de 2020.

Estado de cumplimiento: cumplido

1.1.2 Elaboración de un plan de acción que permita generar una cultura de conocimiento frente al código de buen gobierno.

1.1.3 Seguimiento a la adopción de la cultura de buen gobierno

Seguimiento: Dentro del Código de Buen Gobierno adoptado por el prestador se pudo observar que se estableció la obligación por parte de EMCARTAGO E.S.P. de estructurar un plan de comunicación a todas las áreas de la empresa y grupos de interés.

Remite la inclusión en el plan de acción con un total de siete (07) acciones dentro del eje estratégico dimensión administrativa (con acciones, metas y tiempos), en la que el prestador remite constancia del cumplimiento de acciones como:

Adopción del código de buen gobierno.

Circular No. 20211110000014 del 06 de enero de 2021, se realizó la socialización a los gerentes.

Acta de socialización con ASOCOMUNAL y delegados de la junta.

Estado de cumplimiento: cumplido

1.2. Cumplimiento al Plan de Acción Institucional

1.2.1. Reporte y seguimiento de actividades en el aplicativo Kawak.

Seguimiento:

La empresa remite su seguimiento al plan de acción institucional de 2020 y remite plan de acción 2021, el cual comprende la alineación estratégica con los procesos de la entidad. El plan estratégico fue adoptado para el periodo 2020-2023 y comprende 09 objetivos estratégicos, evidenciándose el reporte en el aplicativo Kawak.

Estado de cumplimiento: En seguimiento, cumplido de acuerdo a las metas trazadas.

1.3. Cumplimiento de lo establecido en la Resolución 1570 de 2004 “Por la cual se modifica la Resolución 1076 de octubre 9 de 2003 que actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras disposiciones”.

1.3.1. Verificar que el personal de la empresa es competente para el desarrollo de sus labores, en cumplimiento de la resolución 1570 de 2004.

Seguimiento: La empresa remite relación de 51 personas capacitadas con año de vencimiento de la certificación y norma. Se hace necesario verificar el porcentaje de cumplimiento frente al número de trabajadores obligados a poseer la certificación en competencias y la fecha en la cual se vence cada una de las certificaciones, de esta manera es imposible poder determinar el resultado del indicador.

Estado de cumplimiento: incumplido

1.4. Seguimiento de la gestión después de la entrega de la operación del servicio de energía.

- 1.4.1.** Adoptar plan de acción que comprenda todas las áreas una vez se entregue la operación de los servicios de energía.

Seguimiento: La empresa remite plan de acción suscrito dentro de la dimensión administrativa, cuyo objetivo estratégico es garantizar la prestación del servicio con eficiencia operacional y altos estándares de calidad, con un total de 14 actividades cuyo seguimiento es trimestral, por parte de la Oficina de Planeación y fecha de cumplimiento es 31 de diciembre de 2021.

Remite seguimiento realizado a la estrategia “Operación eficiente oportuna, continua y segura de los servicios de acueducto y alcantarillado” relacionado con la actividad: “ Verificar el cumplimiento del Contrato de acuerdo con en el seguimiento al cumplimiento de los indicadores dando estricto cumplimiento a los reglamentos de distribución y comercialización de energía expedidos por la CREG mediante las Resoluciones 70 de 1998 y 156 de 2011 y aquellas que las modifiquen o sustituyan; y con los niveles de calidad exigidos tanto en el Anexo Técnico, como en la regulación”

De acuerdo con el análisis realizado, no se evidencia seguimiento a la gestión de acueducto y alcantarillado, por el contrario, realiza seguimiento contractual a las obligaciones contraídas con el servicio de energía, por lo tanto, se solicita claridad y si es el caso el replanteamiento de las actividades.

Estado de cumplimiento: incumplido.

2. COMPONENTE FINANCIERO

2.1. Seguimiento a la situación presupuestal a partir de la entrega de operación del servicio de energía.

2.1.1. Adoptar el presupuesto para la vigencia fiscal 2021 para los servicios de acueducto y alcantarillado y de acuerdo al plazo del presente programa:

Seguimiento: la empresa adoptó el presupuesto de ingresos y gastos para la vigencia fiscal 2021 por valor de \$36.776.343.987 mediante resolución No, 20203100007435 del 30 de diciembre de 2020.

Estado de cumplimiento: Cumplido

2.1.2. Realizar seguimiento al presupuesto adoptado

Seguimiento: Para la vigencia 2020 la empresa presentó una ejecución del presupuesto de ingresos del 99.01% y de gastos del 72.67% en el presupuesto de gastos. Remite informe final de auditorías en el cual se muestra un resultado de superávit presupuestal de \$31.431.778.676.

Para el primer trimestre de 2021 la empresa adicionó el valor de \$33.638.537.957 al presupuesto de ingresos, de los cuales \$12.743.052.169 le correspondió al servicio de alcantarillado y \$17.203.461.122 al servicio de acueducto, con una ejecución del 59.36% para ingresos y del 36.83% de gastos.

Estado de cumplimiento: en seguimiento y de acuerdo con las metas y proyecciones tiene un presupuesto de ingresos y gastos cumplido.

2.2. Establecimiento de acciones correctivas sobre alertas identificadas que generan impactos en la información financiera del prestador, por deficiencias en la implementación del marco normativo contable bajo NIF (Resolución CGN 414 de 2014).

2.2.1. Revisión y Ajuste de las Políticas Contables

Seguimiento: La empresa remite manual de políticas contables, sin embargo, continúan aspectos pendientes de definir como la verificación de edades para depreciación.

Por lo anterior, no se cuenta aún con el manual de política contable actualizado de conformidad con el marco normativo contable Resolución 414 de 2014.

Estado de cumplimiento: No cumplido

2.2.2. Análisis y revisión de la correcta aplicación del Marco Normativo Contable Resolución 414 de 2014, respecto del cumplimiento de los principios de reconocimiento, medición, revelación y presentación

Seguimiento: La empresa remite informe final (2020) de asesoría contable y tributaria contratado por parte de la empresa en cumplimiento del contrato PSP007/2020, además del acta de comité de sostenibilidad contable No. 004 del 07 de mayo de 2021, en donde se realiza un análisis y acciones a tomar con relación a las observaciones plasmadas y relacionadas con la correcta aplicación del marco normativo contable.

Estado de cumplimiento: cumplido

2.2.3. Inventario, organización, clasificación, depuración, estimación de vida útil de la propiedad planta y equipo.

Seguimiento: La empresa remite acta de pago parcial, informe de supervisión del contrato de consultoría No. 004/2020 cuyo objeto es *“Realizar la valoración técnica y financiera de los activos fijos propiedad de Emcartago e.s.p., incluyendo las redes de acueducto y alcantarillado del municipio de Cartago Valle y demás zonas donde la entidad presta estos servicios”* suscrito el 10 de diciembre de 2020 y con fecha de terminación el 06 de mayo de 2021 por valor de \$163.657.487. A la fecha no es posible establecer el grado de cumplimiento de lo contratado y de la acción concertada.

Estado de cumplimiento: No cumplido. Estado de cumplimiento: 30% del 50% que era la meta.

2.2.4. Remitir trimestralmente el juego de los estados financieros, los cuales deberán ser auditados por la oficina de control interno

Seguimiento: La empresa remitió los estados financieros con corte a diciembre de 2020, enero-febrero, marzo-abril y abril-mayo de 2021.

Remite certificación en la que consta que los estados financieros desde el 01 de enero de 2021 hasta el 31 de marzo de 2021 han sido debidamente auditados y dictaminados por parte de la oficina de control interno. De igual manera se observa el respectivo reporte de información financiera trimestral.

Estado de cumplimiento: En seguimiento y cumplido a la fecha.

2.3. Generar credibilidad frente a la presentación y reporte de información financiera

2.3.1. Incluir dentro de la programación de la oficina de control interno, una auditoría al área o proceso contable

Seguimiento: La empresa remite tres informes de auditoría interna:

1. De gestión: realizada el mes de febrero de 2021 dando cumplimiento a la circular emitida por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca en la cual se dan directrices para la rendición del cierre fiscal vigencia 2020. De la misma se concluye como fortalezas que

no se detectaron fallas en la información contable y financiera. No generó plan de mejoramiento.

2. De control interno contable: con el objetivo de efectuar seguimiento y evaluación de la existencia, aplicación y efectividad del control interno contable para la vigencia 2020 dando cumplimiento a las disposiciones realizada por parte de la Contaduría General de la Nación, con un puntaje de 4.98 sobre 5.0, ubicándolo como eficiente.
3. De calidad: Realizado a la gestión contable y financiera en donde se evidenciaron ausencia de controles en el manejo de tesorería y bancos entre otros aspectos.

Estado de cumplimiento: Cumplido

- 2.3.2. Remitir plan de mejoramiento y respectivo seguimiento producto de la auditoría interna realizada.

Seguimiento: De acuerdo con la auditoría realizada en el mes de febrero por parte de la oficina de control interno no se generaron alertas por lo tanto no se generó plan de mejoramiento.

Estado de cumplimiento: cumplido

- 2.3.3. Dentro del comité de saneamiento contable, realizar análisis y control frente a las diferencias detectadas en los estados financieros vigencia 2017 y 2018, y SUI.

Seguimiento: El prestador remite acta de comité de sostenibilidad contable No. 004 del 07 de mayo de 2021 en donde se estableció como orden del día la “*socialización del análisis y control de las diferencias detectadas en los estados financiero del 2017 y 2018 del SUI*”. Sin embargo, cada uno de los puntos a tratar hicieron referencia a aspectos relacionados en el informe de visita como son otro tipo de errores dados a conocer mediante radicado SSPD No. 20194211062091 del 29 de noviembre de 2019, en la cual se concluyó que “*luego de recibir cada una de las explicaciones suministradas por EMCARTAGO E.S.P., y teniendo en cuenta que muchas serán corregidas en el futuro, se incrementa la incertidumbre respecto de la aplicación integral de la Resolución 414 de 2014 y si los Estados Financieros del 2018 reflejan razonablemente la situación financiera del prestador, especialmente por la falta de actualización de las obligaciones por \$18.041 millones, la inexistencia del impacto patrimonial derivado de la transición, el reconocimiento adecuada del deterioro de cartera, el reconocimiento de los pasivos por provisiones, la depuración de la facturación irreal y la deuda por demandas por valor de \$1.466 Millones.*” y no a las diferencias detectadas en los estados financieros 2018-2019 producto del informe de visita y sobre el cual se plasmó el programa de gestión.

Estado de cumplimiento: No cumplido

- 2.3.4. La oficina de control interno deberá remitir y dar visto bueno a cada uno de los informes e información anexa al programa de gestión

Seguimiento: Se observó que la oficina de control internó refrendó el envío solamente de la información financiera.

Estado de cumplimiento: No cumplido

2.4. Verificar la viabilidad financiera del negocio de acueducto y alcantarillado

- 2.4.1. Definir y hacer seguimiento a través de un indicador, la solvencia de la empresa en corto plazo
- 2.4.2. Definir y hacer seguimiento a través de un indicador, la capacidad que tiene la empresa para cubrir sus obligaciones a corto plazo
- 2.4.3. Definir y hacer seguimiento a través de indicador, hasta qué punto la empresa ha contraído financiamiento para realizar sus operaciones
- 2.4.4. Definir el margen de ganancia neta de todo gasto sobre las ventas totales
- 2.4.5. Determinar la capacidad de la empresa de hacer frente a sus deudas financieras
- 2.4.6. Medir la relación entre el resultado neto del ejercicio y los activos totales
- 2.4.7. Medir la relación entre el resultado neto del ejercicio y el patrimonio

La empresa suministra la siguiente información sobre medición de indicadores:

Tabla 1. Indicadores financieros

| CUADRO DE INDICADORES FINANCIEROS ACUERDO DE GESTIÓN | | BASE | dic-20 | mar-21 |
|--|--|-----------------|-------------------|-----------------|
| LIQUIDEZ | (Activo Corriente / Pasivo corriente) | 1.08 | 4,92 | 5,29 |
| ENDEUDAMIENTO | (Total Pasivo / Total Activo) X 100 | 11,17% | 36,97% | 35,93% |
| APALANCAMIENTO | (Pasivo / Patrimonio) X 100 | 12,57% | 58,66% | 56,08% |
| MARGEN NETO | (Utilidad / Ingresos Operacionales) X 100 | 32,73% | 9,13% | 25,77% |
| EBITDA | Resultado Operativo (EBIT) + Amortizaciones y Depreciaciones = Ganancias antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones (EBITDA) | \$9.802.703.000 | \$96 4.265.044 | \$4.063.172.086 |
| ROA | Utilidad antes de intereses e impuestos (EBIT o resultado operativo) / Activo Total | 0,05 | -0,0018% | 0,01% |
| ROE | Utilidad después de impuestos / Patrimonio | 0,05 | 0,0043% | 0,01% |

Fuente: EMCARTAGO E.S.P.

Para la vigencia 2020 los indicadores de rentabilidad presentaron un resultado negativo, al cierre de la vigencia se observa una pérdida neta de \$3.922 millones, sin embargo, se observa una recuperación para el primer trimestre de la vigencia 2021.

Estado de cumplimiento: indicador cumplido y se encuentra en seguimiento.

3. COMPONENTE COMERCIAL

3.1 Gestión de cartera: Depuración, definición e implementación de programas de recuperación de cartera, suspensiones y/o cortes verificación de éstos (pérdidas), cobro jurídico, información actualizada y de calidad.

3.1.1 Presentar plan de recuperación de cartera y cronograma de actividades.

Seguimiento: Con radicado 20205292652832 del 24 de diciembre de 2020, EMCARTAGO E.S.P., remite el plan de acción de recuperación de cartera y cronograma de actividades de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. Anexa formato F-GE-PI-PD05-02. En el plan se evidencian las siguientes subactividades:

Tabla 2. Formato Plan de acción

| CODIGO | SUBACTIVIDAD | FECHA INICIO | FECHA FIN | RESULTADOS ESPERADOS | RESPONSABLE |
|--------|--|--------------|------------|---|--|
| 1.1 | Revisión en terreno por ciclos para la verificación de los predios si cuentan con servicio y hacen uso de el | 1/12/2020 | 30/06/2021 | Identificar los suscriptores y/o usuarios para depurar e identificar cuales estan defraudando fluidos | Jefe Oficina de Cartera |
| 1.2 | Los suscriptores que se encuentran con defraudación de fluidos o cualquier otra anomalía, se envia el listado a Normalización donde se les informa lo encontrado en terreno para que verifique, levante actas y expedientes y labor de suspensión. El correo electronico tambien es enviado a las diferentes oficinas: Comercial con el fin de informar lo encontrado por cuestión de facturación, Jurídica: Por temas legales, Subgerencia financiera y PQR: Para su información y control. | 2/01/2021 | 30/12/2021 | Tomar acciones correctivas a las novedades encontradas en terreno que permitan normalizar el terreno | Jefe Oficina de Cartera |
| 1,3 | Citar al Comité de Cartera y Sostenibilidad Contable para la presentación de la labor realizada y aprobar la depuración de cartera | 2/01/2021 | 30/06/2021 | Ejecutar la depuración de cartera | Jefe Oficina de Cartera Comité de Sostenibilidad Contable (Aprobar la Depuración) |

| | | | | | |
|------|---|-----------|------------|--|--|
| 1,4 | Generar el reporte diario de suspensiones por ciclos de facturación desde la primera factura vencida con el fin de realizar acuerdos de pago o totalidad del pago de la factura | 2/01/2021 | 30/12/2021 | Eficiencia en la recuperación de cartera | Jefe Oficina de Cartera |
| 1,5 | Socialización de las actividades a ejecutar a través de medios de comunicación local y redes sociales institucionales de Emcartago. | 2/01/2021 | 30/12/2021 | Difundir a todos los grupos de valor las actividades a realizar | Comunicaciones |
| 1,6 | Acercamientos con los líderes comunitarios para dar a conocer los cambios en las fechas límites de pago de la factura | 2/01/2021 | 30/12/2021 | Dar a conocer a los grupos de valor los cambios realizados. | Responsabilidad Social, Comunicaciones y Cartera |
| 1,7 | Los predios visitados con facturación en mora de 3 meses en adelante que se encuentren con defraudación de fluidos deben ser reportados a la oficina de Normalización para su seguimiento, gestión y control. | 2/01/2021 | 30/12/2021 | Reportar a la oficina de Normalización las novedades encontradas en terreno para el levantamiento de actas por defraudación de fluidos | Jefe Oficina de Cartera |
| 1,8 | Los predios visitados con facturación en mora de 3 meses en adelante deben ser reportados a la oficina de acueducto y alcantarillado para la ejecución del corte del servicio. | 2/01/2021 | 30/12/2021 | Reportar a la oficina de Acueducto y alcantarillado par el Corte del servicio para evitar el incremento de la cartera | Jefe Oficina de Cartera |
| 1,9 | Actualizar el Reglamento Interno de Cartera y registrar sus políticas de operación de acuerdo al CCU acorde a la normatividad vigente | 2/01/2021 | 30/12/2021 | Articular los procedimientos a corde a la normatividad vigente | Jefe Oficina de Cartera, Jurídica y Comercial |
| 1,10 | Realizar nuevamente las visitas de los reportes recibidos por cartera por defraudación de fluidos para hacer levantamiento de actas determinando la competencia judicial | 2/01/2021 | 30/12/2021 | Depuración y disminución de cartera - Reducción de perdidas por consumos no autorizados | Normalización |
| 1,11 | Ejecutar los cortes reportados por la oficina de cartera y normalización con personal propio o tercerizado | 2/01/2021 | 30/12/2021 | Evitar el incremento de la cartera - Reducción de perdidas por consumos no autorizados | Acueducto y Alcantarillado |
| 1,12 | Enviar a la Oficina Jurídica los expedientes hasta el alcance de la oficina de Cartera para el inicio de los procesos jurídicos de los suscriptores en mora mayor a 90 días | 2/01/2021 | 30/12/2021 | Recuperar la cartera morosa mayor a 90 días | Cartera |
| 1,13 | Realizar el cobro ejecutivo y/o coactivo de los suscriptores en mora mayor a 90 días reportados por la Oficina de Cartera | 2/01/2021 | 30/12/2021 | Recuperación de cartera morosa | Jurídica |
| 1,14 | Solicitar a la oficina de informática la generación de alertas en el SITAC con los predios cortados que presente novedades (generación de reportes) | 2/01/2021 | 30/12/2021 | Eficiencia en la facturación | Comercial |

Fuente: EMCARTAGO E.S.P.

Estado de cumplimiento: La acción se da **por cumplida.**

3.1.2 Depuración de cartera por prestación de servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

Seguimiento: Una vez verificadas la información remitida por la empresa en 39 carpetas que contienen el acta y el registro fotográfico de las visitas realizadas a los predios, el prestador reporta la posible depuración de la cartera por \$45.594.316. Se encuentra en espera de la autorización por parte de la oficina jurídica para proceder a realizar la depuración. A continuación, se relacionan las causas de la depuración y los predios a ser depurados:

Tabla 3. Causas de la depuración

| OBSERVACION DEPURADO | CANTIDAD |
|----------------------|----------|
| LOTE SIN SERVICIO | 9 |
| EL PREDIO NO EXISTE | 10 |
| PREDIO ABANDONADO | 8 |
| MEDIDOR RETIRADO | 4 |
| PREDIO UNIFICADO | 8 |

Fuente: EMCARTAGO E.S.P.

Estado de cumplimiento: Esta acción se da **POR NO CUMPLIDA**, hasta tanto, la oficina jurídica realice la aprobación de la depuración.

3.1.3 Recuperar el 40% de la cartera menor a 360 días.

Seguimiento: Se solicita aclaración respecto al origen de los porcentajes relacionados en los comentarios /observaciones, a partir de los datos en el anexo nombrado: "hasta 360 y mayor 360 DIAS", no fue posible realizar el cálculo y concluir dichos porcentajes. Además, se requiere desglosar los valores de la cartera recuperada, que facilite la comparación con la línea base.

Estado de cumplimiento: Esta acción se da **POR NO CUMPLIDA**, dado que no fue posible identificar los porcentajes reportados.

3.1.4 Recuperar el 20% de la cartera mayor a 361 días

Seguimiento: De acuerdo con lo manifestado por la empresa, se presentó dificultad en la recuperación de cartera, debido a la declaración de la emergencia sanitaria a causa del Covid 19 y como consecuencia el posible incremento en la cartera. Una vez analizada la información remitida en el archivo Excel denominado: " Cartera Sep y Dic 2020 Y Mar 2021", con los cuales se determinó el porcentaje relacionado en la columna comentarios / observaciones de la matriz del componente comercial del acuerdo de gestión. Se puedo observar que la cartera incrementó en un 7% para el periodo septiembre – diciembre de 2020, para el periodo diciembre – marzo de 2021, el incremento logró el 29%.

Estado de cumplimiento: Esta acción se da **POR NO CUMPLIDA**.

3.2. Gestión y Eficiencia en el recaudo corriente

3.2.1 Presentación del plan de incentivos al recaudo. (con medición de efectividad, actividades, tiempos y metas).

Seguimiento: Con radicado 20205292652832 del 24 de diciembre de 2020, EMCARTAGO

E.S.P. remite el plan de acción de incentivos de recaudo. Anexa formato F-GE-PI-PD05-02. En el plan se evidencian las siguientes subactividades:

Imagen 1. Formato Plan de acción

| FORMATO SUSCRIPCION PLAN DE ACCION | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|------------|--------|-----------|--------|--|-------------------------|----------------------|--------------|------------|------------------|------------|------|--|----------|-------------|------------------------|---|
| VIGENCIA: 2021 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Eje estratégico y Componente y Dimensión | Objetivos Estratégicos y/o Eje Estratégico/ Componente/ Dimensión | ESTRATEGIA | CÓDIGO | ACTIVIDAD | CÓDIGO | SUBACTIVIDAD | FRECUENCIA DE LA MEDIDA | PESO DE LA ACTIVIDAD | FECHA INICIO | FECHA FIN | UNIDAD DE MEDIDA | LÍNEA BASE | META | RESULTADOS ESPERADOS | RECURSOS | PRESUPUESTO | RESPONSABLE | EVIDENCIAS |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | 1.1 Aumentar la cobertura de los puntos de recaudo | trimestral | 10% | 2/09/2021 | 30/12/2021 | Número | 74 | 1 | Facilitar el traslado de los usuarios a los puntos de recaudo | PROPIOS | 0 | Tesorería | Nuevos convenios con operadores de recaudo |
| | | | | | | 1.2 Aumentar las pasarelas de pago electrónico | trimestral | 5% | 2/09/2021 | 30/12/2021 | Número | 1 | 1 | Aumentar el recaudo a través de otras entidades bancarias | PROPIOS | 0 | Tesorería | Conversión de recaudo |
| | | | | | | 1.3 Jornadas cuatrimestrales de descuento en intereses de mora | cuatrimestral | 10% | 2/09/2021 | 30/12/2021 | % | 0% | 10% | Disminuir el recaudo moroso | PROPIOS | 0 | Subgerencia Financiera | Nuevos créditos a usuarios morosos |
| | | | | | | 1.4 Rifa semestral de incentivos al pago oportuno de los recibos | semestral | 10% | 2/09/2021 | 30/12/2021 | % | 0% | 1% | Aumentar el nivel del recaudo corriente | PROPIOS | 1000000 | Subgerencia Financiera | Comunicación en medios - Registros fotográficos |
| | | | | | | 1.5 Realizar las suspensiones por parte de cartera desde el vencimiento de la primera factura | trimestral | 40% | 2/09/2021 | 30/12/2021 | % | 0% | 4% | Aumento del recaudo corriente | PROPIOS | 0 | Cartera | Reportes diarios SITAC general |
| | | | | | | 1.6 Socialización de las actividades a ejecutar a través de medios de comunicación local y redes sociales institucionales de Emcartago | trimestral | 20% | 2/09/2021 | 30/12/2021 | % | 0% | 100% | Diffundir a todos los grupos de valor las actividades a realizar | PROPIOS | 0 | Comunicación | Comunicación en medios - Registros fotográficos |
| | | | | | | TOTAL | 5 | 100% | | | | | | | | \$ 1000.000 | | |

Fuente: EMCARTAGO E.S.P.

En el plan no se evidencia la manera en que se va a medir la efectividad.

Estado de cumplimiento: Esta acción se da **POR CUMPLIDA**.

3.2.2 Generar reporte de facturación contra recaudo corriente por los servicios de acueducto y alcantarillado.

Seguimiento: Una vez revisada la información remitida por el prestador no se evidencian los indicadores relacionados con la eficiencia de recaudo corriente ya que presuntamente no hace diferencia entre la facturación corriente y facturación de cartera.

Estado de cumplimiento: Esta acción se da **POR NO CUMPLIDA**.

3.2.3 Implementación y puesta en marcha del plan de incentivo al recaudo. (con medición de efectividad, actividades, tiempos y metas).

Seguimiento: No hay evidencia de la puesta en marcha de las seis actividades relacionadas en el plan de incentivos.

Estado de cumplimiento: Esta acción se da **POR NO CUMPLIDA**.

3.3 Gestión de la Oferta y la Demanda - Plan de reducción de pérdidas comerciales

3.3.1 Presentar un programa de gestión de oferta y demanda.

Seguimiento: De acuerdo con lo informado por la empresa se observa que aún no se cuenta con un programa de gestión de oferta y demanda.

Estado de cumplimiento: La acción se da **POR NO CUMPLIDA**.

3.3.2 Determinación de línea base para el cálculo las pérdidas reales comerciales.

Seguimiento: Es importante para el análisis de esta actividad contar con los indicadores separados, puesto que se requiere de la información de cada aspecto, de lo contrario no se logrará precisar la línea base. Si cuentan con el balance hídrico IWA, de allí pueden extraer la información.

Estado de cumplimiento: La acción se da **POR NO CUMPLIDA**.

3.3.3 Efectuar la instalación los medidores para los usuarios que se encuentran sin medición (Calculado sobre la medición nominal).

Seguimiento: El prestador anexa dos archivos en Excel, en el primero relaciona 78 instalaciones nuevas en el mes de septiembre de 2020. El segundo hace referencia a 49 instalaciones nuevas en el mes de junio de 2021.

Aclarar por qué la diferencia entre lo que indica la empresa y lo que relaciona en los archivos Excel. La meta para el primer semestre es instalar 375 unidades.

3.3.4 Efectuar la reposición de los medidores que se encuentran detenidos o dañados.

Seguimiento: El prestador anexa dos archivos en Excel, en el primero relaciona 406 usuarios para reemplazo del micromedidor en el 2020. El segundo hace referencia a 60 usuarios para reemplazo del micromedidor en el 2021. Aclarar por qué la diferencia entre lo que indica la empresa y lo que relaciona en los archivos Excel. La meta para el primer semestre era instalar 1200 unidades.

En cada uno de los próximos informes, el prestador deberá remitir el indicador de micromedición efectiva con sus respectivas variables.

3.3.5 Diseñar, implementar y ajustar los ciclos de lectura de acuerdo con la sectorización.

Seguimiento: Al respecto la empresa manifiesta: "*El programa de sectorización hidráulica del sistema de distribución de acueducto de la ciudad, comprende la construcción de 24 sectores hidráulicos, en los que se requiere del desarrollo de actividades y construcción de fronteras hidráulicas, además de la construcción e instrumentalización de las estaciones de control.*

Desde el año 2017 al año 2020, Emcartago ha avanzado en el programa de sectorización interviniendo los sectores hidráulicos N°.2, N°2A, N°.3, N°7, N°8A, N°8B y N°.11. Además, relaciona: "avance en la construcción de cámaras de concreto reforzado correspondiente a las estaciones de control de los sectores hidráulicos N°2, N°2A, N°.3, N°7, N°8A, N°8B y N°.11 incluyendo así mismo la dotación e instalación de los equipos de macro medición, filtros y válvulas de presión y de caudal.". "Para el ajuste de ciclos de lectura Emcartago tiene programado realizar próximamente en el sector N° 8A Barrio La Independencia una prueba piloto con un aplicativo desarrollado en el software SITAC de Emcartago el cual tendrá amarrados los predios correspondientes a este sector." . El total del proyecto es construir 24

sectores hidráulicos, en el primer semestre avanza en la construcción de 7 sectores hidráulicos, por tanto, superó el avance requerido para este periodo.

Estado de cumplimiento: La acción se da **POR CUMPLIDA**.

3.3.6 Ajustar el procedimiento desvinculación de usuarios y reporte de novedades.

Seguimiento: El prestador anexa actualización del Formato Solicitud de Servicio Acueducto y Alcantarillado, Código F-CO-GCS-PD13-03, versión 1, TRD 340, del 15 de marzo de 2018. Dado que es un formato actualizado, el cual se generó inicialmente el 15 de marzo de 2018, no presenta versiones anteriores ni encabeza una fecha posterior a la firma del acuerdo de gestión. Revisar la versión o fecha de actualización del formato.

El procedimiento de matrículas se encuentra descrito en el documento con código PD-MDEO-GCS-4 Versión 3, con fecha de actualización del 15 de noviembre de 2019, dado que es una fecha anterior al periodo del seguimiento, se debe verificar la versión o fecha del documento, que esté dentro del rango de este seguimiento.

Estado de cumplimiento: La acción se da **POR NO CUMPLIDA**.

3.3.7 Eliminar lectura manual grandes clientes.

Seguimiento: El prestador anexa archivo Excel donde reporta el cronograma de facturación para agosto de 2020, con 11 ciclos residenciales y 2 industriales. Mientras que para el mes de septiembre se relacionan 11 ciclos. Para el periodo de mayo de 2021 se mantienen 11 ciclos. Sin embargo, no hay evidencia de la puesta en marcha de la lectura a grandes clientes con dispositivos móviles.

Estado de cumplimiento: La actividad se da **POR NO CUMPLIDA**.

3.3.8 Identificación de usuarios con fuente alterna.

Seguimiento: Se anexa Oficio 20213400005871 del 5 de marzo de 2021, dirigido a la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, donde se solicita reunión para establecer un procedimiento para identificar a los usuarios que hacen uso de fuentes alternas de suministro de aguas subterráneas. Se realizó encuentro el día 17 de marzo. Además, se relacionan a continuación, los usuarios con posible uso de aljibe:

Tabla 4. Usuarios con posible uso de aljibe

| CODIGO | DIRECCION | SUCRIPTOR | OBSERVACION |
|----------|------------------------------|------------------------|----------------------------|
| 48277800 | C 4A 21 34 | Inversiones Salcar SAS | Possible predio con aljibe |
| 31020500 | C 9 9 Esquina Totalizar | Hoteles Cartago | Possible predio con aljibe |
| 19585000 | K 9 9 23 | Sánchez Quintero | Possible predio con aljibe |
| 48573600 | K 22 .Est la Secret.Caracoli | Motel Olafo | Possible predio con aljibe |
| 17305000 | K 8 6 51 | Gustavo Torres García | Possible predio con aljibe |

| | | | |
|----------|------------------|------------------------|--|
| 17990000 | K 8 12 107 | Conrado Arango Ramírez | Possible predio con aljibe |
| 20032800 | K 4 15 104 Bomba | Medición directa | Possible predio con aljibe lavan carros y votan el agua Colocar medición |
| 87650000 | K 4 15 104 Bomba | Medición directa | Possible predio con aljibe lavan carros y votan el agua Colocar medición |

Fuente: EMCARTAGO E.S.P.

Antes de dar cumplimiento a esta acción, debe estar consolidada la base de datos de los predios con identificación de fuente alterna, por parte del prestador, en cuanto a que lo remitido por el prestador solo relaciona posibles predios con aljibe.

Estado de cumplimiento: La actividad se da **POR NO CUMPLIDA**.

3.3.9 Implementación de la crítica de consumo en línea.

Seguimiento: En anexo el prestador indica que se implementará un software de crítica de línea, para usar en la lectura y facturación del mes de julio de 2021. Esta actividad debió cumplirse en el primer semestre del presente programa de gestión.

Estado de cumplimiento: La acción se da **POR NO CUMPLIDA**.

3.3.10 Seguimiento a usuarios inactivos.

Seguimiento: En archivo Excel con nombre: “Revisión Predios Febrero 2021”, se presume que la información reportada corresponde a la revisión de predios con corte a febrero de 2021, para un total de 311 verificaciones en terreno, de la siguiente manera:

| | |
|---------------------------|-----|
| No existe – Sin Servicio: | 17 |
| Servicio directo: | 46 |
| Con medidor: | 10 |
| Medidor retirado: | 224 |
| Aislado: | 14 |

De acuerdo con lo anterior, se solicita aclaración respecto a si la información reportada cubre hasta el mes de mayo.

Estado de cumplimiento: La acción se da **POR NO CUMPLIDA**.

3.3.11 Seguimiento a usuarios no residenciales.

Seguimiento: A continuación, se observa relación de predios con cambio de uso y estrato

Imagen 2. Gráfico de cambios de uso y estrato



EMPRESAS MUNICIPALES DE CARTAGO E.S.P.

NIT: 836.000.349-8

CAMBIOS DE USO Y ESTRATO

Desde 02 abr. 2021 - Hasta 8/05/2021

| ID PREDIO | DIRECCIÓN | CAMBIO | ANTES | DESPUÉS | SERVICIO | FECHA | USUARIO DEL SISTEMA |
|-----------|--------------------------|---------|-------------|-------------|---------------|---------------------|---------------------|
| 21040800 | K 2 34 15 LOCAL 193 - | USO | RESIDENCIAL | COMERCIAL | ALCANTARILLAD | 8/04/2021 11:47:39 | MIGUEL PATIÑO DIAZ |
| 21040800 | K 2 34 15 LOCAL 193 - | USO | RESIDENCIAL | COMERCIAL | ACUEDUCTO | 8/04/2021 11:48:01 | MIGUEL PATIÑO DIAZ |
| 21040800 | K 2 34 15 LOCAL 193 - | USO | RESIDENCIAL | COMERCIAL | ASEO | 8/04/2021 11:49:15 | MIGUEL PATIÑO DIAZ |
| 21041500 | K 2F 29 40 MZ 6 CASA 14 | USO | RESIDENCIAL | COMERCIAL | ACUEDUCTO | 13/04/2021 3:29:30 | MIGUEL PATIÑO DIAZ |
| 21041500 | K 2F 29 40 MZ 6 CASA 14 | USO | RESIDENCIAL | COMERCIAL | ASEO | 13/04/2021 3:30:04 | MIGUEL PATIÑO DIAZ |
| 11380000 | K 5 14 20 P1 | USO | COMERCIAL | RESIDENCIAL | ACUEDUCTO | 13/04/2021 3:31:55 | MIGUEL PATIÑO DIAZ |
| 11380000 | K 5 14 20 P1 | USO | COMERCIAL | RESIDENCIAL | ASEO | 13/04/2021 3:32:04 | MIGUEL PATIÑO DIAZ |
| 11380000 | K 5 14 20 P1 | USO | COMERCIAL | RESIDENCIAL | ALCANTARILLAD | 13/04/2021 3:32:56 | MIGUEL PATIÑO DIAZ |
| 31845000 | C 10 5 54 | USO | RESIDENCIAL | COMERCIAL | ACUEDUCTO | 16/04/2021 11:32:49 | MIGUEL PATIÑO DIAZ |
| 31845000 | C 10 5 54 | USO | RESIDENCIAL | COMERCIAL | ASEO | 16/04/2021 11:32:58 | MIGUEL PATIÑO DIAZ |
| 31845000 | C 10 5 54 | USO | RESIDENCIAL | COMERCIAL | ALCANTARILLAD | 16/04/2021 11:33:16 | MIGUEL PATIÑO DIAZ |
| 21043600 | K 1H 41 87 MZ D CASA 15 | USO | RESIDENCIAL | COMERCIAL | ACUEDUCTO | 19/04/2021 9:58:48 | MIGUEL PATIÑO DIAZ |
| 21043600 | K 1H 41 87 MZ D CASA 15 | USO | RESIDENCIAL | COMERCIAL | ASEO | 19/04/2021 9:59:08 | MIGUEL PATIÑO DIAZ |
| 95294500 | K 4 16 20 ZZ FF | ESTRATO | MEDIO | MEDIO-ALTO | TODOS | 30/04/2021 10:47:10 | MIGUEL PATIÑO DIAZ |
| 36010000 | C 13 3N 50 | USO | RESIDENCIAL | COMERCIAL | ACUEDUCTO | 4/05/2021 12:37:42 | MIGUEL PATIÑO DIAZ |
| 36010000 | C 13 3N 50 | USO | RESIDENCIAL | COMERCIAL | ASEO | 4/05/2021 12:38:02 | MIGUEL PATIÑO DIAZ |
| 36010000 | C 13 3N 50 | USO | RESIDENCIAL | COMERCIAL | ALCANTARILLAD | 4/05/2021 12:38:49 | MIGUEL PATIÑO DIAZ |
| 21010500 | K 11 22 46 MZ 9A CASA 22 | USO | COMERCIAL | RESIDENCIAL | ACUEDUCTO | 4/05/2021 2:31:58 | MIGUEL PATIÑO DIAZ |
| 21010500 | K 11 22 46 MZ 9A CASA 22 | USO | COMERCIAL | RESIDENCIAL | ASEO | 4/05/2021 2:32:19 | MIGUEL PATIÑO DIAZ |
| 21010500 | K 11 22 46 MZ 9A CASA 22 | USO | COMERCIAL | RESIDENCIAL | ALCANTARILLAD | 4/05/2021 2:35:15 | MIGUEL PATIÑO DIAZ |
| 21015600 | C 10 EL PLACER CASA 06 | USO | COMERCIAL | RESIDENCIAL | ACUEDUCTO | 7/05/2021 1:55:58 | MIGUEL PATIÑO DIAZ |
| 21015600 | C 10 EL PLACER CASA 06 | USO | COMERCIAL | RESIDENCIAL | ASEO | 7/05/2021 1:56:10 | MIGUEL PATIÑO DIAZ |

Fuente: EMCARTAGO E.S.P.

La información muestra 21 usuarios para cambio de uso y 1 para cambio de estrato, de los cuales 14 están en el segmento de acueducto y alcantarillado. 8 hicieron cambio de residencial a comercial y 5 de comercial a residencial. Lo anterior en el periodo comprendido entre el 2 de abril de 2021 y 8 de mayo de 2021. Para el primer semestre se debía cumplir con un avance del 25%, representado en 625 usuarios, solo se relacionan 22, es necesario que la empresa aclare por qué se presenta un progreso bajo en el cumplimiento de este indicador.

4. COMPONENTE TÉCNICO OPERATIVO

En primer lugar, se le informa que no se aceptan sus comentarios recibidos mediante radicado SSPD No. 20215291104452 del 24 de mayo de 2021, relacionados con la afectación significativa que han causado los bloqueos por motivo del paro nacional en el transporte de insumos para las obras y la ejecución de las actividades pactadas en el presente programa de gestión.

Lo anterior dado que el presente programa fue suscrito el día 06 de noviembre de 2020 y, por ende, este primer informe debió comprender el periodo entre dicha fecha y el 05 de mayo de 2021. Por ende, y dado que el paro nacional inició el 28 de abril de 2021, los bloqueos presentados únicamente pudieron haber afectado las actividades realizadas durante la última semana del primer semestre bajo análisis y, en consecuencia, el prestador debió haber adelantado todas las actividades del Programa de Gestión con antelación al inicio del paro nacional y los bloqueos en las vías, así como contar con suficiente reserva de químicos para el proceso de tratamiento.

Ahora bien, para el segundo informe semestral sí se considerará el posible impacto que pueda haber causado el bloqueo de vías a nivel nacional sobre el cronograma de ejecución de actividades y los porcentajes de avance y cumplimiento de las mismas.

Una vez aclarado lo anterior, a continuación, procedemos a verificar el cumplimiento de cada una de las acciones establecidas en el programa de gestión para el componente técnico operativo.

4.1 Mantener la cobertura del servicio de acueducto

En cuanto a la ampliación de redes de distribución con el fin de mantener la cobertura del servicio de acueducto en un mínimo de 99,84%, EMCARTAGO E.S.P. tiene como meta la instalación de 2.350 metros lineales de tubería entre las vigencias 2021 y 2022.

Así las cosas, para el primer semestre de 2021, la empresa debía demostrar la contratación e inicio de las obras correspondientes a la vigencia 2021. Al respecto, la empresa remitió copia de los contratos:

- OP001/2020 cuyo objeto es *“Realizar obras civiles requeridas para la construcción de redes de refuerzo para la configuración de la sectorización hidráulica de la red de distribución de acueducto, construcción de cámaras especiales para estaciones de control, dotación de equipos de medición de caudal y válvulas reguladoras de presión para estaciones de control, cambio y reposición parcial de redes primarias y secundarias de acueducto que ya cumplieron su vida útil, ampliación parcial de redes primarias y secundarias en el área de prestación de servicios en el municipio de Cartago – Valle del Cauca”*.

Este contrato fue suscrito con Saga Construcciones S.A.S. el 19 de marzo de 2020 y contó con un plazo de ejecución de 9 meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio el día 03 de abril de 2020. El acta de liquidación es del 27 de enero de 2021.

- OP001/2021 cuyo objeto es *“Realizar obras civiles requeridas para la construcción de redes de refuerzo para la configuración de la sectorización hidráulica de la red de distribución de acueducto, construcción de cámaras especiales para estaciones de control, dotación de equipos de medición de caudal y válvulas reguladoras de presión para estaciones de control, cambio y reposición parcial de redes primaria y secundarias que ya cumplieron su vida*

útil, ampliación parcial de redes primarias y secundarias en el área de prestación de servicios, y ejecución de obras civiles para el cambio y reposición parcial de redes de alcantarillado en el municipio de Cartago – Valle del Cauca”.

Este contrato fue suscrito con Saga Construcciones S.A.S. el 21 de abril de 2021 y cuenta con un plazo de ejecución de 8 meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio el día 28 de abril de 2021.

De acuerdo con lo anterior, mediante el contrato OP001/2020 se realizó la instalación de 2.312 metros lineales de tubería y para 2021 se proyecta la instalación de 1.194 metros lineales. Es de precisar que de acuerdo con el informe de supervisión No. 4 con fecha del 11 de junio de 2021, el contrato OP001/2021 estuvo suspendido entre el 13 de mayo y el 14 de junio de 2021 por motivo del paro nacional.

Estado de cumplimiento: Cumplido. Sin embargo, se requiere que, en su siguiente informe, indique el impacto de dichas obras sobre el indicador de cobertura en el municipio.

4.2 Asegurar la prestación y continuidad del servicio de acueducto 23,9 h/d

Para garantizar la sostenibilidad del indicador de continuidad se definieron las siguientes 5 acciones:

Gestionar el proyecto de ampliación de la PTAP

El avance de esta acción se mide a través del avance en la gestión del proyecto de ampliación de la Planta No. 2 para aumentar el caudal tratado de 330 l/s a 660 l/s por un plazo de 24 meses.

A manera de antecedente, la empresa informó que durante el año 2019 se inició la consultoría cuyo objeto es la *“Elaboración de los estudios y diseños del nuevo módulo de potabilización en la planta de tratamiento número No 2 que incluye línea de conducción de cámara de derivación a planta 2, línea de conducción de nuevo módulo de planta a tanque de almacenamiento de planta 2, planta de tratamiento de lodos, y estudio de la norma NSR-2010 del tanque de almacenamiento de la planta No 1, en el municipio de Cartago, Valle”*.

El proyecto de construcción de las obras resultantes de dicho estudio se radicó en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio para viabilización el día 27 de octubre de 2020 con radicado No. 2020ER0108671. En cuanto al avance de este proceso, EMCARTAGO E.S.P. adjuntó oficio del 01 de junio de 2021 dirigido a la empresa por parte del Consultor del proyecto, en el que se indica que el proyecto se encuentra en evaluación por los especialistas de cada área y que se debe realizar una actualización de precios con cotizaciones actualizadas a 3 meses de finalización de la viabilización.

Estado de cumplimiento: Cumplido. Se le recuerda a la empresa que, de acuerdo con lo acordado en el Programa de Gestión, le quedan 18 meses para dar cumplimiento a esta acción.

Optimización del sistema de aducción

Para este primer semestre, EMCARTAGO E.S.P debía haber realizado la reposición de la válvula anticipadora de golpe de ariete del sistema de bombeo No. 3.

Al respecto, la empresa informó que no se ejecutó dicha actividad en 2020 puesto que no fue autorizada por el agente especial Jhon Jairo Villa. Asimismo, la empresa informó que esta actividad

hace parte del plan de inversiones para el año 2021, y remitió copia de la ficha técnica y cotizaciones de abril de 2021 para la compra de la nueva válvula.

Estado de cumplimiento: Se considera **incumplido** este compromiso.

Gestionar y viabilizar la optimización del sistema eléctrico e hidráulico de la estación de bombeo en la captación

En cuanto a esta acción, se definió que la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación de la Superservicios financiaría un proyecto de consultoría para la optimización y modernización de los equipos eléctricos e hidráulicos de la estación de bombeo en la captación. De acuerdo con lo anterior, para este primer semestre debían tenerse dichos estudios contratados por la SSPD.

Así las cosas, EMCARTAGO E.S.P. informó que durante 2020 se celebró el contrato de consultoría Fe-004-029/2020 con la empresa Manov Ingeniería Ltda, cuyo objeto es “*diseños eléctricos y civiles e ingeniería en detalle del proyecto optimización y modernización de la estación de bombeo*”. Asimismo, la empresa informó que dicho contrato aún se encuentra en ejecución, por lo que el contratista no ha hecho la entrega de los informes preliminares ni del resultado final. Una vez cuente con el estudio definitivo deberá remitirlo a la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado.

Estado de cumplimiento: Se considera **cumplido** este compromiso.

Mantenimiento preventivo de sistemas de producción

EMCARTAGO E.S.P. debe demostrar semestralmente que cumple en un 100% con la ejecución de la totalidad de mantenimientos programados en los procesos de captación, aducción y tratamiento (incluyendo los sistemas de bombeo).

De acuerdo con lo anterior, EMCARTAGO E.S.P. informó que realiza dichos mantenimientos preventivos con una frecuencia semanal y remitió la totalidad de órdenes de mantenimiento para este primer semestre de análisis. Por ende, se cumplió el cronograma establecido.

Estado de cumplimiento: Se considera **cumplido** este compromiso.

Mantenimiento correctivo en redes de distribución

EMCARTAGO E.S.P. debe demostrar semestralmente que cumple en un 100% con la ejecución de la totalidad de mantenimientos programados y correctivos en la red de distribución.

En cumplimiento de esta acción, EMCARTAGO E.S.P. remitió listado de los mantenimientos preventivos y correctivos realizados en la red de distribución, así como de la instalación de 10 hidrantes.

Estado de cumplimiento: Cumplido.

Por último, EMCARTAGO E.S.P. ha venido realizando el reporte al SUI del formulario “*Continuidad en la oferta del servicio de acueducto*”. De acuerdo con la información reportada, la continuidad en el municipio de Cartago durante este primer semestre de análisis del programa de gestión fue:

Tabla 5. Continuidad

| Mes | Sector hidráulico | |
|----------------|-------------------|-------|
| | 4581 | 4582 |
| Noviembre 2020 | 23,99 | 24,00 |
| Diciembre 2020 | 23,96 | 24,00 |
| Enero 2021 | 23,68 | 24,00 |
| Febrero 2021 | 23,87 | 24,00 |
| Marzo 2021 | 23,46 | 24,00 |
| Abril 2021 | 23,95 | 24,00 |
| Mayo 2021 | 23,99 | 24,00 |

Fuente: EMCARTAGO E.S.P.

Así las cosas, la continuidad clasificó como CONTINUA según lo establecido en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007 para el primer semestre de análisis del programa de gestión.

Sin embargo, EMCARTAGO E.S.P. durante el mes de marzo de 2021 en el sector 4581 no cumplió con la meta de continuidad establecida en su estudio de costos de referencia para el quinto año tarifario (Comprendido entre julio de 2020 y junio de 2021), e igual a 23,60 horas/día (equivalente a 98,36%). Tampoco se cumplió el objetivo del programa de gestión de asegurar una continuidad mínima de 23,9 horas/día en el sector 4581 durante los meses de enero a marzo de 2021.

4.3 Gestión de la oferta y la demanda

Para garantizar una adecuada cuantificación de los volúmenes de agua suministrados y facturados, así como la cuantificación de las pérdidas de agua en la red de distribución, se definieron las siguientes 5 acciones:

Macromedidores en captación y PTAP

EMCARTAGO E.S.P. cuenta con macromedición en la entrada de las Plantas Nos. 1 y 2 así como macromedición a la salida de la Planta No. 2, por lo que se requieren inversiones para la compra e instalación de 4 nuevos equipos, de los cuales se instalarán 2 en las tuberías de salida de la Planta No. 1 y los 2 restantes en los sistemas de bombeo de la captación.

Para este primer semestre, EMCARTAGO E.S.P. debía demostrar la medición de caudal en las dos salidas del tanque de almacenamiento de la Planta No. 1. Por lo anterior, EMCARTAGO E.S.P. suministró copia del contrato OP003/2020 suscrito con Saga Construcciones S.A.S. con objeto *“Instalación y puesta en funcionamiento de equipos de medición de caudal de las tuberías de salida de la planta de tratamiento No. 1 de EMCARTAGO E.S.P., cuya ejecución requiere y contempla la realización de las obras civiles pertinentes y el suministro de equipos técnicos y tecnológicos, con el fin de dar cumplimiento a una de las líneas de acción del plan de reducción y control de pérdidas de acueducto establecido por la entidad de acuerdo a la resolución CRA 688 de 2014”*.

Este contrato fue suscrito el 05 de octubre de 2020 y cuenta con un plazo de ejecución de 11 semanas contadas a partir de la suscripción del acta de inicio, la cual se realizó el 15 de octubre de 2020. No obstante, ha sido necesaria la ampliación del plazo del contrato debido a demoras en la importación de los equipos.

El prestador informó que este contrato presenta a la fecha un avance del 62,26%, y que se espera la importación y entrega de los equipos, la cual se realizaría a más tardar el día 20 de julio de 2021, para proceder con su instalación.

Estado de cumplimiento: se considera **incumplido** este compromiso.

Construcción de fronteras hidráulicas para la sectorización

Para esta acción se prevé que la red hidráulica se divida en 15 sectores hidráulicos. Sin embargo, en este programa de gestión únicamente se considera la sectorización de los primeros 6 sectores hidráulicos, ubicados en zonas ya desarrolladas del municipio.

De acuerdo con lo anterior, EMCARTAGO E.S.P. para este primer semestre debía haber realizado las obras de fronteras hidráulicas para 3 de los 6 sectores. Así las cosas, EMCARTAGO informó que mediante la ejecución del contrato OP001/2020 se realizaron obras concernientes con el programa de sectorización hidráulica y que para la vigencia 2021 se proyecta la instalación de 4.932 metros lineales de tubería.

Sin embargo, el prestador no especificó si ya se cuenta con la sectorización de los 3 primeros sectores hidráulicos y, si bien dentro de los informes de supervisión e interventoría del contrato OP001/2020 se observa la ejecución de actividades tendientes a la sectorización hidráulica y se especifica que se culminaron las obras en 3 tramos de la red, no resulta claro si dichos tramos corresponden a los primeros 3 sectores. Por otro lado, es de recordar que el contrato OP001/2021 tuvo una suspensión por motivo del paro nacional.

Estado de cumplimiento: Incumplido. De otra parte, se requiere que el prestador dé claridad en su siguiente informe frente a si ya se cuenta con la sectorización de los primeros sectores.

Construcción y dotación de estaciones de control para la sectorización

Esta acción se relaciona con la acción anterior y supone la construcción de las estaciones de control para los 6 sectores hidráulicos que serán sectorizados durante el programa de gestión. Por ende, para este primer semestre se debía contar con la construcción y dotación de las primeras 3 estaciones de control.

Así las cosas, EMCARTAGO E.S.P. informó que desde 2017 se ha avanzado en el programa de sectorización y que se han intervenido los sectores hidráulicos Nos. 2, 2a, 3, 7, 8a, 8b y 11. Asimismo, EMCARTAGO E.S.P. informó que se ha avanzado en la construcción y dotación de las estaciones de control de dichos sectores y que como evidencia se encuentran los contratos OP001/2020 y OP001/2021.

Sin embargo, y al igual que con la acción anterior, si bien dentro de los informes de supervisión e interventoría del contrato OP001/2020 se observa la ejecución de actividades tendientes a la instalación de cajas para válvulas de acueducto en 3 tramos de la red, no resulta claro si dichas cajas equivaldrían a las estaciones de control de los primeros 3 sectores. Por otro lado, es de recordar que el contrato OP001/2021 tuvo una suspensión por motivo del paro nacional.

Estado de cumplimiento: Incumplido. Adicionalmente, se requiere que el prestador dé claridad frente a lo expuesto anteriormente en su siguiente informe.

Implementación y configuración de sectores hidráulicos

Como producto de las acciones de sectorización y construcción de las estaciones de control para los primeros 6 sectores hidráulicos, se estableció esta acción con el fin de realizar el análisis de balance hídrico al interior de cada uno de los 6 sectores.

En este primer semestre se debía tener el balance hídrico para el primer sector. Sobre lo anterior y al igual que en las acciones anteriores, el prestador informó que con la ejecución de los contratos OP001/2020 y OP001/2021 se avanza en la sectorización hidráulica. Sin embargo, esta acción se relaciona no con las obras realizadas sino con el balance hídrico de los sectores ya conformados, y como EMCARTAGO E.S.P. no informó sobre el balance hídrico del primer sector piloto.

Estado de cumplimiento: Esta acción se considera **incumplida**.

Reposición de redes y otros componentes del sistema de distribución

Para esta acción, EMCARTAGO E.S.P. debe realizar la reposición de 1000 metros lineales de tubería anuales durante las vigencias 2021 y 2022.

Así las cosas, para el primer semestre de 2021, la empresa debía demostrar la contratación e inicio de las obras correspondientes a la vigencia 2021. De acuerdo con lo anterior, a través del contrato OP001/2020 se cambiaron 1.609 metros lineales de tubería y para 2021 se prevé el cambio de 1.475 metros lineales de tubería y 02 válvulas a través del contrato OP001/2021.

Estado de cumplimiento: Se considera **cumplido** este compromiso.

Finalmente, y con el fin de verificar que las acciones acordadas y desarrollada por el prestador en el Acuerdo Programa de Gestión tengan un impacto en el indicador de IPUF, se verificó los reportes de información al SUI y EMCARTAGO E.S.P. reportó para el año 2020 un volumen de agua producida de 15.143.445 m³/año, un volumen de agua facturada de 6.711.460 m³/año y un número de 44.129 suscriptores con corte al mes de diciembre. De acuerdo con lo anterior, el IPUF para 2020 fue de 15,92 m³/suscriptor-mes.

Por ende, las pérdidas de agua en la red de distribución superan ampliamente la meta establecida en el estudio de costos de referencia por parte del prestador para el quinto año tarifario (Comprendido entre julio de 2020 y junio de 2021), de 7,77 m³/suscriptor-mes. Por consiguiente, se requiere que en su siguiente informe remita los resultados del indicador IPUF junto con sus variables de cálculo para lo corrido del año 2021.

4.4 Mantener la calidad del agua por red de distribución con IRCA menor al 5%

Con el fin de mantener la calidad del agua, se establecieron las siguientes dos acciones:

Realizar el seguimiento continuo a la calidad del agua en la red de distribución en los términos de la Resolución 2115 de 2007

Dar cumplimiento a lo establecido en el mapa de riesgos aprobado mediante Resolución No. 1356 del 05 de agosto de 2020

De acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, EMCARTAGO E.S.P. debe realizar los análisis de los siguientes parámetros en ejercicio de sus actividades de control de calidad del agua:

Tabla 6. Parámetros para análisis

| Parámetros | Frecuencia mínima | Número rutinario de muestras a analizar por cada frecuencia | Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia |
|---|-------------------|---|--|
| Turbiedad, color aparente, pH, cloro residual libre o residual del desinfectante usado | Mensual | 2 | 6 |
| Alcalinidad, dureza total, hierro total, cloruros, sulfatos, residual del coagulante utilizado, nitratos y nitritos | Bimestral | 2 | 6 |
| COT, fluoruros | Anual | 0 | 1 |
| Coliformes totales y E. Coli | Mensual | 3 | 10 |

Fuente: EMCARTAGO E.S.P.

Asimismo, la Resolución 1356 de 2020, por medio de la cual se aprobó el mapa de riesgos para EMCARTAGO E.S.P. estableció en su artículo tercero lo siguiente:

“Solicitar al Representante Legal de Empresas Municipales Cartago EMCARTAGO E.S.P., continuar con el control de la calidad del agua en la red de distribución en las características turbiedad, color real, pH, cloro residual libre, carbono orgánico total, fluoruros, coliformes totales, E. Coli, siguiendo los lineamientos de la Resolución 2115 de 2007”

Ahora bien, al verificar las muestras de control de calidad tomadas por EMCARTAGO E.S.P., se evidenció que cumplió en el primer semestre de ejecución del Programa de Gestión con la frecuencia mínima de análisis para todos los parámetros, y que el IRCA mensual se mantuvo por debajo del 5%, como se observa a continuación:

Tabla 7. IRCA mensual

| Mes | Número de muestras tomadas | IRCA mensual (%) | Parámetros fuera de norma |
|----------------|----------------------------|------------------|---|
| Noviembre 2020 | 92 | 0,50 | Color aparente (4), turbiedad (1) |
| Diciembre 2020 | 95 | 0,29 | Color aparente (1 muestra), turbiedad (1 muestra) |
| Enero 2021 | 95 | 0,53 | Color aparente (4 muestras), turbiedad (1 muestra) |
| Febrero 2021 | 86 | 0,41 | Color aparente (2 muestras), turbiedad (2 muestras) |
| Marzo 2021 | 95 | 0,00 | - |
| Abril 2021 | 92 | 0,00 | - |
| Mayo 2021 | 93 | 0,00 | - |

Fuente: EMCARTAGO E.S.P.

Dichos resultados coinciden con los resultados de las muestras reportadas en el SUI. Ahora bien, en relación con las muestras de vigilancia tomadas por la autoridad sanitaria y reportadas en SIVICAP se tiene lo siguiente:

Tabla 8. Reporte IRCA en SIVICAP

| Mes | Número de muestras tomadas | IRCA mensual (%) | Parámetros fuera de norma |
|----------------|----------------------------|------------------|---------------------------|
| Noviembre 2020 | 0 | - | - |
| Diciembre 2020 | 5 | 0,00 | - |
| Enero 2021 | 5 | 0,00 | - |
| Febrero 2021 | 5 | 0,00 | - |
| Marzo 2021 | 5 | 0,00 | - |
| Abril 2021 | 5 | 0,00 | - |
| Mayo 2021 | - | - | - |

Fuente: SIVICAP

Estado de cumplimiento: Cumplidos.

4.5 Mantener cobertura, calidad y continuidad del servicio de alcantarillado

Con el objeto de mantener la calidad en la prestación del servicio de alcantarillado, se definieron las siguientes 4 acciones:

Ampliación de redes de alcantarillado sanitario y combinado

En cuanto a la ampliación de redes de alcantarillado, EMCARTAGO E.S.P. cuenta con un programa de expansión y ampliación de tuberías en sectores que no cuentan con el servicio de recolección y transporte de aguas residuales.

Así las cosas, para el primer semestre de 2021, la empresa debía demostrar la contratación e inicio de las obras correspondientes a la vigencia 2021. EMCARTAGO E.S.P. remitió copia del contrato OP002/2020 suscrito con Consorcio Alcantarillados 2020 con objeto “Realizar obras civiles requeridas para la ampliación parcial de redes de alcantarillado sanitario y combinado en el área de prestación de servicios, y obras de reposición parcial de redes de alcantarillado sanitario y combinado en diferentes sectores del municipio de Cartago, Valle del Cauca”.

Este contrato fue suscrito el 26 de junio de 2020 y contó con un plazo de ejecución de 6 meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio, la cual se realizó el 10 de julio de 2020. El acta de liquidación fue suscrita el 08 de enero de 2021.

Así las cosas, debido a la ejecución del contrato OP002/2020 se instalaron 18,75 metros de tubería, y para 2021 se proyecta la instalación de 648 metros lineales de tubería.

Estado de cumplimiento: Incumplido. Si bien el prestador remitió soportes de la ampliación de redes producto del contrato OP002/2020, no remitió soportes respecto a la contratación de las obras para 2021. Es de precisar que el contrato OP001/2021 incluye en su objeto la reposición de redes

de alcantarillado mas no la ampliación de dichas redes. Adicionalmente, se requiere que en su siguiente informe indique el impacto de dichos contratos en el indicador de cobertura.

Reposición de redes de alcantarillado sanitario y combinado

EMCARTAGO E.S.P. debe priorizar las zonas del municipio en que se deben adelantar el proceso de cambio de tuberías por encontrarse en mal estado debido a cumplimiento de vida útil, desgaste de materiales, filtraciones por empalmes, entre otros.

Así las cosas, para el primer semestre de 2021, la empresa debía demostrar la contratación e inicio de las obras correspondientes a la vigencia 2021. En adición al contrato OP002/2020 discutido en la acción anterior, EMCARTAGO remitió copia del contrato OP004/2020 suscrito con Camilo Andrés Morales Álvarez con objeto *“Realizar obras civiles requeridas para la reposición parcial de redes de alcantarillado sanitario y combinado en diferentes sectores del municipio de Cartago Valle del Cauca”*.

Este contrato fue suscrito el 19 de noviembre de 2020 y contó con un plazo de ejecución de 1 mes contado a partir de la suscripción del acta de inicio, la cual se realizó el 20 de noviembre de 2020. El acta de liquidación fue suscrita el 24 de diciembre de 2020.

Mediante la ejecución de los contratos OP002/2020 y OP004/2020 se cambiaron 1.995 metros lineales de tubería. Para 2021 se proyecta el cambio de 813 metros lineales de tubería a través del contrato OP001/2021.

Estado de cumplimiento: Cumplido.

Operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado

EMCARTAGO E.S.P. debe demostrar semestralmente que cumple en un 100% con la ejecución de la totalidad de mantenimientos preventivos y correctivos en la red de alcantarillado. Por lo anterior, EMCARTAGO E.S.P remitió las planillas y formatos de programación del personal de alcantarillado que sustentan la realización de esta actividad durante el primer semestre de análisis del programa de gestión.

Así las cosas, se realizaron 421 actividades de limpieza de sumideros y rejillas, 22 actividades de limpieza de acometidas domiciliarias, 59 actividades de remoción de obstrucciones y el uso del equipo vactor en 6.837 metros lineales de tubería.

Estado de cumplimiento: Cumplido.

Optimización de lagunas de oxidación de Zaragoza

EMCARTAGO E.S.P. debe realizar la caracterización anual de las aguas residuales tratadas en las lagunas de oxidación de Zaragoza, y dicha caracterización debe cumplir con lo estipulado en la Resolución 631 de 2015. No obstante, dado que dicha caracterización es anual, el cumplimiento de este compromiso no será evaluado sino hasta el segundo informe semestral de avance del programa de gestión.

A pesar de lo anterior, EMCARTAGO E.S.P. informó que para la vigencia 2021 ya cuenta con las cotizaciones para el estudio de mercado para el contrato del nuevo estudio de aforo y caracterización de las aguas residuales del municipio de Cartago y sus sistemas de tratamiento de aguas residuales.

Adicionalmente, EMCARTAGO remitió copia del contrato PS007/2020 suscrito con AMBBIO COLOMBIA S.A.S. con objeto “Mantener y mejorar el tratamiento actual de las aguas residuales mediante biotecnología aplicada en las lagunas de oxidación de Zaragoza antes de ser descargadas a la fuente receptora, con el fin de disminuir la carga contaminante, mejorando los parámetros de calidad de las aguas vertidas” suscrito el 16 de julio de 2020 y con un plazo de ejecución de 70 días calendario contados a partir de la suscripción del acta de inicio.

5 COMPONENTE SUI

EMCARTAGO E.S.P. cuenta con un 99% de información reportada en el SUI. Se tienen a la fecha 96 reportes pendientes de cargue, discriminados así:

Tabla 9. Cargues Pendientes en SUI

| AÑO | ESTADO | TÓPICO | | | | | | | | Total general |
|----------------------|-----------|-----------------------------|-----------|------------------------|------------------------------------|-------------------------|-------------------|------------------------|-------------------|---------------|
| | | Administrativo y Financiero | Auditor | Comercial y de Gestión | Control y Monitoreo (Intervenidas) | Generalidades - Riesgos | Riesgos Acueducto | Riesgos Alcantarillado | Técnico operativo | |
| 2018 | Pendiente | | | | 1 | | | | | 1 |
| 2019 | | | | | 3 | | | | 1 | 4 |
| 2020 | | 2 | 10 | 9 | 1 | | | | 23 | 45 |
| 2021 | | | | 9 | | 1 | 3 | 3 | 30 | 46 |
| Total general | | 2 | 10 | 18 | 5 | 1 | 3 | 3 | 54 | 96 |

Fuente: SUI

Una vez revisada la información reportada en SUI, se evidencia que el prestador no ha realizado el reporte de la información que se encontraba pendiente en los años 2018 y 2019 en la línea base. Para el año 2020, el número de reportes pendientes descendió de 69 a 46.

Estado de cumplimiento: Incumplido, dado que la totalidad de reportes pendientes debió ser certificada durante el primer semestre del Programa de Gestión.

Por lo anterior, solicitamos su asistencia a una mesa de trabajo convocada para el día 28 de enero de 2022, a las 10:00 a.m., en el link meet.google.com/dco-cpfr-ptn, donde trataremos las observaciones realizadas por la Superservicios.

La presente comunicación, se envía sin perjuicio de las acciones y posteriores revisiones que pueda realizar esta Superintendencia en función del cumplimiento de sus funciones de vigilancia y control dispuestas en el numeral 34 del Artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 15 de la Ley 1955 de 2019.

Atentamente,



VÍCTOR HUGO ARENAS GARZÓN

Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Proyectó: Mery Constanza Rojas Fierro – Profesional Especializado Grupo de Grandes Prestadores – DTGAA
Ferney Castro Prada – Profesional Grupo de Grandes Prestadores – DTGAA
Nicolás Eduardo Páez Rincón – Profesional Especializado Grupo de Grandes Prestadores - DTGAA

Revisó: Carlos Mario González – Coordinador Grupo de Grandes Prestadores DTGAA (A)
Diego García – Abogado Grupo de Grandes Prestadores DTGAA

Expediente: 2021420351600062E