

PROGRAMA DE GESTIÓN

AGUAS DEL SINÚ S.A. E.S.P.

Entre los suscritos a saber, por una parte **EDGARDO ANTONIO BURGOS MEJÍA**, con cédula de ciudadanía No. 78,688,184 de Montería, en su calidad de Gerente de la empresa **AGUAS DEL SINÚ S.A. E.S.P.** (en adelante AGUAS DEL SINÚ), con NIT 900218174 - 5, y por la otra, **BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE**, mayor de edad y domiciliada en la ciudad de Bogotá, identificada con cédula de ciudadanía número 1.018.410.262 de Bogotá, en su calidad de Directora Técnica de Gestión de Acueducto y alcantarillado de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y **MARIA EUGENIA SIERRA BOTERO**, mayor de edad y domiciliada en la ciudad de Bogotá identificada con cédula de ciudadanía número 43.579.124 expedida en Medellín en su calidad de Directora Técnica de Gestión de Aseo (las dos directoras en adelante Superservicios), hemos acordado celebrar el presente programa de gestión, y

CONSIDERANDO

Que AGUAS DEL SINÚ, identificado, como aparece en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS, con ID 22256, es prestador de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en los municipios de Santa Cruz de Lorica, San Antero, Purísima de la Concepción, Chimá, San Andrés de Sotavento, Momil y Tuchín, en el departamento de Córdoba.

Que el programa de gestión es un mecanismo de control y vigilancia, creado por el numeral 11 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 87 de la Ley 1753 de 2015 "Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país", que propende por el mejoramiento de la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el área de influencia del prestador.

Que el artículo 365 de la Constitución Política de Colombia dispone lo siguiente:

"Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Si por razones de soberanía o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberá indemnizar previa y



plenamente a las personas que, en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita.”

Que, por su parte, el artículo 370 ídem, establece que al Presidente de la República le corresponde señalar con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer, por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que presten dichos servicios públicos domiciliarios.

Que el artículo 2 de la Ley 142 de 1994 establece que:

“Estado intervendrá en los servicios públicos domiciliarios conforme a las reglas de competencia de que trata la ley entre otros fines, para garantizar su prestación continua e ininterrumpida” y en el parágrafo del artículo 52 establece que: “Las empresas de servicios públicos deberán tener un plan de gestión y resultados de corto, mediano y largo plazo que sirva de base para el control que se ejerce sobre ellas. Este plan deberá evaluarse y actualizarse anualmente teniendo como base esencial lo definido por las comisiones de regulación (...)”

Que la misma Ley 142 de 1994 en el artículo 81, incorporó la facultad sancionatoria de la Superservicios y frente a prestadores que violen las normas a las que se encuentran sujetos, atendiendo a la naturaleza y gravedad de la falta. En forma complementaria, la Ley 1753 de 2015 – Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 “*Todos por un nuevo País*”, modificó el numeral 81.2 de la Ley 142 de 1994 aumentando la facultad sancionatoria de la Superservicios para las personas jurídicas hasta el equivalente a cien mil (100.000) salarios mínimos legales mensuales y en su artículo 87 consagró la facultad de la Superservicios de imponer los programas de gestión a los prestadores que amenacen en forma grave la prestación continua y eficiente de un servicio, así como de sancionar el incumplimiento de estos programas.

Que de acuerdo con lo estipulado en los artículos 79.11 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001 y 87 de la Ley 1753 de 2015, y 7.14 del Decreto 990 de 2002, el Superintendente también podrá acordar programas de gestión con las empresas que amenacen la prestación de los servicios públicos, como un mecanismo de control para asegurar la prestación eficiente de los mismos e implementar los correctivos necesarios que permitan el cumplimiento de la normatividad vigente y la optimización en la prestación de los servicios por medio de la realización de actividades concertadas con plazos específicos de cumplimiento.

Que la suscripción voluntaria y acordada de Programas de Gestión, se adscribe al ejercicio de las funciones de control, inspección y vigilancia de esta Superintendencia, quien puede acudir a medidas preventivas, que estén orientadas a la eficiente prestación de los servicios públicos mediante la eliminación o disminución de los riesgos identificados en la gestión de las prestadoras.



Que en concordancia con lo anterior, el Consejo de Estado, a través de Sentencia de 27 de marzo de 2003¹, ha manifestado que las Superintendencias pueden diseñar mecanismos y establecer criterios y procedimientos como los propuestos, de manera que se cuente con las herramientas de supervisión y control necesarias dentro del sistema de control y resultados, para prevenir una futura y eventual situación crítica de sus vigiladas, que potencialmente pueda llegar a afectar a los usuarios de servicios públicos.

Que el programa de gestión incorpora las estrategias, plazos e indicadores acordados entre AGUAS DEL SINÚ y la Superservicios y compromete a la empresa con su estricto cumplimiento, bajo un seguimiento riguroso por parte de la Superservicios.

Que la Resolución SSPD 20171300104725 del 26 de junio de 2017 delegó en los Directores Técnicos de Gestión la función de celebrar los acuerdos de programas de gestión realizados con los prestadores de servicios públicos domiciliarios.

Que por lo anteriormente expuesto se acuerdan las siguientes:

PRIMERO. Necesidad del programa de gestión. La Superservicios realizó visitas de inspección al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en los municipios de Santa Cruz de Lorica, San Antero, Purísima de la Concepción, Chimá, San Andrés de Sotavento, Momil y Tuchín por parte de la empresa AGUAS DEL SINÚ, durante el mes de noviembre de 2016 y en el mes de diciembre de 2017, en la que se evidenció que el prestador presentaba dificultades en aspectos comerciales, técnicos, administrativos y financieros, recogidas en la Evaluación Integral de AGUAS DEL SINÚ para los servicios de acueducto y alcantarillado publicada en la página web de la Superservicios en el mes de marzo de 2017 y el informe de visita de diciembre de 2017.

Ahora bien, teniendo en cuenta las dificultades evidenciadas en la Evaluación Integral de acueducto y alcantarillado publicada en el mes de marzo de 2017 y el informe de visita para el servicio de aseo del mes de diciembre de 2017; la Superservicios y AGUAS DEL SINÚ resolvieron acordar un programa de gestión con compromisos en cabeza de ésta última que permitan superar dichas deficiencias y tengan como consecuencia una mejoría significativa en la continuidad y calidad de los servicios.

SEGUNDO. Objetivos. Dentro de los objetivos por los que se acuerda el programa de gestión se encuentran los siguientes:

- 2.1. Asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en los municipios de Santa Cruz de Lorica, San Antero, Purísima de la Concepción, Chimá, San Andrés de Sotavento, Momil y Tuchín – Córdoba, mediante el cumplimiento de los compromisos acordados por parte de AGUAS DEL SINÚ.
- 2.2. Definir y concertar compromisos a cumplir por parte de AGUAS DEL SINÚ, que permitan subsanar las deficiencias administrativas, financieras, técnicas y comerciales identificadas.

¹ CONSEJO DE ESTADO Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección primera. Sentencia de 27 de marzo de 2003. Expediente: 7931. Consejero ponente: Manuel S. Umata Ayala



por la Superservicios, así como establecer las correspondientes acciones de mejora en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

- 2.3. Hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos por parte de AGUAS DEL SINÚ, para efectos de evidenciar la mejoría en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, o tomar las demás medidas que sean necesarias ante incumplimientos de los compromisos acordados.

TERCERO. Línea base. Para definir los compromisos que debe cumplir AGUAS DEL SINÚ se tomaron como línea base las deficiencias identificadas en las visitas de inspección realizadas noviembre de 2016 y diciembre de 2017 que fueron plasmadas en los informes de visita y en la Evaluación Integral que se anexa al presente programa y hace parte integral del mismo.

CUARTO. Plan de acción. Con el fin de definir los compromisos que debe cumplir AGUAS DEL SINÚ y de que la Superservicios pueda hacer el correspondiente seguimiento al cumplimiento de los mismos, se anexa al presente un Excel en el que se identifican dichos compromisos, el plazo dentro del cual debe cumplirlos AGUAS DEL SINÚ y la periodicidad con la que debe presentar los respectivos informes y documentos necesarios para evidenciar su cumplimiento.

Una vez AGUAS DEL SINÚ cumpla con los compromisos, la Superservicios revisará si es procedente acordar o imponer compromisos adicionales.

El prestador deberá remitir de manera oficial el informe de seguimiento **MENSUAL** con sus respectivos soportes, por correspondencia a la sede central de la Superservicios en Bogotá D.C. (Carrera 18 No. 84-35) y por correo electrónico a la cuenta: sspd@superservicios.gov.co

QUINTO. Responsables. Por parte de la Superservicios, los coordinadores del presente programa de gestión serán quienes ostenten los cargos de Director(a) Técnico(a) de Gestión de Acueducto y Alcantarillado y Director (a) Técnico(a) de Gestión de aseo o quien éstos deleguen.

El representante legal de AGUAS DEL SINÚ será responsable del cumplimiento de los compromisos aquí pactados y el incumplimiento podrá ser imputable a él en su calidad de administrador de la empresa, sin perjuicio de la responsabilidad de AGUAS DEL SINÚ.

SEXTO. Plazo. El plazo máximo de cumplimiento del presente programa de gestión será hasta el 28 de diciembre de 2018. No obstante, antes de esta fecha la Superservicios podrá evaluar la necesidad de continuar con el mismo, dependiendo del cumplimiento de compromisos y el desempeño del prestador.

SÉPTIMO. Terminación. El programa de gestión se terminará por una de las siguientes causas:

- 7.1. Por el cumplimiento total de los compromisos por parte de AGUAS DEL SINÚ, previa verificación por parte de la Superservicios que deberá constar en un acta que se denominará "Acta de cierre".



C014/5927



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

C014/5927

- 7.2. Unilateralmente por parte de la Superservicios cuando evidencie que AGUAS DEL SINÚ ha incumplido con uno o más de los compromisos aquí pactados.
- 7.3. Por caso fortuito o fuerza mayor que impidan continuar con la ejecución del programa de gestión.

OCTAVO. Seguimiento. La Superservicios supervisará el cumplimiento de los compromisos de este programa de gestión acordados con AGUAS DEL SINÚ a partir de los informes, de la información reportada en SUI, así como de la información obtenida en visitas que realicen los profesionales designados por esta entidad a la empresa.

NOVENO. Informes. A partir de la fecha de firma del presente programa de gestión, el prestador adquiere la obligación de presentar un informe bimestral adicional a los específicos requeridos en los anexos, en el que deben reposar las generalidades en cuanto al cumplimiento de compromisos, detalle y soportes de las actividades desarrolladas.

DÉCIMO. Sanciones. La Superservicios podrá imponer sanciones a AGUAS DEL SINÚ por el incumplimiento de los compromisos acordados en este programa de gestión, así como al gerente o representante legal y demás administradores que puedan tener responsabilidad en dichos incumplimientos.

El presente programa de gestión se firma en la ciudad de Bogotá a los 27 días del mes de diciembre de 2017.



BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE
Directora Técnica de Gestión de
Acueducto y Alcantarillado



EDGARDO ANTONIO BURGOS MEJIA
Gerente General
AGUAS DEL SINÚ S.A. E.S.P.



MARIA EUGENIA SIERRA BOTERO
Directora Técnica de Gestión de Aseo



C014/5927



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

ANEXOS

Anexo 1. Evaluación Integral e Informe de Visita para el servicio de aseo

La Evaluación Integral adelantada en el mes de marzo de 2017 se encuentra publicada en el siguiente link:

<http://www.superservicios.gov.co/content/download/21962/171230/version/1/file/aguasdeI%20sin%C3%BA.pdf>

Respecto al servicio de aseo, el informe de la visita de inspección y vigilancia realizada del 19 al 22 de diciembre de 2017 se encuentra en el aplicativo de visitas del Sistema Único de Información.



A



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
NIT: 800 250 984 6
PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Anexo 2. Aspectos Administrativos

En el presente anexo se señalan acciones específicas, plazos e indicadores que hacen parte del programa de gestión suscrito entre y la Superservicios, que contarán con indicadores de seguimiento y metas mensuales, trimestrales y/o anuales.

A continuación, se señalan los aspectos que desde el punto de vista administrativo las partes han tenido en cuenta en el programa:

- Durante visita realizada en noviembre de 2016 se evidenció que sólo 11 trabajadores están certificados por competencias laborales, y adicionalmente no todas las competencias mencionadas se encuentran reguladas en la Resolución 1570 de 2004.
- Revisión, actualización, legalización y socialización del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa.

Plan de Acción

En los siguientes numerales, se presenta cada una de las metas seleccionadas, señalando las causas que motivaron su adopción, el objetivo, la metodología propuesta para su inclusión en el programa de gestión y los indicadores con los cuales se hará el seguimiento periódico.

- ***Obtención de la Certificación de Competencias Laborales para el personal operativo de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo***

Justificación: A partir del análisis realizado en la Evaluación Integral de marzo de 2017, se evidenció que presuntamente la totalidad del personal operativo de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo no se encuentra certificados en Competencias Laborales de acuerdo con lo estipulado en la Resolución 1570 de 2004.

Objetivo: Obtener los Certificados de Competencias Laborales para el personal operativo de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo.

Acción: AGUAS DEL SINÚ presentará a la Superservicios, dentro de los dos meses siguientes a la firma del presente programa, el trámite ante el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA para la solicitud de la programación de las capacitaciones requeridas para la Certificación de Competencias Laborales.

Posteriormente, la empresa tendrá un plazo máximo de 12 meses para adelantar en coordinación con el SENA las capacitaciones que sean acordadas, y obtener así las respectivas certificaciones en mención para todo el personal de la labora en la empresa.

De manera mensual, deberá informar a esta Superservicios el avance en el cumplimiento del compromiso.

Indicadores de Avance: La Superservicios efectuará el seguimiento al cumplimiento de



C014/5927



C014/5927

meta con base en el indicador que a continuación se presenta:

Acción	Plazo (A partir de la fecha de la firma del programa de gestión)	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Tramitar el CCL para el personal operativo de acueducto, alcantarillado.	2 meses	Porcentaje de avance en la programación de capacitaciones con el SENA	100% al final del plazo	
Adelantar en coordinación con el SENA las capacitaciones y obtener las respectivas certificaciones	12 meses después de la gestión con el SENA	Obtención de las CCL para el 100% del personal administrativo y operativo los operarios de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo y aseo. Asistencia de los operadores a las capacitaciones	100% de los operarios tendrán CCL Asistencia al 100% de las sesiones de capacitación por el 100% de los operarios	Informe mensual

- **Revisión, actualización, legalización y socialización del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa.**

Justificación: El Título VIII de la Ley 142 de 1994, establece la naturaleza y características generales del contrato de servicios públicos y determina las obligaciones que adquieran tanto los prestadores como los usuarios en la ejecución y celebración del mismo.

Por lo anterior, es necesario que dentro del programa de gestión se incluya un compromiso tendiente a que AGUAS DEL SINÚ S.A. E.S.P. acate de manera eficaz las disposiciones que en materia de contrato de condiciones uniformes contempladas la Ley 142 de 1994 y demás regulación aplicable.

Objetivo: Revisar, actualizar, obtener concepto de legalidad ante la CRA, y socializar y divulgar el Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa.

Acción: En un plazo de 45 días contados a partir de la firma del programa de gestión, AGUAS DEL SINÚ S.A. E.S.P., deberá remitir a la CRA el contrato de condiciones uniformes actualizado solicitando concepto de legalidad, previa verificación de aplicación del modelo dispuesto por la CRA.

Luego de la expedición del concepto de legalidad por parte de la CRA, AGUAS DEL SINÚ S.A. E.S.P., deberá reportar a la Superservicios el contrato de condiciones uniformes junto con el respectivo concepto.



C014/5927



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

C014/5927

El prestador deberá informar inmediatamente las actividades de socialización y divulgación que realice con la comunidad, con el fin de garantizar el adecuado cumplimiento de lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994 y de la Resolución CRA 151 de 2001.

Indicador de Avance:

45 días posteriores a la suscripción del programa y bajo una revisión previa, se deberá radicar la solicitud de concepto de legalidad ante la CRA, este compromiso se da por cumplido cuando sea recibido en la Superservicios la copia del concepto de legalidad de la CRA.

Acción	Plazo (A partir de la fecha de la firma del programa de gestión)	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Radicar solicitud del concepto de legalidad del nuevo CCU en la CRA	45 días	Cumplimiento con la radicación del documento.	100% con el concepto favorable	En el mes, informe de radicación y cumple con concepto favorable.
Contrato de Condiciones Uniformes	1 mes	Cumplimiento con el documento del contrato de condiciones uniformes actualizado.	100% CUU actualizado	Informe mensual <i>BOP</i>



C014/5927



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Anexo 3. Aspectos Comerciales

En el presente anexo se señalan acciones específicas, plazos e indicadores que hacen parte del programa de gestión suscrito entre AGUAS DEL SINU S.A. E.S.P. y la Superservicios, que contarán con indicadores de seguimiento y metas mensuales, bimestrales, trimestrales y/o anuales.

Plan de Acción

A continuación, y teniendo en cuenta los aspectos señalados con necesidades de mejoramientos, se presenta cada una de las metas propuestas, señalando las causas que motivaron su mejoramiento, el objetivo, la metodología propuesta para su inclusión en el programa de gestión y los indicadores con los cuales se hará el seguimiento periódico.

- ***Ajustar la factura a la normatividad vigente***

Justificación: Teniendo como referencia la resolución CRA 768 de 2016, se encontró que la factura expedida por la Entidad AGUAS DEL SINÚ no cumple con la totalidad de los requisitos señalados en la misma, los cuales se indican en su **Anexo I – Modelo de Contrato de Condiciones Uniformes**, cláusula 16.

Objetivo: Garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la resolución CRA 768 de 2016, 376 de 2006 y 720 de 2015 en los requisitos de la factura emitida directamente

Meta: AGUAS DEL SINÚ deberá presentar a la Superservicios, el formato de factura que se emitirá a los suscriptores ajustando los ítems en los cuales no se cumple la normatividad señalada en dicha resolución.

Acción	Plazo (A partir de la fecha de la firma del programa de gestión)	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Realizar gestión con Electricaribe para la modificación de la factura acorde con la norma	1 mes	Comunicaciones y actas emitidas a la SSPD	Facturas emitidas	Evidencia de la radicación
Ajustar la factura a la normatividad vigente acorde con la gestión realizada con Electricaribe	3 mes después de realizar los cambios e iniciar la circulación de las nuevas facturas con sus respectivas modificaciones.	Radicado en la SSPD con las facturas remitidas dos por estrato.		



C014/5927



C014/5927

- Gestión y eficiencia del recaudo**

Justificación: En la visita realizada por la Superservicios en el año 2017 se evidenció una eficiencia del recaudo del 62% para los servicios públicos operados, en el global del sistema operado por AGUAS DEL SINÚ teniendo en la cuenta esta efectividad se propone alcanzar una eficiencia del recaudo de un 70% en los seis primeros meses contados a partir de la aprobación de esta propuesta, conservando los puntos porcentuales que se alcanzaron en la vigencia 2015 con respecto a la 2014, hasta que haya una estabilidad económica en la región y mejores condiciones operativas en el sistema para poder así llegar como mínimo a un 70% de efectividad del recaudo, de acuerdo con lo exigido por la Superservicios.

Esta meta de recaudo la fundamentamos en la imposibilidad de poder llegar a la efectividad de recaudo mínima exigida por la Superservicios debido a las condiciones operativas en las que nos encontramos en la actualidad.

En la actualidad el sistema operado por AGUAS DEL SINÚ se encuentra distribuido de la siguiente manera:

- **Santa Cruz de Lorica:** En este municipio se cuenta con un número de suscriptores que alcanza los 12.125 en el casco urbano y 653 en el área rural, de los cuales 9.670 cuentan con medición los que deja una población del 25% sin ninguna posibilidad de ejecución oportuna de gestión comercial, por otro lado, el 63% de la población que cuenta con medidores son de barrios de un estrato socioeconómico 1 y de un estrato 2 presenta una concentración de usuarios micro medidos de 27%, es preciso anotar que estos barrios de estratos 1 y 2 en el municipio de Lorica son de ingresos muy bajos y que además se encuentran susceptibles a ser golpeados por la ola invernal donde vemos que alrededor de 5 meses del año lo que se convierte aún más en un impedimento para la realización oportuna y eficiente de nuestra gestión.
- **San Antero:** En San Antero se cuenta con 5.543 usuarios, de esta población se encuentra que 3.169 usuarios corresponden al casco urbano del municipio mientras que 2.374 corresponden al área rural, estos últimos que corresponden a un 43% de los usuarios no cuentan con micromedición, adicionalmente las condiciones de las vías de acceso se encuentran malas, estos dos factores dificulta las acciones encaminadas a al mejoramiento del recaudo a implementar, ahora, tomando como referencia los usuarios del casco urbano encontramos que el 30% de los mismos no cuentan con micromedición, además, encontramos una situación similar a la de Lorica, ya que 76% de estos usuarios corresponden al estrato 1 y el 15% corresponden a el nivel 2, niveles cuya capacidad de pago es bastante baja, dejando solo el 9% de la población micro medida con unas condiciones socioeconómicas de niveles más alto que pueden tener una mejor capacidad de pago.
- **Purísima de la Concepción:** Cuenta con una población de 1.949 usuarios, divididos en 1.602 en el casco urbano y 347 en el área rural, tal como ocurre en los dos municipios descritos anteriormente en la zona rural no existe micromedición, y el porcentaje de usuarios micro medidos en el casco urbano solo alcanza el 16%, situación que evidentemente dificulta



C014/5927



C014/5927

la gestión comercial.

- **Momil:** Momil cuenta con 2.284 suscriptores en el área urbana y 36 en la zona rural, de los cuales el 13% cuentan con micromedición dejando un gran porcentaje de la población con impedimentos para la gestión eficiente encaminadas a la optimización del recaudo.
- **Chima:** Tiene 780 suscriptores, de los cuales solo el 4% cuenta con micromedición, situación que dificulta la realización de una gestión comercial adecuada.
- **San Andrés de Sotavento:** Cuenta con 1.780 usuarios, en este municipio cuenta con una población de usuarios micro medida que corresponde a un al 37% del total de suscriptores, con una concentración del 97% en los estratos 1 y 2 a los cuales se les puede gestionar de manera adecuada, mientras que en el restante 63% de la población total no se cuenta con las herramientas suficientes para realizar una adecuada gestión.
- **Tuchín:** Cuenta con 1.251 suscriptores con un porcentaje de micromedición que se ubica en el 7,5%, lo cual limita la realización de una óptima gestión comercial.

En la tabla siguiente mostramos la propuesta de crecimiento en cuanto a la eficiencia de recaudo teniendo en la cuenta las condiciones operativas y socioeconómicas expuestas anteriormente:

MUNICIPIO	FACTURACIÓN	UBICACIÓN Y MICRO	USUARIOS	FACTURACIÓN POR SEGMENTO	EFICIENCIA DE RECAUDO	RECAUDO POR SEGMENTO	RECAUDO TOTAL	EFICIENCIA INICIAL
Lorica	346 962.300	Urb con micro	9.670,00	262.570.468,07	79%	207.430.669,78	240.435.533	69,30%
		Urb sin micro	2.455,00	66.660.858,23	41%	27.330.951,88		
		Rural	653,00	17.730.973,70	32%	5.673.911,58		
San Antero	107.396.469	Urb con micro	2.218,30	42.979.900,27	82%	35.243.518,22	71.596.826	66,67%
		Urb sin micro	950,70	18.419.957,26	75%	13.814.967,94		
		Rural	2.374,00	45.996.611,48	49%	22.538.339,62		
Purisima	37.076.000	Urb con micro	256,32	4.875.998,11	78%	3.803.278,53	19.863.027	53,57%
		Urb sin micro	1.345,68	25.598.990,09	55%	14.079.444,55		
		Rural	347,00	6.601.011,80	30%	1.980.303,54		
Momil	51.450.000	Urb con micro	296,92	6.584.712,93	83%	5.465.311,73	29.941.629	58,20%
		Urb sin micro	1.987,08	44.066.925,00	55%	24.236.808,75		
		Rural	36,00	798.362,07	30%	239.508,62		
Chima	7.590.000	Urb con micro	31,20	303.600,00	82%	248.952,00	3.163.512	41,68%
		Urb sin micro	748,80	7.286.400,00	40%	2.914.560,00		
San Andres	30.100.000	Urb con micro	658,60	11.137.000,00	40%	4.454.800,00	6.351.100	21,10%
		Urb sin micro	1.121,40	18.963.000,00	10%	1.896.300,00		
Tuchin	12.270.000	Urb con micro	93,83	920.250,00	87%	800.617,50	6.588.990	53,70%
		Urb sin micro	1.157,18	11.349.750,00	51%	5.788.372,50		
			592.844,769			377.940.616,74		63,75%

Objetivo: Incrementar el recaudo mensualmente en un 1% hasta alcanzar un 70%:

Alcance: En el primer mes a partir de la aprobación del programa de gestión, AGUAS DEL SINÚ se comprometerá a entregar un cronograma que contenga estrategias para incentivar el pago oportuno de las facturas para aumentar el porcentaje de efectividad dentro de la vigencia correspondiente.

Cada mes a partir de la fecha de aprobación del presente programa, AGUAS DEL SINÚ debe enviar a la Superservicios los respectivos soportes que avalen el cumplimiento de lo pactado así:



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

- **Reporte mensual de facturación corriente junto con el recaudo por cada servicio prestado, especificando aquellos recursos provenientes de los subsidios otorgados por el municipio a los estratos subsidiados.**

Con la información solicitada por la Superservicios se medirán los avances efectivos.

Indicador de Avance:

Al término de un mes de aprobado el programa de gestión AGUAS DEL SINÚ deberá presentar la estructura del plan de recaudo, con cronograma, metas e indicadores, para el cumplimiento del objetivo propuesto. Debe incluir las estrategias de sostenimiento de las metas una vez cumplidas. El plazo máximo para cumplir con la meta del 70% de recaudo, es de 6 meses.

Acción	Plazo (A partir de la fecha de la firma del programa de gestión)	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Plan de acción para incentivar el pago oportuno de las facturas emitidas con el fin aumentar la eficiencia del recaudo, con cronograma de actividades y tiempos de ejecución	1 mes	Cumplimiento con la entrega del programa	100% entrega del programa	mensual
Ejecución del programa de recaudo	6 meses	Porcentaje de cumplimiento	100% de ejecución	Mensual
Generación de estadísticas de la facturación contra recaudo por servicio	6 meses	Recaudo mes/ Facturación corriente mensual.	1% mensual de aumento del recaudo hasta cumplir el objetivo	
Reporte de ventas corrientes y recaudo por conceptos por servicio	6 meses	Porcentaje de cumplimiento	100% entrega mensual	
Reportes detallados de recaudo no corriente, por conceptos y aplicación	6 meses	Porcentaje de cumplimiento	100% entrega mensual	

- **Recaudo de recursos municipales para cubrir los subsidios en Lorica, San Antero y Purísima.**

Justificación: De la información recopilada, se obtuvo un balance de subsidios, contribuciones y aportes recibidos de los municipios de Lorica, San Antero y Purísima en déficit, que para 2016 correspondió a \$1.400.662.070.

Objetivo: Gestionar el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1013 de 2005 en lo relacionado con los subsidios y contribuciones

Acción: En un plazo de 1 mes contados a partir de la aprobación del programa de gestión,



C014/5927



C014/5927

AGUAS DEL SINÚ deberá gestionar que los recursos con destinación específica para subsidios que adeudan los municipios mencionados.

Dentro de los siguientes meses deberá remitir un informe, en el cual se detalle el balance entre subsidios y contribuciones del período y la gestión adelantada para el cobro de estos.

Indicador de Avance:

Acción	Plazo (A partir de la fecha de la firma del programa de gestión)	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Gestionar giro de subsidios adeudados y giro directo (si así lo considera el alcalde).	1 mes	Cumplimiento con la radicación de documentos o la copia de las actas de reuniones con la Alcaldía o dependencias de la misma	Evidencia de la gestión ante la Alcaldía para conseguir el pago de los subsidios	100% en el mes.
Balance entre subsidios y contribuciones del período y la gestión adelantada para el cobro de estos.	6 meses	Porcentaje de avance. (valor de los giros / valor total de los subsidios adeudados) * 100	Cuenta de cobro emitida dentro del término y acción, acta o demás documento que sustente su gestión de pago.	mensual

• **Gestión de cartera**

Justificación: Como resultado de consultas realizada en marzo de 2017, se encontró una concentración de la cartera superior a 365 días de un 96% para los servicios, lo que limita los recursos disponibles de la empresa.

En la actualidad 22.916 usuarios tienen deuda con la empresa con vencimiento de distintas edades de la siguiente manera:

- *10.748 usuarios tienen deudas con una edad igual o menor 12 meses, cuya deuda asciende a los \$ 605.832.799.*
 - *12.168 usuarios tienen deuda con una edad mayor a los 12 meses, cuya deuda asciende a los \$ 14.861.541.950.*

Teniendo en la cuenta esto, se propone vincular a un proceso de convenios de pago al 20% de los usuarios que tienen deuda con una antigüedad menor o igual a los 12 meses, de la misma manera, se incluirá en convenios de pago al 21% de los suscriptores que tengan deuda superior a los 12 meses de edad.

Objetivo: garantizar la recuperación de cartera.



C014/5927



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
NIT: 800.250.984.6
PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Alcance: En el primer mes a partir de la aprobación del programa de gestión, AGUAS DEL SINÚ deberá entregar un programa orientado a la recuperación de cartera con el correspondiente cronograma de ejecución de las actividades que se implementaran para la recuperación de la misma. Cada dos meses a partir de la fecha de la aprobación del presente plan de acción, AGUAS DEL SINÚ debe enviar a la Superservicios los respectivos soportes que avalen el cumplimiento de lo pactado así:

- Estadísticas generales de estado de la cartera cada dos meses y resultados del plan de recuperación discriminado por servicio prestado.

Con la información solicitada por la Superservicios se medirán los avances efectivos.

Indicador de Avance:

Acción	Plazo (A partir de la fecha de la firma del programa de gestión)	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Adopción de políticas para la recuperación de la cartera	1 mes	Políticas adoptadas	Evidencia del cumplimiento de los indicadores	mensual
Creación de un comité de evaluación de cartera	1 mes	Comité creado		
Divulgación de las políticas de recuperación de cartera	2 mes	Evidencia de las políticas divulgadas		
Suscripción de los acuerdos de pago con los suscriptores morosos de acuerdo con el cronograma adjunto	12 meses	No de suscriptores con acuerdo de pago suscrito /No- de suscriptores morosos	Se evaluará el cumplimiento de acuerdo con la meta establecida para cada uno de los municipios y meses	

Suscripción de acuerdos de pago con los suscriptores así:

	TOTAL SISTEMA AGUAS DEL SINÚ S.A. E.S.P							GRAN TOTAL	MANT. CONVOCADO
CON MEDIDOR	LORICA	SAN ANTERO	PURÍSIMA	MOMIL	CHIMA	SAN ANDRÉS	TUCHÍN		
CON MEDIDA/\$	2.914	830	122	152	13	457	41	4.529	CON MEDICIÓN
% DE CUMPLIMIENTO	67%	67%	67%	67%	100%	60%	71%	66%	80%
META USUARIO	1.951	560	81	101	13	273	29	3.008	2.407
META MES 1	57	25	3	7	3	13	-	108	86
META MES 2	82	26	7	9	2	13	2	141	113
META MES 3	113	26	8	10	2	16	3	178	142
META MES 4	134	30	10	11	1	21	3	210	168
META MES 5	145	44	12	15	1	23	7	247	198

Nro: Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co



CO14/5927



CO14/5927

	TOTAL SISTEMA AGUAS DEL SINÚ S.A. E.S.P							GRAN TOTAL	MANT. CONV.
CON MEDIDOR	LORICA	SAN ANTERO	PURÍSIMA	MOMIL	CHIMA	SAN ANDRÉS	TUCHÍN		
META MES 6	166	44	14	15	1	23	10	273	218
META MES 7	176	46	4	6	1	21	1	255	204
META MES 8	188	56	5	6	1	26	1	283	226
META MES 9	199	58	5	6	1	25	1	295	236
META MES 10	220	66	5	6	-	25	1	323	258
META MES 11	228	70	5	6	-	34	-	343	274
META MES 12	245	70	5	5	-	33	-	358	286
SIN LECTURA O SIN MEDIDOR	3.893	3.070	1.148	1.384	446	1.051	789	11.781	SIN MEDICIÓN
% DE CUMPLIMIENTO	20%	20%	20%	20%	21%	20%	21%	20%	80%
META USUARIO	781	615	230	276	92	212	166	2.374	1.899
META MES 1	31	26	11	20	7	9	12	116	93
META MES 2	38	28	12	20	9	10	11	128	102
META MES 3	50	30	14	22	9	11	15	151	121
META MES 4	50	32	18	22	13	17	15	167	134
META MES 5	64	45	24	27	19	22	15	216	173
META MES 6	64	47	25	27	21	22	16	222	178
META MES 7	74	59	16	23	3	19	13	207	166
META MES 8	95	63	16	21	3	18	13	229	183
META MES 9	95	65	17	22	2	18	14	233	186
META MES 10	72	66	19	22	2	22	14	217	174
META MES 11	68	78	28	25	3	22	13	237	190
META MES 12	81	78	30	26	3	22	16	256	205

- *Reducción de PQR en todos los municipios.*

Justificación: De los análisis realizados en junio de 2017, se tiene que la mayor cantidad de PQR se registran en los municipios de Lorica y San Antero, por lo que AGUAS DEL SINÚ se comprometerá a revisar su gestión en dichos municipios, además la de otros municipios.

Objetivo: Mejorar la percepción en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en todas las áreas de prestación.

Alcance: la empresa deberá remitir a la Superservicios un reporte mensual que contenga las acciones comerciales y operativas llevadas a cabo por la empresa para reducir las PQR, así como las estadísticas generales de PQR.

Indicador de Avance:

Acción	Plazo (A partir de la fecha de la firma del programa de gestión)	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Adoptar encuestas de percepción de servicio ofrecido una vez se dé solución a la PQR (la	1 mes	número de PQR sobre las cuales se les aplicaron la encuesta de percepción del	100%	Mensual

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
NIT: 800.250.984.6
PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co



C014/5927



C014/5927

encuesta deberá ser avalada por la SSPD)		servicio. /Número de PQR presentadas		
Analizar el resultado consolidado de la encuesta anteriormente aplicada y adoptar correctivos para mejorar la percepción	mensualmente	Número de encuestas con resultado desfavorable/número de encuestas aplicadas.	100%	Mensual
		Disminución del indicador antes relacionado	Disminución de las encuestas aplicadas con resultado desfavorable en un 20%	Mensual
		Acción de mejora establecida una vez realizado análisis de causas resultado de la aplicación del indicador	Acción de mejora documentada.	Mensual

- **Reducción de pérdidas comerciales. Instalación de nuevos medidores, revisión y cambio de medidores con falla, cambios medidores obsoletos. – Reducción de pérdidas comerciales.**

Justificación: La medición es un derecho de los usuarios y un deber de los prestadores, pero además permite conocer sobre los m³ consumidos y la generación de estadísticas para la planeación del servicio y de la gestión. Es además insumo necesario para determinar las pérdidas de la empresa.

En la visita realizada en el mes de noviembre de 2016, la Superservicios evidenció que aproximadamente el 80% de los usuarios de Lorica, 70% de los usuarios de San Antero, 40% de los usuarios de San Andrés de Sotavento y menos del 15% de los usuarios de Purísima, Momil, Tuchín y Chimá cuentan con medidor, lo que estaría relacionado con deficiencias en la medición que requieren ser revisadas y solucionadas. La normatividad vigente es clara en señalar que la facturación debe responder a los consumos medidos.

Objetivo: Incremento gradual en la medición hasta cumplir los mínimos regulatorios, asegurar la correcta medición y contar con información para estadísticas de consumos y demás.

Alcance: Cada mes a partir de la fecha de firma del presente programa, AGUAS DEL SINU S.A.E.S.P. deberá enviar a la Superservicios lo siguiente:

- Plan de trabajo para cumplir el objetivo, con cronograma y porcentaje mensual de avance.
- Reporte detallado de suscriptores, indicando cuáles cuentan con micromedición, facturados por diferencia de lectura, por promedio y otras causales.
- Reporte de la gestión sobre medición a suscriptores por promedio y no medidos, como verificación de la reducción de estos.
- Reporte de suscriptores que requieren cambio de medidor por obsolescencia y otras.



consideraciones.

Con la información solicitada por la Superservicios se medirán los avances efectivos.

Indicador de Avance:

Acción	Plazo (A partir de la fecha de la firma del programa de gestión)	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Plan detallado de trabajo para cumplir el objetivo	Dos meses	Porcentaje de Cumplimiento	% de avance	Informe bimensual
Reporte detallado de suscriptores	12 meses	Reducción del porcentaje de suscriptores facturados por promedio	La instalación de 1200 micro medidores de acuerdo con el plan de trabajo.	Informe mensual
Gestión suscriptores facturados por promedio y no medidos.	12 meses	Cobertura de micromedición efectiva		Informe mensual
Reporte medidores cambiados y otros	12 meses			Informe mensual
Realizar gestión para la obtención de micromedidores	06 meses	Cartas, actas y documentos que consten la gestión para la consecución de medidores	Soportes de gestión enviados a la SSPD	Informe Mensual

- **Aplicar el porcentaje de subsidios y contribuciones acorde con el estrato y/o uso de la totalidad de los suscriptores del servicio de aseo en los municipios de Lorica y San Antero.**

Justificación: Teniendo como referencia la visita realizada en el año 2016, se evidenció que la empresa erróneamente usuarios del servicio de aseo en los municipios de Lorica y San Antero, por lo que no aplica los porcentajes de subsidios y/o contribuciones correctamente, incumpliendo lo dispuesto en el artículo 89 de la Ley 142 de 1994.

Objetivo: Aplicar adecuadamente el porcentaje de subsidios y contribuciones aprobados por el concejo municipal de los municipios de Lorica y San Antero.

Acción: AGUAS DEL SINÚ deberá presentar a la Superservicios, el catastro de usuarios de los municipios de Lorica y San Antero donde se permita identificar el estrato y/o uso de cada uno de los suscriptores y el porcentaje de subsidio o contribución que debe ser aplicado, con un tiempo límite de entrega de un mes, pasado este plazo se deberá remitir el catastro de usuarios en formato Excel.

En caso de existir excepciones contenidas en el numeral 89.7 del artículo 89 de la ley 142 de 1994, la empresa debe indicarlas en la base de datos, especialmente para los casos evidenciados en la visita realizada en el año 2016.

A



C014/5927



C014/5927

Acción	Plazo (A partir de la fecha de la firma del programa de gestión)	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Presentar a la Superservicios catastro de usuarios Lorica y San Antero	1 mes	Número de radicado del documento	100% entrega	Mensual
Aplicación adecuada de % de subsidios o contribuciones	1 mes	(No. de usuarios a los que se les aplica adecuadamente el % de subsidio o contribución del municipio) / (No. de usuarios del municipio).	100% entrega	Mensual

- Aplicar en la totalidad de los hogares comunitarios el Decreto 1766 de 2012.**

Justificación: Teniendo como referencia la visita realizada en el año 2016, se evidenció que la empresa no está otorgando el beneficio dispuesto en el Decreto 1766 de 2012 a la totalidad de los hogares comunitarios que se encuentran en sus áreas de prestación.

Objetivo: Aplicar el Decreto 1766 de 2012 a la totalidad de los hogares comunitarios en que se encuentre en los municipios de Tuchín, Purísima, Lorica, Chimá, San Andrés de Sotavento, San Antero y Momil- Córdoba.

Acción: AGUAS DEL SINÚ deberá presentar a la Superservicios, copia de las facturas emitidas de la totalidad de los hogares comunitarios informados por el ICBF o identificados por el prestador en los municipios de Tuchín, Purísima, Lorica, Chimá, San Andrés de Sotavento, San Antero y Momil- Córdoba, que permita evidenciar que se les aplica lo dispuesto en el Decreto 1766 de 2012.

Acción	Plazo (A partir de la fecha de la firma del programa de gestión)	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Presentar a la Superservicios catastro de usuarios catalogados como hogares comunitarios en los municipios de Tuchín, Purísima,	5 meses	Número de radicado del documento	100% entrega	Mensual