



Nit. 800.082.204-9

1



INFORME MENSUAL N° 10
PROGRAMA DE GESTIÓN
Empresa Industrial y Comercial de
Servicios Públicos de Chiquinquirá
EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P.



Nit. 800.082.204-9

COMPONENTE COMERCIAL

2

1. Información actualizada y de calidad

OBJETIVO: Actualizar permanentemente la información con estadísticas confiables

Acción: Gestionar el backup de la información generada entre los meses de julio de 2016 a enero de 2017 en el software Antsoft.

Plazo: 1 mes

Seguimiento: Un mes a partir de la firma del programa

Dando cumplimiento a esta actividad, se realizó el reporte y certificación de los formatos habilitados en la plataforma del SUI, correspondientes a los meses de julio de 2016 a enero de 2017, tópico comercial, lo que permite que la SSPD pueda verificar la información generada durante este periodo, y cuyo sistema de información era el software Ansoft Asexis en la división comercial y atención al usuario:

| AÑO | PERIODO | No. CARGUES CERTIFICADOS |
|------|--------------|--------------------------|
| 2017 | Septiembre | 5 |
| | Octubre | 5 |
| 2018 | Enero | 3 |
| | Abril | 4 |
| | Mayo | 13 |
| | Junio | 18 |
| | Julio | 15 |
| | TOTAL | 63 |

En total se efectúo el reporte de los **63** formatos, que se encontraban pendiente en relación con esta acción, lo que permite dar cumplimiento a la misma.

2. Recaudo de subsidios adeudados

OBJETIVO: Recaudar los recursos en mora y gestionar el giro mensual de los subsidios.

Acción: Gestionar giro de subsidios adeudados y giro directo

Plazo: 1 mes

Seguimiento: 100% en el primer mes

INFORME DE AVANCE METAS ASIGNADAS AL ÁREA COMERCIAL Y DE ATENCIÓN AL USUARIO.

Empochiquinquirá E.S.P

Av. Carrera 6 No. 14a - 03 Chiquinquirá - Boyacá

Teléfonos 57 87262601 - 87262642 - 87265970

www.empochiquinquirá.gov.co Código postal 154640

"Unidos por Chiquinquirá 2016 - 2019"





Nit. 800.082.204-9

3

PROGRAMA FONDO DE SOLIDARIDAD Y REDISTRIBUCIÓN DE INGRESOS SUB PROGRAMA SUBSIDIOS

| | | | | | |
|-----------|---|--|--|-----------|--|
| SUBSIDIOS | Convenio interadministrativo Alcaldía Municipal - Empochiquinquirá E.S.P. | Favorecer a la población de estratos 1 y 2 (zona urbana) de acueducto y estratos 1, 2 y 3 de alcantarillado, de acuerdo a la Ley 142 y demás normas vigentes | otorgar subsidios a los usuarios de estratos 1 y 2 (zona urbana) de acueducto y estratos 1.2 y 3 de alcantarillado | Comercial | Número de usuarios de estratos 1 y 2 subsidiados por año |
|-----------|---|--|--|-----------|--|

Dentro de este subprograma se encuentra el proyecto denominado **CONVENIO INTERADMINISTRATIVO ALCALDÍA MUNICIPAL – EMPOCHQUINQUIRA ESP** con el objetivo de favorecer a la población de estratos 1 y 2 (zona urbana) de acueducto y estratos 1, 2 y 3 de alcantarillado, de acuerdo a la Ley 142 y demás normas vigentes se debe suscribir convenio interadministrativo.

Acción: Balance entre subsidios y contribuciones del periodo y la gestión adelantada para el cobro de estos.

Plazo: 12 meses

Seguimiento: Mensual luego de la firma del programa

VIGENCIA 2018

Se firmó contrato interadministrativo de transferencia de recursos N. 20170310 del 09 de noviembre de 2017, el cual consiste en "GARANTIZAR LA TRANSFERENCIA DE RECURSOS DEL MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRÁ A EMPOCHQUINQUIRA E.S.P., CON DESEMBOLSOS DE LOS RECURSOS QUE SE APROPIEN EN EL FONDO DE SOLIDARIDAD Y REDISTRIBUCIÓN DEL INGRESO (FSRI) DESTINADOS A SUBSIDIAR LA DEMANDA DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LOS USUARIOS DE LOS ESTRATOS 01 Y 02 DURANTE EL AÑO 2018", por un valor de **OCHOCIENTOS CUARENTA Y TRES MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS** (\$843.243.864) M/CTE el cual tiene vigencia hasta el 31 de diciembre de 2018.

BALANCE 2018

| PERIODO ENERO 2018 | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO |
|--------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| SUBSIDIOS MES DE ENERO DE 2018 | \$ 48,811,911.00 | \$ 46,450,258.00 |
| CONTRIBUCIONES MES DE ENERO DE 2018 | \$-21,265,147.00 | \$-10,885,603.00 |
| TOTAL SUBSIDIOS MENOS CONTRIBUCIONES | \$ 27,546,764.00 | \$ 35,564,655.00 |
| TOTAL SUBSIDIOS | \$ 63,111,419.00 | |





Nit. 800.082.204-9

4

| PERIODO FEBRERO 2018 | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO |
|---------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| SUBSIDIOS MES DE FEBRERO DE 2018 | \$ 48,460.468.00 | \$ 46,071,161.00 |
| CONTRIBUCIONES MES DE FEBRERO DE 2018 | \$-19.938.197.00 | \$-10.289.202.00 |
| TOTAL SUBSIDIOS MENOS CONTRIBUCIONES | \$28.522.271.00 | \$35.781.959.00 |
| TOTAL SUBSIDIOS | \$64,304,230.00 | |

| PERIODO MARZO 2018 | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO |
|--------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| SUBSIDIOS MES DE MARZO DE 2018 | \$ 49.211.083.00 | \$ 47.067.759.00 |
| CONTRIBUCIONES MES DE MARZO DE 2018 | \$-20.353.722.00 | \$-10.575.536.00 |
| TOTAL SUBSIDIOS MENOS CONTRIBUCIONES | \$ 28.857.361.00 | \$ 36.492.223.00 |
| TOTAL SUBSIDIOS | \$65.349.584.00 | |

| PERIODO ABRIL 2018 | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO |
|--------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| SUBSIDIOS MES DE ABRIL DE 2018 | \$ 49,081,645.00 | \$ 46,796,804.00 |
| CONTRIBUCIONES MES DE ABRIL DE 2018 | \$ 19,381,243.00 | \$ 10,056,257.00 |
| TOTAL SUBSIDIOS MENOS CONTRIBUCIONES | \$ 29,700,402.00 | \$ 36,740,547.00 |
| TOTAL | \$ 66,440,949.00 | |

| PERIODO MAYO 2018 | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| SUBSIDIOS MES DE MAYO DE 2018 | \$ 51.402.769.00 | \$ 49,107,125.00 |
| CONTRIBUCIONES MES DE MAYO DE 2018 | \$- 23.129.001.00 | \$ -11.938.488.00 |
| TOTAL SUBSIDIOS MENOS CONTRIBUCIONES | \$ 28.273.768.00 | \$ 37.168.637.00 |
| TOTAL | \$ 65.442.405.00 | |

CARPETA COMERCIAL A SUBSIDIOS: Se anexan soportes de las respectivas cuentas de cobro ante la alcaldía municipal de los subsidios de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2018, así como loes respectivos certificados de egreso de los giros realizados a favor de Empochiquinquirá.

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

OBJETIVO: Revisar, actualizar y obtener concepto de legalidad del Contrato de Condiciones Uniformes ante la CRA. Igualmente deberá realizar socialización y divulgación de este a los usuarios.





Nit. 800.082.204-9

Acción: Radicado de solicitud de concepto de legalidad del nuevo CCU en la CRA

5

Plazo: 2 meses

Seguimiento: En el informe bimestral de seguimiento

- En cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución CRA No. 768 del 15 de septiembre de 2016, “Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, para personas prestadoras que cuenten con más de 5.000 suscriptores y/o usuarios en el área rural o urbana y se define el alcance de su clausulado”, Empochiquinquirá diligencio y actualizo del modelo de contrato de servicios públicos a la espera de concepto de legalidad, para su posterior socialización e implementación.
 - El día 22 de febrero de 2018, se radico ante la CRA, el Contrato de Condiciones Uniformes en los términos establecidos en los ítems anteriores, se recibió con radicado numero 20183210016672 con el código de verificación 7976d.
 - El día 10 de abril de 2018, se recibió oficio de la CRA, con número de radicado 20180120027181, el cual planteaba una serie de ajustes, observaciones y recomendaciones al CCU presentado para concepto de legalidad.
 - El día 19 de abril fue enviado nuevamente el CCU ajustado y fue radicado con el numero 20183210038282 con el código de verificación 7bdad. Se encuentra a la espera del concepto de legalidad definitivo y así dar continuidad al cronograma expuesto con anterioridad y que es relacionado a continuación.
 - Mediante oficio Radicado CRA Nº: **20180120088231**, de fecha 24-05-2018, el cual en su segundo párrafo expresa “Así las cosas, se informa que una vez revisado el clausulado del contrato de condiciones uniformes junto con su respectivo anexo técnico, se observó que se encuentra conforme a derecho, razón por la cual, esta Oficina Asesora Jurídica otorga **concepto de legalidad** a las cláusulas incluidas en él en virtud de lo dispuesto en el numeral 2, del artículo 3 del Decreto 2650 de 2013”.
- Dado lo anterior EMPOCHIQUINQUIRA, cuenta con el concepto de legalidad del CCU, y procederá a ejecutar el cronograma de socialización y divulgación presentado en informes anteriores.
- De igual manera se cuenta con Resolución de adopción del CCU, por parte de Empochiquinquirá, por otro lado, y dando cumplimiento al cronograma establecido, se realizó el día 15 de junio de 2018, la socialización de CCU, con representantes de las Juntas de Acción Comunal donde se explicó los componentes del mismo y se hizo la entrega de un CD que contiene el CCU aprobado.
 - Empochiquinquirá ha realizado divulgación a través de su página web destacando el CCU como noticia de relevancia para todos sus suscriptores.





Nit. 800.082.204-9

6

| MES | TIEMPO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Actividades | Subactividades | Participantes | | | |
|---------|---------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|---|---|---|---|-------------|----------------|---------------|--|--|--|
| | FEBRERO | | | | MARZO | | | | ABRIL | | | | MAYO | | | | JUNIO | | | | JULIO | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | | |
| SEMANAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos

NUITR

-1517600000



Nit. 800.082.204-9



7

Fotografía 1. Socialización CCU Con Presidentes Juntas De Acción Comunal

- En cuanto a la entrega de los 10.000 cuadernillos con el contenido del CCU, el área comercial se encuentra adelantando la elaboración de las cotizaciones y estudios previos para la CONTRATACION RESPECTIVA

CARPETA COMERCIAL B- CCU: Contrato de Condiciones Uniformes actualizado, oficio remisorio ante la CRA, consecutivo de radicado, concepto de legalidad, cronograma de socialización y divulgación y socialización JAC.

4. Catastro de Suscriptores

OBJETIVO: Actualizar el universo de suscriptores con características, ubicación, condiciones de medición y demás información necesaria en la planeación y organización de la gestión de la empresa

Acción: Ejecución del catastro.

Plazo: 7 meses a partir de la aprobación del informe
Seguimiento: Informe mensual de avance

INFORME DE AVANCE METAS ASIGNADAS AL ÁREA COMERCIAL Y DE ATENCIÓN AL USUARIO.

1. PROGRAMA AMPLIACION, REPOSICION Y CONSTRUCCION DE INFRAESTRUCTURA DE ACUEDUCTO

SUB PROGRAMA DE CONTROL DE PÉRDIDAS



Nit. 800.082.204-9

8

| SUBPROGRAMA | PROYECTO | OBJETIVOS PROGRAMATICOS | META DE PRODUCTO | | INDICADOR DE PRODUCTO |
|---------------------|---------------------------------|---------------------------------|---|-----------|-------------------------------|
| CONTROL DE PERDIDAS | Programa de Control de perdidas | Realizar un censo de usuarios | Identificar los usuarios para seguimiento y control de la prestación del servicio | Comercial | Censo de usuarios realizado |
| | | Actualizar el catastro de redes | Contar con una base de datos que identifique extensión y estado de las redes de acueducto | Comercial | Catastro de redes actualizado |

Dentro de este subprograma se encuentra el proyecto denominado **PROGRAMA DE CONTROL DE PERDIDAS**, que contempla dos objetivos programáticos: la realización de un censo de usuarios y la actualización del catastro de redes.

Con el objetivo de cumplir con este punto la empresa presento un proyecto a la alcaldía municipal, como evidencia de lo anterior se adjunta radicado del proyecto al área de planeación del municipio de Chiquinquirá, así como la presentación del mismo a la Empresa Departamental de Servicios Públicos de Boyacá. Este proyecto se encuentra programado para su ejecución en la vigencia 2018.

Es importante aclarar que la viabilidad y ejecución del proyecto está sujeta a modificaciones presupuestales, así como a la terminación de la Ley de Garantías que está en vigencia hasta la finalización de los procesos electorales de 2018.

Así mismo EMPOCHIQUINQUIRA se encuentra actualmente adelantando los respectivos contactos con empresas expertas en la materia para recibir al menos DOS propuestas alternativas para la ejecución de esta actividad.

De igual manera el proceso con la alcaldía municipal se va adelantado ya que actualmente la empresa se encuentra registrando información en el formato N.3 de la resolución 1063 de 2016 del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, de acuerdo con lo requerido en el oficio PU-OAP-CHI-010-2018.

De igual manera Empochiquinquirá ha venido actualizando su catastro de usuarios con el ingreso de nuevo suscriptores donde se tiene identificada dirección del predio, código catastral, estrato, uso y zonificación.

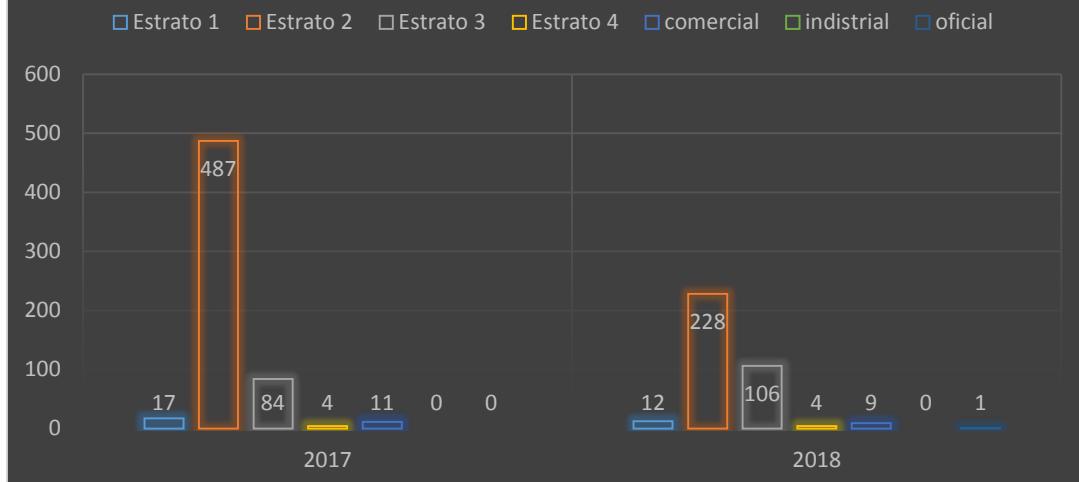




Nit. 800.082.204-9

9

NUEVOS USUARIOS 2017 - 2018



| | |
|--------------|------------|
| 12/2017 | 603 |
| 7/2018 | 360 |
| TOTAL | 963 |

De lo anterior se puede establecer un avance en la consolidación del censo de usuarios ya que se cuenta con información actualizada de los predios nuevos ingresados entre 2017 y 2018, con los ítems de información necesarios como cedula catastral, nomenclatura, estrato y uso.

| CENSO DE USUARIOS Y CATASTRO DE REDES 2018 | | | | | | | | | | |
|--|----------------------|-----------------|-------|-----------|-------------|--|---|--|---|---|
| MES | TIEMPO | | | | Actividades | Sub-actividades | Participantes | | | |
| | OCT/2017- ENERO/2018 | FEBRERO - JUNIO | JULIO | AGO - SEP | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| SEMANAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 22 | | | | | |
| | | | | | | Presentación y radicación del proyecto entes gubernamentales para cofinanciación | Elaboración del proyecto de Censo de Usuarios y Catastro de redes | Gerente - Jefe Administrativo - Jefe Financiero - Jefe Técnico Operativo - Jefe División Comercial | | |
| | | | | | | Ley de Garantías | | | | |
| | | | | | | Firma del Convenio | Traslado de recursos | Gerente - Jefe Administrativo - Jefe Financiero | | |
| | | | | | | Convocatoria licitación | 1. Elaboración de pliegos y condiciones. 2. Selección de firma ganadora 3. Inicio del contrato | Gerente - Jefe Administrativo y Asesor Jurídico | | |





Nit. 800.082.204-9

Es importante que este tipo de información y actualización se tome en cuenta en el momento de realizar evaluación de avance en este punto en concreto, ya que, según la evaluación de los informes presentados ante la SSPD, no existe avance, es de recordar que en el informe número 7, se envió solicitud de prórroga para el cumplimiento total de este compromiso.

10

Que mediante oficio del día 2 de mayo de 2018, EMPOCHIQUINQUIRA solicitó prórroga para el cumplimiento de esta actividad la cual fue avalada y aceptada entre las partes con el OTROSI, firmado el día 25 de junio de 2018.

CARPETA COMERCIAL C- CATASTRO DE USUARIOS Y DE REDES. OTROSI FIRMADO, NUEVOS USUARIOS 2018 Y 2018

5. Reducción de pérdidas comerciales. Instalación de nuevos medidores, revisión y cambio de medidores con falla u obsoletos.

OBJETIVO: Incrementar de manera gradual la medición hasta cumplir los mínimos regulatorios y contar con información real para estadísticas de consumos y demás

Acción: Reporte detallado de suscriptores, indicando cuáles cuentan con micro-medición, y cuáles son facturados por diferencia de lectura, por promedio y otros mecanismos.

Plazo: Mensual
Seguimiento: Mensual

En cuanto a la presentación del cronograma detallado de actividades para la instalación, revisión y cambio de medidores, este se ha presentado desde el inicio del programa de Gestión, en atención a las observaciones hechas en la evaluación del 5 informe. Es preciso aclarar que este cronograma es actualizado mes a mes como parte de las actividades de trabajo que adelanta la División Comercial, por lo cual se adjunta en la carpeta de soportes respectiva “**VER CRONOGRAMA DE INSTALACION**”

Se presenta el informe con los soportes y evidencias que genera el software SYSMAN donde se observan con claridad el número de suscriptores por servicio, los suscriptores suspendidos, el número total de medidores instalados y cuáles de ellos están en buen estado y cuales dañados, Se presenta el comparativo mes a mes desde octubre, noviembre y diciembre de 2017 y de los meses de enero, febrero y marzo de 2018, así como la relación consolidada de nuevos usuarios 2017 y 2018 y cambios de centros de medición 2017 y 2018.





Nit. 800.082.204-9

COMPARATIVO MES A MES

11

| ESTRATO | OCTUBRE | | | | | NOVIEMBRE | | | | | DIC | | | | | ene-18 | | | | |
|------------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | SUS ACU | SUS ALC | MED BUE | MED DAÑ | SIN MED | SUS ACU | SUS ALC | MED BUE | MED DAÑ | SIN MED | SUS ACU | SUS ALC | MED BUE | MED DAÑ | SIN MED | SUS ACU | SUS ALC | MED BUE | MED DAÑ | SIN MED |
| COMERCIAL | 1,207 | 1,193 | 1,021 | 186 | 0 | 1,206 | 1,191 | 1,024 | 181 | 1 | 1,203 | 1,189 | 996 | 206 | 1 | 1,206 | 1,192 | 1026 | 180 | 0 |
| INDUSTRIAL | 22 | 20 | 17 | 5 | 0 | 23 | 21 | 20 | 3 | 0 | 21 | 19 | 17 | 4 | 0 | 21 | 19 | 16 | 6 | -1 |
| OFICIAL | 83 | 82 | 68 | 15 | 0 | 83 | 82 | 68 | 15 | 0 | 83 | 82 | 63 | 20 | 0 | 83 | 82 | 61 | 22 | 0 |
| 1 | 1,703 | 1,649 | 1,477 | 226 | 0 | 1,702 | 1,649 | 1,468 | 234 | 0 | 1,702 | 1,649 | 1,446 | 256 | 0 | 1,724 | 1,671 | 1,544 | 180 | 0 |
| 2 | 6,514 | 6,440 | 5,810 | 697 | 7 | 6,526 | 6,456 | 5,813 | 707 | 6 | 6,538 | 6,468 | 5,753 | 780 | 5 | 6,640 | 6,570 | 6,006 | 631 | 3 |
| 3 | 4,189 | 4,031 | 3,696 | 487 | 6 | 4,182 | 4,039 | 3,720 | 457 | 5 | 4,216 | 4,074 | 3,759 | 449 | 8 | 4,226 | 4,084 | 3,849 | 374 | 3 |
| 4 | 51 | 44 | 45 | 6 | 0 | 51 | 44 | 46 | 5 | 0 | 51 | 44 | 48 | 3 | 0 | 51 | 44 | 50 | 1 | 0 |
| RURAL | 31 | 13 | 28 | 3 | 0 | 33 | 14 | 27 | 6 | 0 | 34 | 15 | 29 | 5 | 0 | 35 | 15 | 30 | 5 | 0 |
| TOTAL | 13,800 | 13,472 | 12,162 | 1,625 | 13 | 13,806 | 13,496 | 12,186 | 1,608 | 12 | 13,848 | 13,540 | 12,111 | 1,723 | 14 | 13,986 | 13,677 | 12,582 | 1,399 | 5 |

| ESTRATO | feb-18 | | | | | mar-18 | | | | | abr-18 | | | | | may-18 | | | | |
|------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | SUS ACU | SUS ALC | MED BUE | MED DAÑ | SIN MED | SUS ACU | SUS ALC | MED BUE | MED DAÑ | SIN MED | SUS ACU | SUS ALC | MED BUE | MED DAÑ | SIN MED | SUS ACU | SUS ALC | MED BUE | MED DAÑ | SIN MED |
| COMERCIAL | 1,207 | 1,196 | 1014 | 193 | 0 | 1,208 | 1,197 | 1008 | 200 | 0 | 1,204 | 1,193 | 1016 | 188 | 0 | 1,204 | 1,193 | 1,047 | 157 | 0 |
| INDUSTRIAL | 21 | 19 | 17 | 4 | 0 | 21 | 19 | 18 | 3 | 0 | 21 | 19 | 17 | 4 | 0 | 21 | 19 | 18 | 3 | 0 |
| OFICIAL | 82 | 81 | 69 | 14 | -1 | 81 | 80 | 64 | 18 | -1 | 81 | 80 | 65 | 16 | 0 | 81 | 80 | 66 | 15 | 0 |
| 1 | 1,737 | 1,685 | 1,570 | 167 | 0 | 1,740 | 1,709 | 1,581 | 159 | 0 | 1,741 | 1,710 | 1,597 | 144 | 0 | 1,742 | 1,710 | 1,554 | 188 | 0 |
| 2 | 6,699 | 6,641 | 6,093 | 601 | 5 | 6,776 | 6,730 | 6,124 | 592 | 60 | 6,784 | 6,738 | 6,154 | 572 | 58 | 6,790 | 6,744 | 6,209 | 566 | 15 |
| 3 | 4,241 | 4,105 | 3,861 | 378 | 2 | 4,245 | 4,114 | 3,856 | 387 | 2 | 4,250 | 4,119 | 3,898 | 350 | 2 | 4,260 | 4,130 | 3,882 | 374 | 4 |
| 4 | 51 | 44 | 45 | 6 | 0 | 50 | 43 | 43 | 7 | 0 | 50 | 43 | 44 | 6 | 0 | 50 | 43 | 44 | 6 | 0 |
| RURAL | 35 | 15 | 27 | 8 | 0 | 35 | 16 | 30 | 5 | 0 | 35 | 16 | 30 | 5 | 0 | 34 | 16 | 28 | 6 | 0 |
| TOTAL | 14,073 | 13,786 | 12,696 | 1,371 | 6 | 14,156 | 13,908 | 12,724 | 1,371 | 61 | 14,166 | 13,918 | 12,821 | 1,285 | 60 | 14,182 | 13,935 | 12,848 | 1,315 | 19 |

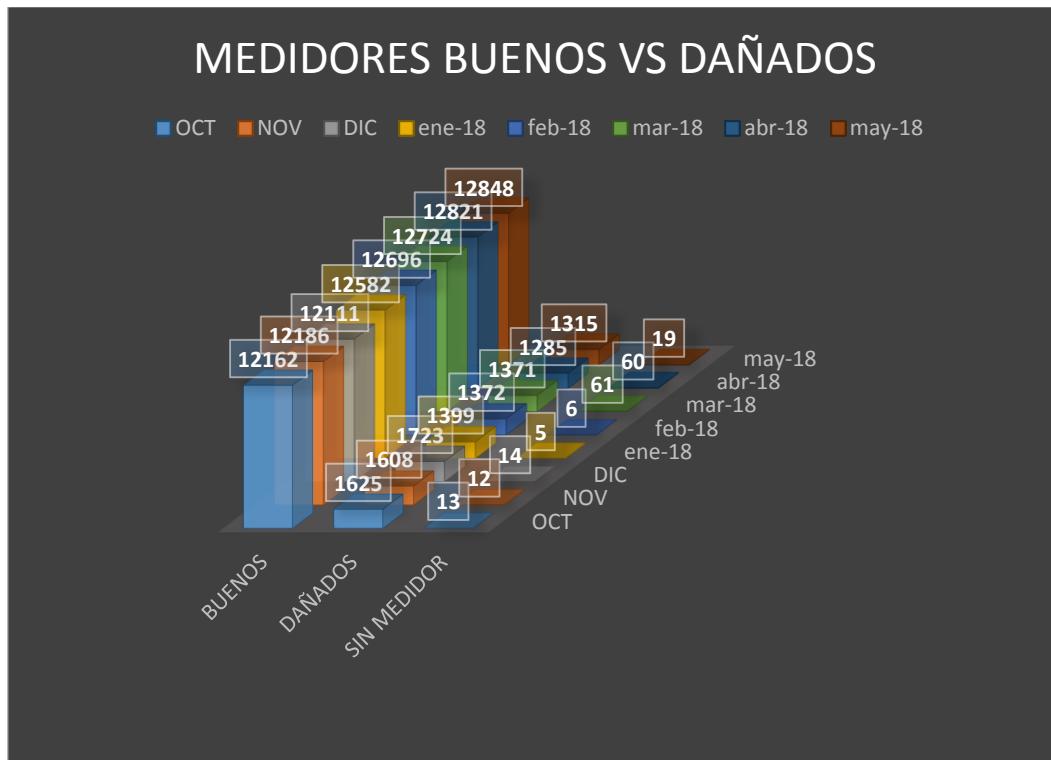


Nit. 800.082.204-9

En cuanto a los suscriptores suspendidos estos hacen parte integral del total de suscriptores y el sistema solo informa la situación de los mismos.

12

De acuerdo con las observaciones de la SSPD se ha podido determinar que la diferencia entre medidores en buen estado v/s medidores en mal estado o dañados, se refiere a predios donde no existe centro de medición, tal y como se puede observar para el periodo de abril de 2018.



Se puede observar una disminución mes a mes en el registro de medidores dañados, lo que coincide con las actividades de reposición de medidores dañados o reportados en mal estado, sin embargo

Se debe entender que adicional a los medidores dañados se adicionan los predios que no cuentan con centro de medición por razones ajenas a la empresa tales como robo, manipulación o extracción del mismo y/o los contemplados en la ley 142

De lo anterior se tiene entendido que hubo una reducción en el número de micro medidores dañados de un **22%** entre octubre de 2017 y abril de 2018, para el periodo mayo se aumentó en 30 suscriptores por situaciones aun por revisar.

(Ver Informe de Micro medición)

En cuanto a cambios de medidor por daño se han realizado 208 cambios por medidor entre el 01 de enero y el 26 de julio de 2018. Para el año 2017 se realizaron 372 cambios de medidor por daño, se registra un avance del 46% en comparación del año 2017.

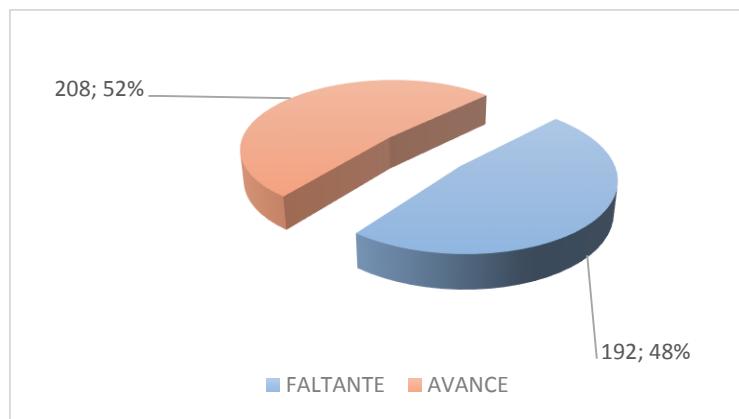
(Ver solicitudes de PQR e informe consolidado de instalación)

13

META CAMBIOS DE MEDIDOR POR MAL ESTADO: 400 cambios

INGRESADOS ENERO –JUL: 208

AVANCE: 52%



Ahora bien, de acuerdo con lo expresado por la SSPD en la evaluación del OCTAVO informe en cuanto a la variación de centros de medición instalados frente a la reducción de medidores dañados no concuerda, esto dado que los medidores dañados varía de mes a mes, esto ya se había informado, por lo que EMPOCHIQUINQUIR realiza en cada uno de los aforos y toma de lecturas teniendo en cuenta las condiciones del predio para el mes respectivo de facturación.

Así mismo es importante mencionar que establecer las condiciones reales de un medidor que pueda presentar o no fallas solo se establecen casi tres periodos después donde se pueden dilucidar la situación real del mismo.

Empochiquinquirá a través de su Área Comercial tiene como meta para el 2018, el cambio de 400 micro medidores con reporte de daño o mal estado con el objetivo de contribuir a la reducción de cobros por promedio y del índice de agua no contabilizada. Para este tema ya se cuenta con presupuesto por valor de 64.000.000 amparados ASI:

| Nº DE LA DISPONIBILIDAD | CUENTA | RUBRO | VALOR |
|-------------------------|--------|------------------------------|--|
| 20180219 | 221101 | Medidores, tapas y registros | SESENTA Y TRES MILLONES OCHOCIENTOS DIECINUEVE MIL SETECIENTOS PESOS M/CTE. (\$63.819.700.00). Incluidos IVA y los costos que el cumplimiento del mismo conlleve |

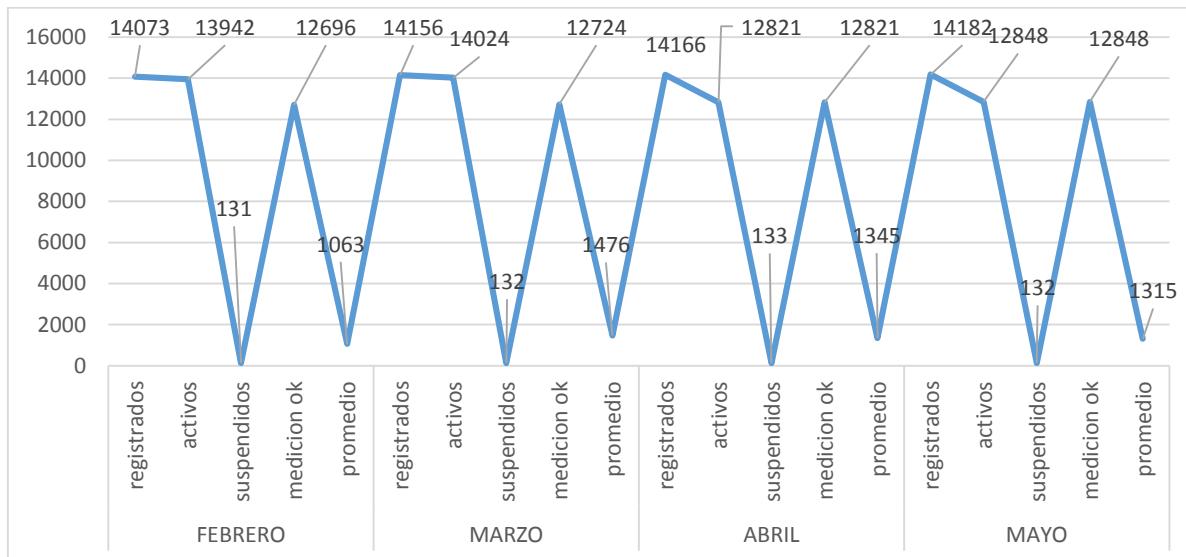
Esto resuelve la observación de la SSPD dado que se cometió un error en el reporte de información, de los medidores adquiridos 600 serán para la venta a nuevos usuarios y 400 para reposición por cambio de mal estado o dañados.

14

Empochiquinquirá cuenta con un stock de micro medidores para la venta al usuario con valores accesibles y sistemas de financiación acordes a la capacidad de pago del usuario.

Empochiquinquirá a través del Área Comercial, se encuentra en proceso de contratación de un nuevo operario para apoyar las actividades de revisión e instalación de micro medidores de acuerdo a las solicitudes de los usuarios, sin embargo, por ley de garantías se está buscando la alternativa más efectiva para realizar la contratación.

En cuanto a suscriptores facturados por promedio se presenta el siguiente análisis:

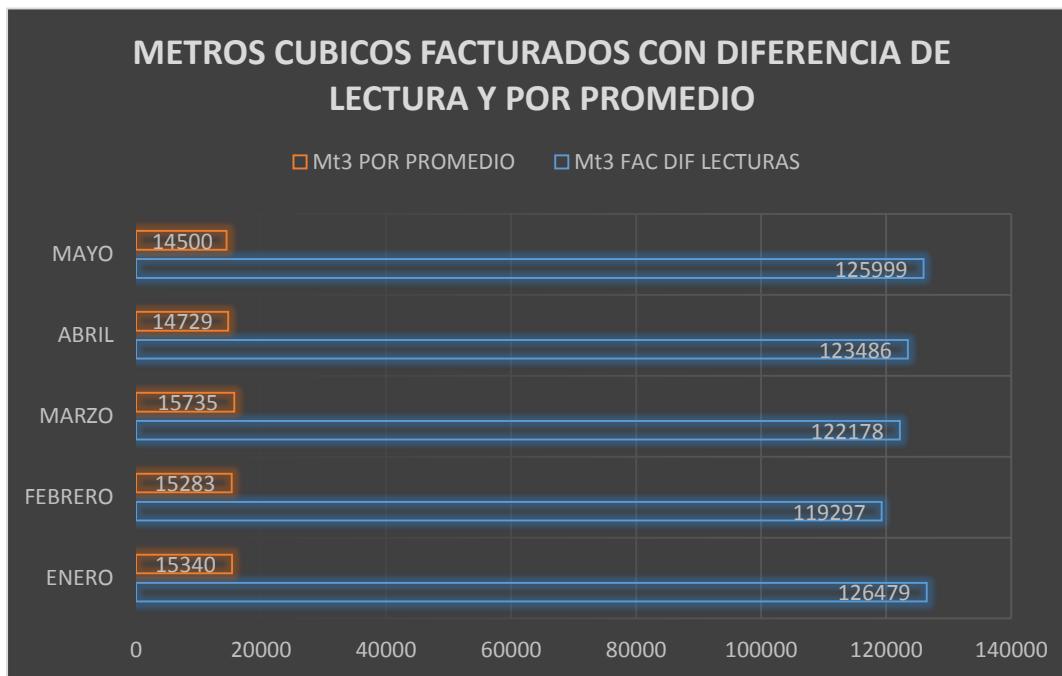


- En el archivo denominado MAYO2018, en formato Excel podrá encontrar identificados con color verde, los suscriptores facturados con consumos promedio;
 - Los identificados con color verde que corresponden a 1315 suscriptores, son aquellos a los que efectivamente sus centros de medición no reflejan consumos reales y se adopta el cobro por promedio.
- 947 suscriptores cancelaron sin diferencia de lecturas, es decir solo cargos fijos ya que no existió consumo, se pueden identificar con color azul. Estos también se pueden evidenciar en el informe de suscriptores con predio deshabitado.

- Indicador: Avance de suscriptores facturados por consumo / Total suscriptores por promedio y no medidos = 12848/1315: 9.77% para el periodo mayo de 2018. Ahora bien, en atención al periodo febrero se puede determinar que hay una disminución de los cobros por promedio entre marzo de 2018 que era de 1476 a 1345 en abril de 2018 y a 1315 periodo mayo.
- Es importante resaltar que de estos 1315 suscriptores que se facturaron por promedio, tan solo 622 cuentan con reales problemas de aforo como lo podemos observar en el siguiente cuadro y en el archivo denominado ESTADISTICAS DE CONSUMO – EstadisticaConsumoacTotal

| Rango consumo | Descrip. (m3) | Nº de Usuarios | | Consumo lectura m3 | Cons. m3 con prom |
|---------------|---------------|----------------|---------------|--------------------|-------------------|
| | | Acueducto | con problemas | | |
| 1 | 0 - 15 | 12326 | 593 | 69,060.00 | 7,840.00 |
| 2 | 16 - 30 | 1521 | 20 | 31,239.00 | 1,051.00 |
| 3 | 31 - 9999999 | 335 | 9 | 25,660.00 | 5,609.00 |
| Total | | 14182 | 622 | 125,959.00 | 14,500.00 |

- En el archivo denominado estadísticas de consumo se podrán observar el total de metros cúbicos facturados por diferencia de lectura y el total de metros cúbicos facturados por promedio en los períodos de enero a mayo de 2018, para lo cual se refleja en la siguiente gráfica.





Nit. 800.082.204-9

16

Como se puede observar se sigue trabajando en disminuir los consumos promedio, entre enero y mayo de 2018 se redujo casi un 6% los metros cúbicos facturados; desde la facturación de abril se inició la recolección de lecturas y aforo con dispositivo móvil lo que contribuirá a realizar las críticas y proscriticas en el terreno.

La meta para el 2018 es reducir el número de usuarios con cobros por promedio 200 usuarios o suscriptores

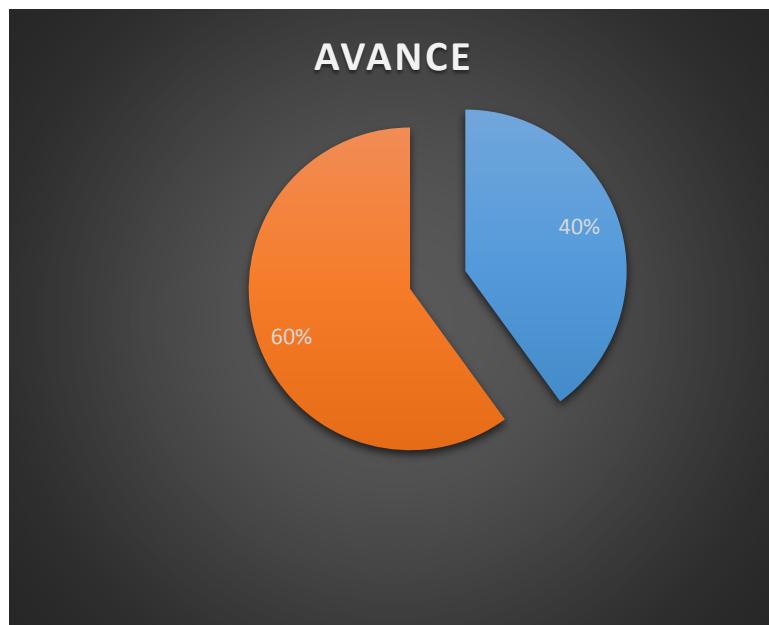
| LINEA BASE | META | REDUCCION APROX POR MES | # DE SUSCRIPTORES ACUMULADO NO FACTURADOS POR PROMEDIO |
|------------|------|-------------------------|--|
| 1600 | 200 | 84 | 696 |

Para el año 2017 se registraron 603 nuevos suscriptores con sus respectivos derechos de conexión, en lo corrido del año 2018 se han registrado 349 nuevos suscriptores.

(Ver archivos anexos de nuevos usuarios 2017/2018)

META NUEVOS USUARIOS: la meta para el año 2018 es el ingreso de 600 nuevos usuarios
INGRESADOS ENERO – JUNIO: 360

AVANCE: 60%



CARPETA COMERCIAL D Estadísticas de Micro medición. Reporte detallado de suscriptores indicando cuáles cuentan con micro-medición, medidores instalados por nuevos usuarios y cambios por defecto o mal estado, estadísticas de facturación y micro medición enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2018, cronograma de



Nit. 800.082.204-9

actividades para la instalación, revisión y cambio de medidores esta carpeta contiene el consolidado de los periodos sep. 2017 a mayo 2018, reporte de usuarios con medición efectiva y por promedio y relación de solicitudes de cambio de medidor realizadas.

17

6. Facturación: Revisión de ciclos, efectividad en pre - crítica y crítica, suspensiones y reconexiones oportunas, reportes de información y sistema de información en línea.

OBJETIVO: Producir facturas de calidad, e información sobre las ventas del prestador, contar con información útil para la toma de decisiones, llegar a un manejo mínimo de reclamaciones y generar informes oportunos para la gestión de pérdidas y de cartera entre otros.

Acción: Cronograma detallado de actividades de pre-critica, critica, suspensiones, reconexiones, entre otros.

Plazo: 12 meses

Seguimiento: Mensual

Ver cronogramas de actividades de pre-critica, critica, suspensiones, reconexiones, entre otros. En la carpeta denominada **E. Cronogramas crítica y depuración de cartera - cronogramas mes a mes.**

Acción: Reporte de suscriptores facturados sin diferencia de lecturas, mora y cero consumos, no medición y otros.

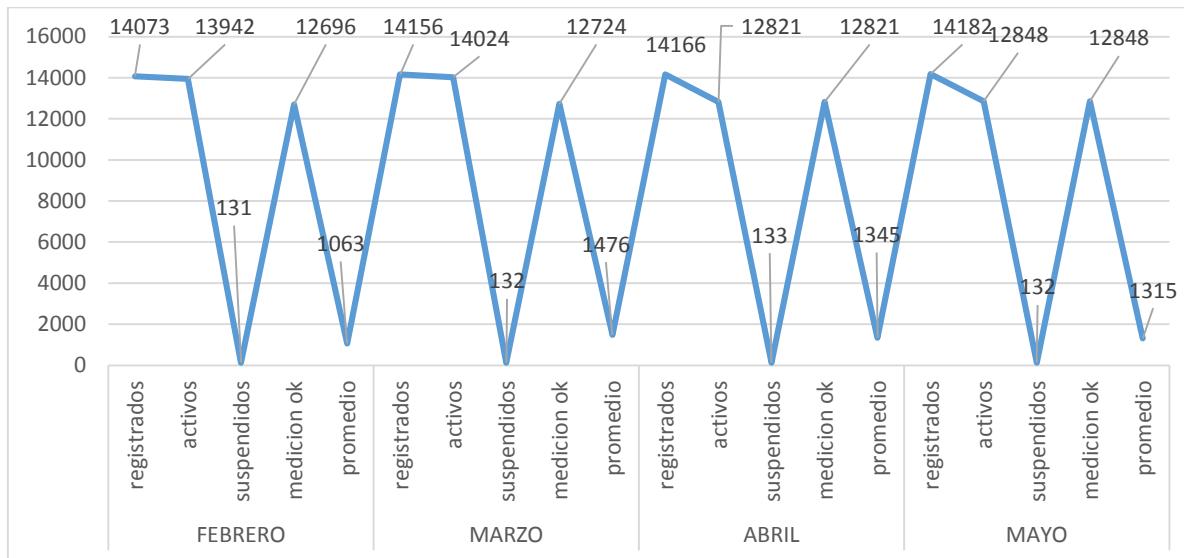
Plazo: 12 meses

Seguimiento: Mensual

Se presenta el informe que genera el software donde se observan con claridad el número de suscriptores facturados sin diferencia de lecturas mora y cero consumos no medición y otros.

En cuanto a suscriptores facturados por promedio se presenta el siguiente análisis:



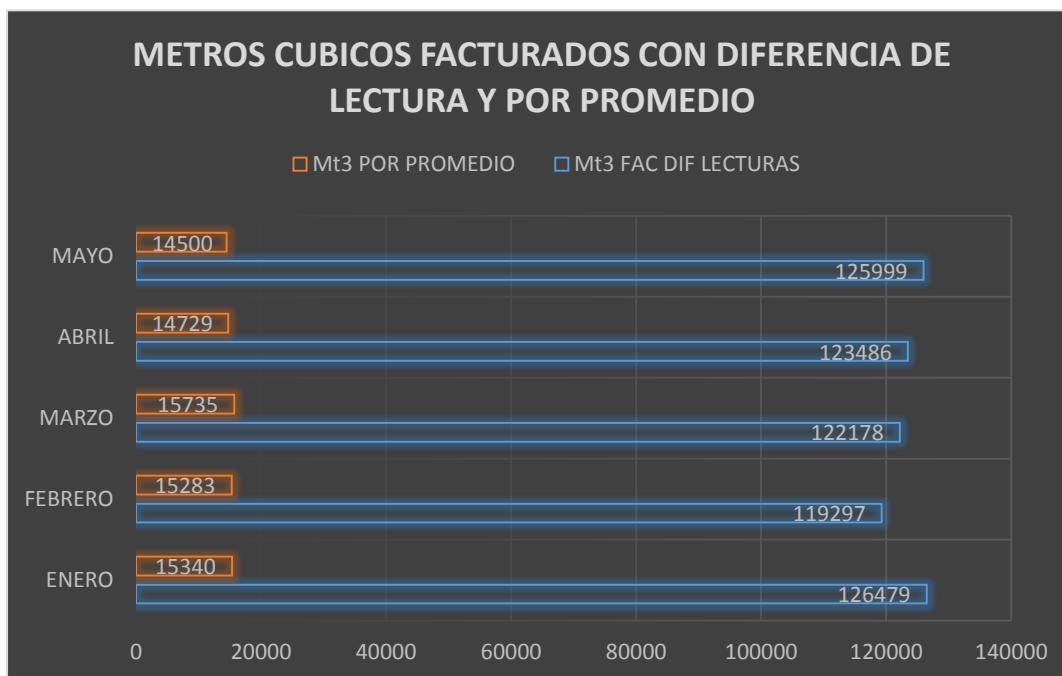


- En el archivo denominado MAYO2018, en formato Excel podrá encontrar identificados con color verde, los suscriptores facturados con consumos promedio;
 - Los identificados con color verde que corresponden a 1315 suscriptores, son aquellos a los que efectivamente sus centros de medición no reflejan consumos reales y se adopta el cobro por promedio.
- 947 suscriptores cancelaron sin diferencia de lecturas, es decir solo cargos fijos ya que no existió consumo, se pueden identificar con color azul.
- Indicador: Avance de suscriptores facturados por consumo / Total suscriptores por promedio y no medidos = 12848/1315: 9.77% para el periodo mayo de 2018. Ahora bien, en atención al periodo febrero se puede determinar que hay una disminución de los cobros por promedio entre marzo de 2018 que era de 1476 a 1345 en abril de 2018 y a 1315 periodo mayo.
- Es importante resaltar que de estos 1315 suscriptores que se facturaron por promedio, tan solo 622 cuentan con reales problemas de aforo como lo podemos observar en el siguiente cuadro y en el archivo denominado ESTADISTICAS DE CONSUMO – EstadisticaConsumoacTotal

| Rango consumo | Descrip. (m3) | Nº de Usuarios | | Consumo lectura m3 | Cons. m3 con prom |
|---------------|---------------|----------------|---------------|--------------------|-------------------|
| | | Acueducto | con problemas | | |
| 1 | 0 - 15 | 12326 | 593 | 69,060.00 | 7,840.00 |
| 2 | 16 - 30 | 1521 | 20 | 31,239.00 | 1,051.00 |
| 3 | 31 - | 335 | 9 | 25,660.00 | 5,609.00 |

| Rango consumo | Descrip. (m3) | Nº de Usuarios | | Consumo lectura m3 | Cons. m3 con prom |
|---------------|---------------|----------------|---------------|--------------------|-------------------|
| | | Acueducto | con problemas | | |
| | 9999999 | | | | |
| Total | | 14182 | 622 | 125,959.00 | 14,500.00 |

- En el archivo denominado estadísticas de consumo se podrán observar el total de metros cúbicos facturados por diferencia de lectura y el total de metros cúbicos facturados por promedio en los períodos de enero a mayo de 2018, para lo cual se refleja en la siguiente gráfica.



Como se puede observar se sigue trabajando en disminuir los consumos promedio, entre enero y mayo de 2018 se redujo casi un 6% los metros cúbicos facturados; desde la facturación de abril se inició la recolección de lecturas y aforo con dispositivo móvil lo que contribuirá a realizar las críticas y proscritivas en el terreno.

La meta para el 2018 es reducir el número de usuarios con cobros por promedio 200 usuarios o suscriptores

| LINEA BASE | META | REDUCCION APROX POR MES | # DE SUSCRIPTORES ACUMULADO NO FACTURADOS POR PROMEDIO |
|------------|------|-------------------------|--|
| 1600 | 200 | 84 | 696 |



Nit. 800.082.204-9

Acción: Acciones y reporte de pre-crítica, crítica, suspensión y reconexión.

20

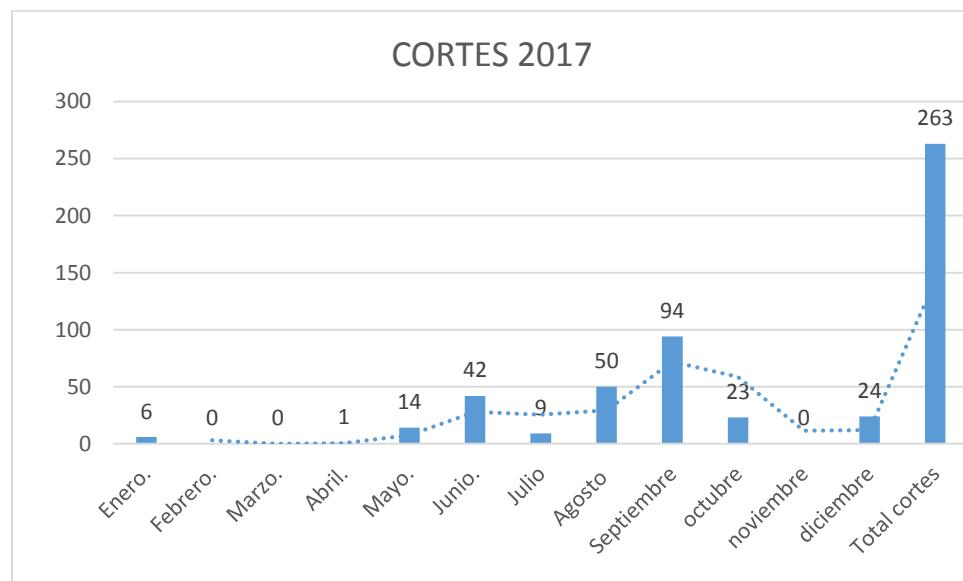
Plazo: 12 meses

Seguimiento: Mensual

Se envía cronograma facturación de enero, febrero, marzo abril y mayo de 2018 donde se incluyen las acciones y reportes de pre-crítica, crítica, suspensión y reconexión entre otras.

Así mismo de informa que serán adjuntados los cronogramas desde septiembre hasta diciembre de 2017, como parte de los compromisos adquiridos con la SSPD, es importante mencionar que las actividades de crítica y proscritica se realizan a través de la generación de reportes que son entregados a los aforadores de cada una de las correspondientes rutas, estas son corregidas en terreno si es el caso o directamente en al aplicativo SYSMAN.

Como evidencia se reporta en la correspondiente carpeta las críticas generadas para el periodo marzo de 2018, así mismo en el informe #7 se adjuntaron los reportes de críticas de febrero 2018.

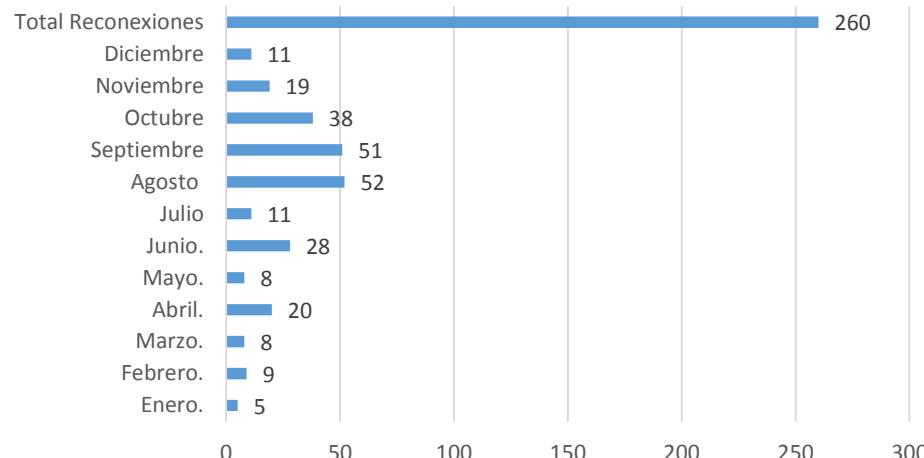




Nit. 800.082.204-9

21

RECONEXIONES 2017



2018

| PERIODO | SUSPENSION | RECONECION |
|---------------|------------|------------|
| ENERO | 27 | 30 |
| FEBRERO | 13 | 15 |
| MARZO | 2 | 13 |
| ABRIL | 97 | 19 |
| MAYO | 12 | 13 |
| JUNIO Y JULIO | 150 | 70 |
| TOTAL | 301 | 160 |

ESTADISTICAS DE SUSPENSIONES Y RECONEXIONES



Empochiqu
Av. Carrera 6

Teléfonos 57 87262601 - 87262642 - 87265970
www.empochiquinquirá.gov.co Código postal 154640

"Unidos por Chiquinquirá 2016 - 2019"





Nit. 800.082.204-9

En el mes de junio del año en curso, siguiendo las pautas de la gerencia de la empresa, se intensificaron las tareas tendientes a reducir la cartera de la empresa realizando actividades de suspensión del servicio principalmente en los inmuebles que superaran los 5 periodos de mora y ejecutando actividades de control y seguimiento en los predios en los que se realizó la suspensión del servicio en períodos anteriores y en donde los usuarios no habían mostrado interés en conciliar la deuda o realizar acuerdo de pago alguno.

22

La siguiente tabla resume el número de suspensiones realizadas y reportadas al área comercial por parte del personal de la empresa y del personal contratista encargado de administrar la entrega de la facturación y de ejecutar las tareas de suspensión y reconexión en los predios.

JUNIO Y JULIO DE 2018

| AFORADOR | No SUSPENSIONES | N. Reconexiones |
|-------------------|------------------------|------------------------|
| Augusto Zambrano | 31 | 19 |
| Fernando Sandoval | 38 | 33 |
| Cesar Hernández | 28 | 2 |
| Alejandro Ochoa G | 15 | 2 |
| Nicolás Peralta | 38 | 27 |
| TOTAL | 150 | 70 |

Tabla 1 Suspensiones y reconexiones junio 2018

Asimismo, dentro de las tareas de control y seguimiento a las suspensiones realizadas, se logró evidenciar que algunos de los usuarios optaron por auto reconnectar el servicio sin autorización de la empresa y sin pago previo, en algunos de los casos, a través de mecanismos de ByPass en las acometidas, en otros, manipulando los aparatos de medición para distorsionar los consumos en los inmuebles.

Se ha trabajado en crear una comunicación fluida con los usuarios orientada a generar sentido de pertenencia con la Empresa, cultura de pago y uso eficiente del agua. Así las cosas, las actividades que se ha venido desarrollando se enmarcan en un trato cordial y respetuoso, reconociendo que las tareas de suspensión y corte del servicio pueden generar incomodidad en el usuario, dado que el agua es fundamental para las actividades diarias y la falta del servicio es una situación difícil de enfrentar.

El fin primordial de la política de gestión del recaudo y manejo cartera es evitar que los usuarios entren en mora en el pago de sus obligaciones para no tener que activar mecanismos coercitivos como la suspensión del servicio. Sin embargo, dado que existe cartera con edades superiores a los 3 períodos y que es obligación de la empresa efectuar las suspensiones del servicio en el evento de la falta de pago por el término de tres (3) períodos, o por el fraude a las conexiones (Caso edificio ALAMEDA), acometidas, medidores o líneas, se han querido llevar acabo las suspensiones del servicio por rutas, concentrando los esfuerzos actualmente en las rutas de la periferia,





Nit. 800.082.204-9

de las deudas más antiguas a las deudas más recientes, iniciando el trabajo de saneamiento de tal forma que se logre establecer la situación real de la "cartera fantasma" para concentrarse finalmente en los usuarios con obligaciones de menos de 5 periodos.

23

El saneamiento de la cartera se ha realizado conjuntamente con el apoyo del señor Jorge Garzón, contratista de apoyo en el tema de cartera, a quien se le ha confiado la tarea de localizar a los usuarios con obligaciones de más de 60. Fruto de su trabajo se han logrado ubicar usuarios con los que se ha logrado información fundamental para establecer la realidad de la cartera, originada generalmente en la facturación de servicios no prestados, conexiones en lotes no desarrollados, inmuebles desocupados o abandonados, cobros inoportunos etc.

En la siguiente tabla se muestran algunos de los hallazgos realizados.

| NOMBRE DE USUARIO | CODIGO DE RUTA | ACTIVIDADES REALIZADAS | REGISTRO FOTOGRAFICO |
|-----------------------------|----------------|---|----------------------|
| GONZALEZ QUIROGA REINEL | 03020166000000 | SE ENCONTRÓ SERVICIO RECONECTADO SIN AUTORIZACIÓN. CONEXIÓN FRAUDULENTABY PASS) | |
| RODRIGUEZ ZAMBRANO HERLINDA | 03020927000000 | SE ENCONTRÓ SERVICIO RECONECTADO SIN AUTORIZACIÓN. CONEXIÓN FRAUDULENTABY PASS) | |



Nit. 800.082.204-9

24

| | | | |
|------------------|-------------------|--|--|
| GARCIA VICTOR | 04010850000000 | SE ENCONTRÓ SERVICIO RECONECTADO SIN AUTORIZACIÓN. CONEXIÓN FRAUDULENTA(BY PASS) |  |
| HERMES CORTÉS | 0202-1700-3000-00 | SE ENCONTRÓ SERVICIO RECONECTADO SIN AUTORIZACIÓN. CONEXIÓN FRAUDULENTA (BYPASS) SE COBRÓ CONSUMO PROMEDIO POR CONCILIACIÓN. |  |
| RUA JIMENEZ GABI | 03020354000000 | SE ENCONTRÓ MEDIDOR MANIPULADO. SE COBRÓ CONSUMO PROMEDIO EN CONCILIACION. |  |



Nit. 800.082.204-9

| | | | | | |
|--|----------|--------------|---|------------------|--|
| CALLE CARRERA 10A EDIFICIO ALAMEDA | 26 36 | Sin contrato | CONEXIÓN CONTRATO PRESTACION SERVICIO.SE DESCONECTA DE LA RED.SE INICIA DENUNCIA FISCALIA | SIN DE DEL |  |
|--|----------|--------------|---|------------------|--|

25

Tabla 2. PRACTICAS DE FRAUDE MÁS COMUNES.

Frente a los hallazgos realizados de fraudes y clandestinas, con la mayoría de los usuarios se logró una conciliación frente a los consumos dejados de facturar producto de la actividad irregular desplegada por el usuario. La ley permite llegar a este tipo de acuerdos con el fin de evitar el desgaste administrativo de las entidades, sin perjuicio de los derechos y deberes tanto de la empresa como de los usuarios.

Se tienen aproximadamente 1065 usuarios morosos por lo cual se calcula que se han realizado suspensiones alrededor del 15% del total, es importante aclarar que antes de este informe se tiene establecido la suspensión por mora de más de 301 predios aproximadamente incluyendo los que se encuentran en proceso de depuración.

Así mismo las ordenes de suspensión se dan con informe por ruta de deudores, se adjuntan en los anexos los usuarios que han sido objeto de suspensión y reconexión según el caso por ruta y aforador.

En comparación con el informe anterior se ve una disminución en los usuarios morosos en un 2%

Acción: Depuración de suscriptores retirados de la facturación, nuevos y demás novedades.

Plazo: 5 meses
Seguimiento: Mensual

Informe acciones realizadas por el ÁREA COMERCIAL DE EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P. con el propósito de depurar, normalizar y sanear la cartera de difícil recaudo de la entidad, en virtud del cumplimiento al Plan de mejoramiento suscrito entre EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios



Nit. 800.082.204-9

El presente informe a parte de dar a conocer las acciones realizadas caso por caso, contempla una serie de situaciones de tipo factico y jurídico que conllevan a la necesidad de atender la depuración y saneamiento contable; de la siguiente manera:

26

Es del pleno conocimiento de la Junta Directiva de EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P, la Gerencia, del Comité Técnico de Saneamiento Contable, de la División Financiera y Contable y de la División comercial y de atención al usuario, el gran proceso de depuración y normalización de cartera que se está ejecutando actualmente; cabe recordar que en los meses de Enero y Febrero del año 2018; fueron ejecutados en sistema los procesos de depuración de 70 casos de facturación pertenecientes a las anomalías de tipo comercial identificadas por EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P; la depuración realizada fue por un valor de QUINIENTOS CINCO MILLONES CIENTO TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS PESOS M/CTE (\$505.137.400); suma que equivalía en una cartera ficticia y de difícil recaudo dadas las inconsistencias identificadas en facturación; se recuerda que esta cartera representaba un impacto altamente negativo en los estados financieros de la empresa EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P; dado a que mensualmente se incrementaba su valor; pero sin que obedeciera a causas de servicios activos, aforos y consumos reales o servicios prestados por EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P.

Este proceso de depuración, normalización y recuperación de cartera se ejecuta a cabalidad con el propósito de dar cumplimiento al Plan de Gestión suscrito entre EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el mes de septiembre de 2017; este proceso fue avalado internamente por el Comité Técnico de Sostenibilidad Financiera de EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P y aprobado mediante actas de junta directiva No. 009 y No. 010 del año 2017; y consagrado individualmente en resoluciones No. 249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 259, 260, 261, 262, 263, 264, 265, 266, 267, 268, 269, 270, 271, 272, 273, 274, 275, 276, 277, 278, 279, 280, 281, 282, 283, 284, 285, 286, 287, 288, 289, 290, 291, 292, 293, 294, 295, 296, 297, 298, 299, 300, 301, 302, 303, 304, 305 y 306.

TOTAL, DEPURADO DE SISTEMA: \$505.137.400 A DIC 2017

En las labores de depuración, normalización y recuperación de cartera, se vienen identificando mensualmente los recibos o facturas sobrantes de todas las rutas de facturación determinadas por EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P (0101, 0102, 0105, 0201, 0202, 0301, 0302, 0401, 0402, 0501); las cuales hasta la presente fecha suman CIENTO OCHO (108); las cuales generan mensualmente una serie de cobros por servicios no prestados; y consecuentemente incrementan desmesuradamente la cartera de EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P convirtiéndose en una cartera irreal e inexistente que amenaza si lugar a dudas la viabilidad financiera de la entidad, el valor aproximado a depurar de estas 108 facturas sobrantes identificadas asciende al valor de TRESCIENTOS TREINTA Y SIETE MILLONES OCHOCIENTOS SIETE MIL DOSCIENTOS PESOS M/CTE (\$337.807.200), valor actual que corresponde a una cartera irreal y ficticia que afecta





Nit. 800.082.204-9

seriamente los estados financieros de la entidad, por consiguiente deberá ser depurada y saneada contablemente por EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P.

27

Que haciendo una relación actual, detallada, especificando nombre de suscriptor, código interno, código de ruta, dirección, períodos vencidos y valor a depurar por usuario y el total por rutas (una a una); se indica en las siguientes tablas ordenados por ruta; cabe aclarar que la siguiente relación corresponde a las facturas identificadas como sobrantes y de difícil recaudo dado a que no son exigibles jurídicamente, en virtud a que los valores allí generados corresponde a promedios y recargos generados por el sistema de servicios que EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P en ningún momento ha prestado de manera efectiva; así que hay lugar a depurarlos; y son los siguientes:

1. Ahora bien, de los recibos sobrantes identificados; para el presente informe se realizó trabajo de campo sobre 40 nuevos casos de los 108 casos totales de recibos sobrantes que se constituyen inconfundiblemente en **ANOMALIAS DE TIPO COMERCIAL**, las cuales deberán sufrir un proceso de depuración y saneamiento contable en razón a que las características inusuales de cada caso en particular, se trasmutan claramente en cartera de difícil recaudo misma que deberá ser **CASTIGADA**

| USUARIO SUSCRITOR | Y/O | CODIGO DE RUTA | CODIGO INTERNO | DIRECCION | ANOMALIA COMERCIAL IDENTIFICADA | VALOR A DEPURAR |
|---|-----|----------------|-------------------|--|--|------------------------------------|
| CARRILLO ORTEGON JAVIER IVAN | | 02010820000000 | 1130733 | CL 14 6 48 AP 301 SANTA MARTA | Doble facturación (doble cuenta contrato o matricula) | \$1.460.900 <u>60 PERIODOS</u> |
| RUIZ ROBERTO | | 01020171000000 | 1012101 | CR 9 4 75/ | Predio y/o Lote al cual nunca se le ha prestado el servicio de acueducto ni alcantarillado. | \$259.200 <u>32 PERIODOS</u> |
| DE CARRETERAS ZONA | | 02013900000000 | 1031781 | CR 6 14B 75/ | Predio facturado después de cortado definitivamente. | \$ 2.139.200 <u>33 PERIODOS</u> |
| MARISCAL SUCRE ESCUELA MARISCAL S | | 02010970100000 | 1027984 | CL 16/ | Predio facturado después de cortado definitivamente. | \$1.957.900 <u>33 PERIODOS</u> |
| DE CHIQUINQUIRA MUNICIPIO JARDIN INFANTIL | | 01022621810000 | 1015593 | CL 7 No. 12C-41 | Doble facturación (doble cuenta contrato o matricula) y Predio facturado después de cortado definitivamente. | \$1.839.800 <u>33 PERIODOS</u> |
| GONZALEZ CUBILLOS ABEL DE JESUS | | 01014020150000 | 1005628 | CR 10 12 87 | Predio facturado después de cortado | \$2.157.500 |

Empochiquinquirá E.S.P

Av. Carrera 6 No. 14a - 03 Chiquinquirá - Boyacá

Teléfonos 57 87262601 - 87262642 - 87265970

www.empochiquinquirá.gov.co Código postal 154640

"Unidos por Chiquinquirá 2016 - 2019"





Nit. 800.082.204-9

28

| definitivamente. | | | | | | <u>50 PERIODOS</u> |
|------------------------------------|----------------|---------|--------------------------------|--|--|--|
| GONZALEZ CUBILLOS ABEL DE JESUS | 01014020160000 | 1005631 | CR 10 12 90 | Predio facturado después de cortado definitivamente. Y Doble facturación (doble cuenta contrato o matricula) | | <u>\$686.100</u> <u>25 PERIODOS</u> |
| GALLEGOS LEON EVELIO | 01020622500000 | 1010049 | CR 13 6A 23/ | Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual. | | <u>\$25.288.500</u> <u>109 PERIODOS</u> |
| VERANO RODRIGUEZ FLOR | 01020789000000 | 1016066 | CL 7 10 10/ | Doble facturación (doble cuenta contrato o matricula) | | <u>\$1.017.500</u> <u>39 PERIODOS</u> |
| MORENO SUAREZ JOSE EMIRO | 01022950500000 | 1016985 | CR 9A 12 03 | Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual. | | <u>\$5.893.600</u> <u>116 PERIODOS</u> |
| BALLESTEROS LUIS ALBERTO | 01020655000000 | 1017717 | VEREDA/ | Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual. | | <u>\$467.500</u> <u>138 PERIODOS</u> |
| ALARCON INOCENCIO | 03014680000000 | 1059282 | CL 17 10 14/ | Doble facturación (doble cuenta contrato o matricula) | | <u>\$3.706.900</u> <u>71 PERIODOS</u> |
| HERNANDEZ RAUL HERNANDEZ | 03010597000000 | 1059539 | CR 9 17 87/ | Predio facturado después de cortado definitivamente. | | <u>\$1.559.800</u> <u>64 PERIODOS</u> |
| GARCIA GARCIA VICTOR URIEL | 03010601000000 | 1059561 | CL 18 9 33 | Predio y/o Lote al cual nunca se le ha prestado el servicio de acueducto ni alcantarillado. | | <u>\$2.087.900</u> <u>55 PERIODOS</u> |
| G DE DIAZ CARMEN | 03010735000000 | 1060822 | CR 10 17 17/ | Doble facturación (doble cuenta contrato o matricula) | | <u>\$9.544.700</u> <u>62 PERIODOS</u> |
| PERALTA ISABEL | 03023020000000 | 1066616 | CR 10 22 51/ | Doble facturación (doble cuenta contrato o matricula) | | <u>\$1.832.800</u> <u>55 PERIODOS</u> |
| LEON JIMENEZ PEDRO | 04023140120000 | 1089528 | CL/ | Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual. | | <u>\$2.784.400</u> <u>129 PERIODOS</u> |
| ORTEGON A ARISTOBULO | 04021531000000 | 1089974 | A 10 SAL TUNJA/ | Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual. | | <u>\$914.000</u> <u>42 PERIODOS</u> |
| RIVERA SUAREZ EMILIANO | 04023390100000 | 1090129 | CL/ | Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual. | | <u>\$2.243.000</u> <u>116 PERIODOS</u> |
| MURILLO CONCEPCION | 04023590000000 | 1090484 | CLR 6 SAL TUNJA/ | Predio y/o Lote al cual nunca se le ha prestado el servicio de acueducto ni alcantarillado. | | <u>\$ 5.981.500</u> <u>103 PERIODOS</u> |
| MURILLO SIMON | 04023650000000 | 1090534 | CR 6 28 146/ | Predio y/o Lote al cual nunca se le ha prestado el servicio de acueducto ni alcantarillado. | | <u>\$2.885.800</u> <u>116 PERIODOS</u> |
| MURILLO CONCEPCION | 04023600000000 | 1090499 | CR 11 14 95/K 6 SAL TUNJ | Predio y/o Lote al cual nunca se le ha prestado el servicio de acueducto ni alcantarillado. | | <u>\$ 2.414.900</u> <u>107 PERIODOS</u> |





Nit. 800.082.204-9

| | | | | | |
|------------------------------|----------------|---------|------------------------------|---|--|
| MURILLO RODRIGUEZ SIMON | 04023660000000 | 1090544 | CR 6 28 146/ | Predio y/o Lote al cual nunca se le ha prestado el servicio de acueducto ni alcantarillado. | <u>\$4.832.600</u> <u>114 PERIODOS</u> |
| ORTEGON PEÑA MARIA DEL PILAR | 04023932320000 | 1091624 | CL 25 5 67 | Doble facturación (doble cuenta contrato o matricula) | <u>\$2.986.600</u> <u>110 PERIODOS</u> |
| MURCIA CASTILLO TOMAS | 04023942000000 | 1091949 | CL 26 4 21/ | Predio y/o Lote al cual nunca se le ha prestado el servicio de acueducto ni alcantarillado. | <u>\$2.614.700</u> <u>128 PERIODOS</u> |
| SUAREZ LATORRE MARIA TERESA | 01020151020000 | 1100002 | CR 13 6 A 15 | Predio facturado después de cortado definitivamente. | <u>\$49.589.800</u> <u>113 PERIODOS</u> |
| VEGA ESCARRAGA HUGO | 04020029000000 | 1101071 | CR 10 27 50 IN 7 | Predio facturado después de cortado definitivamente. | <u>\$2.032.800</u> <u>85 PERIODOS</u> |
| SECTOR HIDRAULICO SUR | 03030303030303 | 1106058 | SECTOR HIDRAULICO SUR | Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual. | <u>\$269.100</u> <u>8 PERIODOS</u> |
| SECTOR HIDRAULICO PLANTA SUR | 04040404040404 | 1106065 | SECTOR HIDRAULICO PLANTA SUR | Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual. | <u>\$315.100</u> <u>8 PERIODOS</u> |
| QUINTANA LEON HORLANDO | 01020816100000 | 1132629 | CL 5 13 51 BOYACA | Doble facturación (doble cuenta contrato o matricula) | <u>\$815.500</u> <u>12 PERIODOS</u> |
| MARTINEZ DE MARIA T | 03024820300000 | 1074884 | CLR 10SAL SABOY/ | Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual. | <u>\$3.139.200</u> <u>115 PERIODOS</u> |
| RIVERA SUAREZ EMILIANO | 03024751000000 | 1074826 | CR 2 VIA SABOYA | Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual. | <u>\$2.546.600</u> <u>102 PERIODOS</u> |
| SECTOR HIDRAULICO NORTE | 01010101010101 | 1106033 | SECTOR HIDRAULICO NORTE | Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual. | <u>\$651.200</u> <u>21 PERIODOS</u> |
| BENITEZ PAEZ CLAUDI PATRICIA | 03020028000000 | 1069597 | CR 10 4B 00 | Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual. | <u>\$4.511.100</u> <u>112 PERIODOS</u> |
| ACOSTA MARIA ANA JULIA | 03023708810000 | 1068425 | CR 12 24A 66 AP 202 | Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual. | <u>\$7.032.200</u> <u>127 PERIODOS</u> |
| GOMEZ MARCELO ISMAEL | 03020268000000 | 1074255 | BARRIO ANTONA SANTOS | Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual. | <u>\$414.200</u> <u>28 PERIODOS</u> |
| RIVERA EUCLIDES | 04020837100000 | 1090831 | CR 6 X28/ | Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual. | <u>\$2.373.700</u> <u>38 PERIODOS</u> |
| SIN APELLIDO Y SIN NOMBRE | 01010180000000 | 1000178 | SIN DIRECCION | Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual. | <u>\$3.397.100</u> <u>34 PERIODOS</u> |

29



| | | | | | |
|-----------------------|----------------|---------|-----------------|---|---|
| VARGAS MANUEL IGNACIO | 01013610010000 | 1004641 | CR 10 6 48/ | Doble facturación (doble cuenta contrato o matricula) | <u>\$3.297.800</u> <u>34 PERIODOS</u> |
| RONCANCIO MARIA ELISA | 01020310000000 | 1011259 | CL 5 9A 98/ | Predio facturado después de cortado definitivamente. | <u>\$633.200</u> <u>31 PERIODOS</u> |
| MURILLO JULIO | 04021980000000 | 1085932 | CR 6 27/ | Predio y/o Lote al cual nunca se le ha prestado el servicio de acueducto ni alcantarillado. | <u>\$3.020.000</u> <u>118 PERIODOS</u> |
| MURILLO JULIO | 04021192000000 | 1090515 | CR 6 SAL TUNJA/ | Predio y/o Lote al cual nunca se le ha prestado el servicio de acueducto ni alcantarillado. | <u>\$652.800</u> <u>39 PERIODOS</u> |
| | | | | TOTAL A DEPURAR | <u>\$178.640.400</u> |

2. Que los casos relacionados en la tabla anterior, representan una CARTERA FALSA E INEXISTENTE generada en razón COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS, representan económica y financieramente **CIENTO SETENTA Y OCHO MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA MIL CUATROCIENTOS PESOS M/CTE (\$178.640.400.oo)**; que deberá ser sujeto inmediato de DEPURACION, SANEAMIENTO CONTABLE, RESOLUCION DEL CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS Y ELIMINACION DEL SISTEMA, en razón a que su existencia presunta en la entidad, hacen inviable financieramente a EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P, además de recordar que la existencia de esta elevada cartera falsa e inexigible jurídicamente representa un DETRIMENTO PATRIMONIAL para EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P ya que en razón a su provisión contable se cancelan rubros como IMPUESTO AL PATRIMONIO, generando así pagos sobre una cartera que tiene que ser castigada de manera inmediata, con el propósito de evitar un daño grave e irreversible para EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P.
3. OBSERVACIONES: Que el día 23 de abril en reunión de junta Directiva, se aprobó la depuración de los valores por **178.640.400**, que deberá ser sujeto inmediato de DEPURACION, SANEAMIENTO CONTABLE, RESOLUCION DEL CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS Y ELIMINACION DEL SISTEMA, una vez se expuesto el presente informe ante el Comité de Sostenibilidad Contable de Empochiquinquirá
4. Que el día 7 de junio se reunió el comité de sostenibilidad contable y aprobó la depuración **178.640.400**, que deberá ser sujeto inmediato de DEPURACION, SANEAMIENTO CONTABLE, RESOLUCION DEL CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS Y ELIMINACION DEL SISTEMA.
5. Que una vez aprobado se procederá a realizar la eliminación de los valores del módulo comercial, así como del módulo de contabilidad y presupuesto. Se anexa acta del comité de sostenibilidad contable.



Nit. 800.082.204-9

6. Actualmente se adelanta la depuración del módulo comercial, y se encuentra en elaboración las resoluciones correspondientes para posteriormente consolidar con el área contable el proceso de depuración.

31

Acción: Facturar los dos (2) ciclos de facturación con 32 días.

Plazo: 12 meses

Seguimiento: Mensual

De acuerdo con lo establecido en el programa de gestión y los ajustes hechos pro el Área Comercial, se vienen facturando periodos de 31 días calendario; así mismo desde el periodo septiembre de 2017, se cambió la dinámica de facturación así:

| Periodo de facturación | fechas de facturación | Días recuperados |
|------------------------|-------------------------|------------------|
| ago-17 | 15/07/2017-14-08-2017 | 0 |
| sep-17 | 15/08/2017-15-09-2018 | 1 |
| oct-17 | 16/09/2017-16-10-2018 | 1 |
| nov-17 | 17/10/2018 -17/11/2018 | 1 |
| dic-17 | 19/11/2018 -19/12/2018 | 1 |
| ene-18 | 20/12/2017 -20/01/2018 | 1 |
| feb-18 | 21/01/2018 -21/02/2018 | 1 |
| Mar 18 | 22/02/2018 –24/03/2018 | 2 |
| Abr 18 | 25/03/2018 – 25/04/2018 | 1 |
| Mayo 18 | 26/04/2018 – 26/05/2018 | 1 |
| Total | | 10 |

En el programa de gestión se establece una recuperación de 18 días en el término de un año, desde el inicio del mismo, por lo cual se establece que se ha recuperado un total de 55% de la meta establecida, así mismo se puede determinar que se alcanzara la meta al finalizar el programa de gestión.

Se adjuntan copias de facturas emitidas desde enero a abril de 2018.

CARPETA COMERCIAL E- CRON CRITICA Y DEPUR DE CARTERA: Cronograma de críticas, post críticas y facturación, suspensiones y reconexiones, cartera morosa, depuración de cartera y ciclos de facturación y días facturados.

7. Atención de Usuarios y PQR

OBJETIVO: Disminuir la cantidad y los tiempos de respuesta de las PQR presentadas, de SAP (Silencio administrativo positivo), de los REP.





Nit. 800.082.204-9

Acción: Acción de mejoramiento para atenuar las causales de mayor frecuencia en las reclamaciones.

32

Plazo: 1 mes
Seguimiento: Mensual

Optimización del registro de Peticiones, quejas y recursos: Para esta estrategia se ha venido implementando al interior de la oficina comercial diferentes mecanismos de atención que permitan atender más oportunamente a los usuarios y así disminuir el índice de PQRS, de igual manera en coordinación con la oficina de sistemas se han incorporado a la página web información relevante para la comunidad, permitiendo al usuario acceder a canales de comunicación alterno al presencial.

Por otro lado, la División Comercial viene adelantando en coordinación con medios de comunicación escrita y radial, la difusión de las diferentes campañas de trabajo tales como la financiación de deudas, cambios de centros de micro medición y hallazgo de conexiones clandestinas.

Se envían reportes estadísticos de PQR de los últimos meses guardando correlación con el mes de abril, donde se evidencia la disminución en las causales de cobro por promedio e inconformidad con el aforo.

Programa de Atención en su Barrio: Se realizarán jornadas de atención en los diferentes barrios de la ciudad con el fin de acercar más a la empresa con los usuarios, se pretende atender los barrios periféricos donde el servicio llega con dificultad y se presentan altos reclamos por cobros en la factura.

El programa también busca normalizar los servicios que se encuentran directos o adulterados con jornadas de regularización y acuerdos de pago para quienes presentan deudas altas pro consumo.

| BARRIO | FECHA | NUMERO DE USUARIOS APROX |
|----------------|----------------------|--------------------------|
| Nueva Colombia | 5 de febrero de 2018 | 1200 |
| Boyacá Alto | 26 de febrero | 1350 |

Como resultado de la actividad realizada en el barrio Nueva Colombia se conciliaron 7 conexiones clandestinas y se incorporaron estos usuarios a la base de suscriptores de Empochiquinquirá.

Mejoramientos de las instalaciones de PQR: Actualmente se adelanta el proyecto de mejoras locativas del punto de atención al usuario ubicado en la sede central de Empochiquinquirá, con el propósito de tener un espacio cómodo y agradable para la atención de las diferentes peticiones, quejas y reclamos.



Nit. 800.082.204-9

Personal Idóneo: Empochiquinquirá dentro de su plan de acción incluye la vinculación de personal con experiencia en atención al usuario o público, así mismo se encuentra en ejecución la suscripción de convenios con los establecimientos universitarios para contar con pasantes de carreras afines a la actividad comercial y atención al usuario, lo anterior con el propósito de agilizar los tiempos de atención en las diferentes peticiones quejas o reclamos.

33

Aplicación de encuestas de satisfacción, así como buzón de sugerencias a través del formato establecido, permitiendo a los usuarios expresar su conformidad o no con la atención recibida en las oficinas de PQR, así como la satisfacción o insatisfacción en la solución de sus consultas.

Acción: Generación de estadísticas detalladas de los reclamos mensuales por causal y estado del trámite.

Plazo: 12 meses
Seguimiento: Mensual

Canales de atención al usuario: La División Comercial y de Atención al Usuario cuenta actualmente con los siguientes canales de atención:

- **Oficina de Atención al usuario:** Ubicada en Avenida 6 No. 14 A – 03 cuenta con el siguiente horario de atención de la oficina de Peticiones Quejas y Reclamos de la Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos de Chiquinquirá- EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P es de lunes a jueves de 8: 00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 8: 00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
- **Servicio telefónico:** El número de atención al usuario es 7262601 ext. 103. Se cuenta con un protocolo de atención telefónica mejorando la atención al usuario. En los casos de una atención se remite la llamada a la persona que maneja el tema con mayor propiedad. De igual manera a través de la línea telefónica se recibe y tramita PQRS gestionando una pronta solución en el área que sea competente.
- **Prensa:** Este canal de comunicación se utiliza para publicación de actualización o modificación de tarifas, mensajes para concientizar a la comunidad sobre el ahorro de agua y temas relacionados con disposición final. **Se les informa a los usuarios semestralmente las tarifas**
- **Folletos** parte posterior de los recibos y por medio del Personal de la Oficina de PQR de Empochiquinquirá E.S.P. mediante el cual busca estimular y concientizar al usuario la importancia del uso y ahorro eficiente del agua.
- **Radio:** Se generan pautas para el uso eficiente del agua y para concientizar a las personas para que estén al día con los servicios de acueducto y alcantarillado, de igual manera se informa la normatividad vigente, además se informa a la



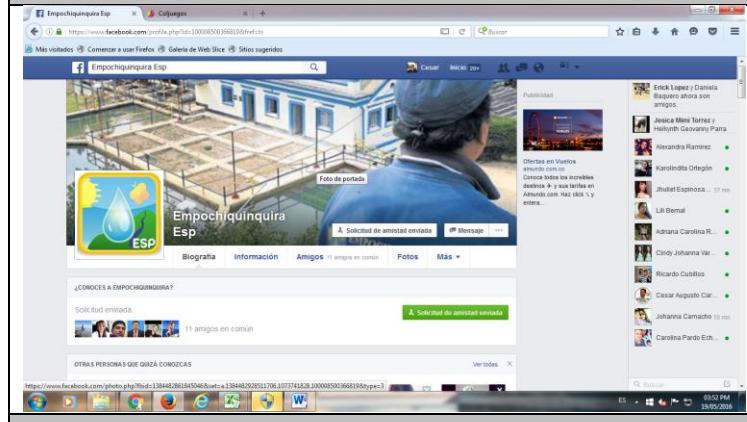
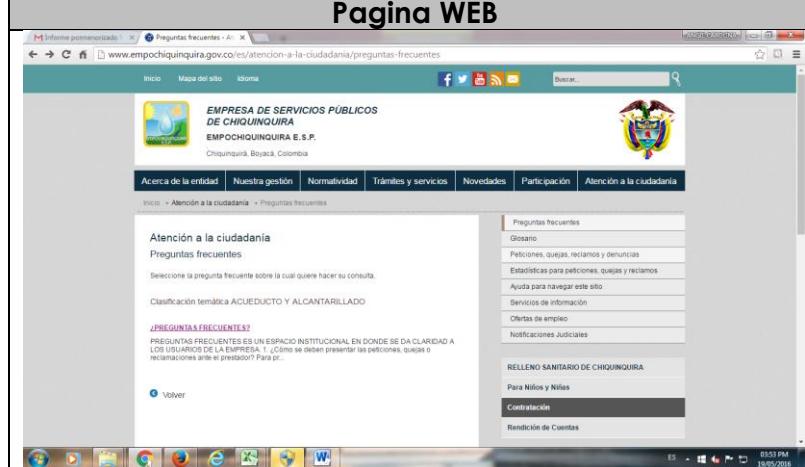


Nit. 800.082.204-9

comunidad modificaciones respecto de los sitios de cobertura, es decir, si hay novedades relacionadas a horarios en la prestación de servicio de acueducto en los distintos puntos de la ciudad.

34

- **Internet** EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P. cuenta con redes sociales y Pagina Web lo que permite tener un mayor acercamiento con los usuarios y se puede dar información de manera inmediata y a bajos costos.

| Redes Sociales | |
|---|--|
|  | <p>Actualmente las redes sociales son un medio de información muy efectivo para compartir contenidos, interactuar, crear relaciones comerciales, etc. Empochiquinquirá E.S.P. tiene Facebook con 158 amigos, es utilizado para informar a los usuarios que se encuentran vinculados información de la empresa,</p> |
|  | <p>La página web de EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P cuenta con formatos de atención a la ciudadanía para realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias.</p> |



Nit. 800.082.204-9

35

Se envían reportes estadísticos de PQR de los últimos meses detalladas de los reclamos mensuales por causal y estado del trámite.

Acción: Generación de reportes de SAP, REP, RAP y REQ, con relación a tiempos y tipo de fallo.

Plazo: 12 meses
Seguimiento: Mensual

Se adjunta informe detallado de la relación y referencia específica de cada uno de los derechos de petición, recursos de reposición que esta empresa ha recibido en la vigencia 2017, dentro de esta relación se encuentran los que se catalogaron como SAP pero que se envió la evidencia de su respuesta en tiempo.

El área comercial ha reducido los tiempos de respuesta de las diferentes peticiones o reclamaciones escritas con el propósito de dar cumplimiento a la norma y resolver los problemas de causa de estas reclamaciones.





Nit. 800.082.204-9

36

EN EL UNDECIMO INFORME SE ESTARAN ENVIANDO LOS RESPECTIVOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE LOS DERECHOS DE PETICION Y RECURSOS RESUELTO.

A lo largo del año 2017 se recibieron un total de 186 peticiones y 11 recursos de reposición. En lo que va corrido del año 2018 las peticiones durante el mes de enero y junio suman 85 y se ha presentado 6 recursos en 2018.

Se puede observar y verificar a junio de 2017 se habían presentado 108 derechos de petición y comparación con el mismo periodo de 2018, se han recibido "85" se tiene una disminución del 22% en las causales.

De igual manera se presenta un comparativo desde el mes de septiembre de 2017 hasta el mes de mayo de 2018

A continuación, encontrara el consolidado del reporte al área de control interno sobre la gestión del área comercial y su módulo de PQRS. Este informe contempla todos los canales de atención.



| CANAL COMUNICACIÓN | ENERO PQR | FEBRERO PQR | MARZO PQR | ABRIL PQR | MAYO PQR | JUNIO PQR | TOTAL | % |
|-------------------------|-----------|-------------|-----------|-----------|----------|-----------|-------|------|
| Atención Personal | 288 | 253 | 243 | 223 | 203 | 192 | 1402 | 90,4 |
| Correspondencia Escrita | 21 | 13 | 18 | 17 | 15 | 7 | 91 | 5,86 |
| Correo Electrónico | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 4 | 0,25 |
| Página WEB | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 5 | 0,33 |
| Línea Telefónica | 10 | 5 | 4 | 12 | 16 | 2 | 49 | 3,16 |
| Buzón de Sugerencias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

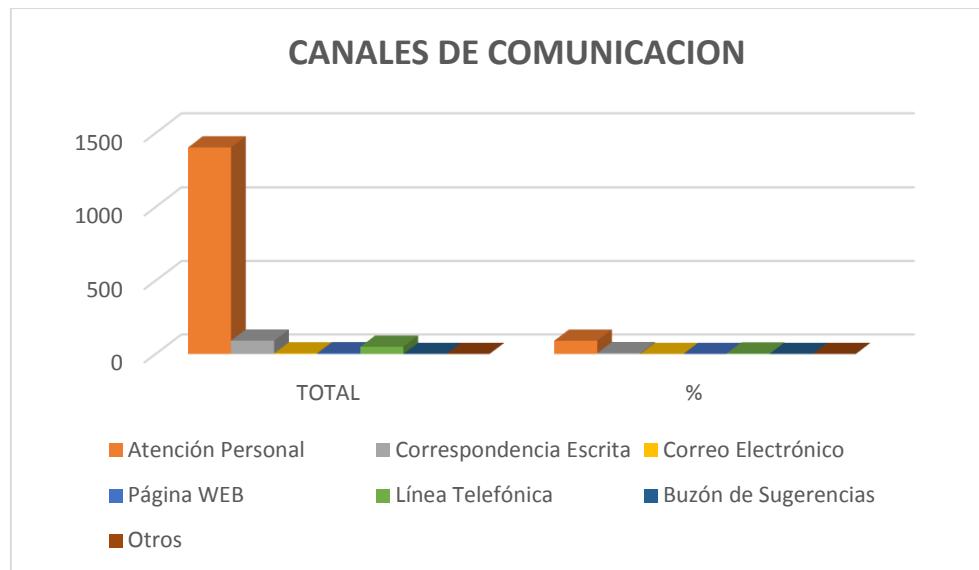




Nit. 800.082.204-9

| | | | | | | | |
|--------------|---|---|---|---|---|-------------|---|
| Otros | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | | | | | | 1551 | |

37



Como se evidencia para el primer semestre del año 2018, se observa que el canal de comunicación que se utiliza con mayor frecuencia es la atención personal 90,4%, en segundo lugar, correspondencia escrita radicada en las instalaciones de la empresa 5.86% y al correo electrónico del 0.33%, esto demuestra que los hábitos de los usuarios de servicios públicos prefieren asistir a el punto de PQR.

Al respecto el jefe de la división comercial informa que conjuntamente con la oficina de sistemas sean incorporados a la página web información relevante para la comunidad permitiendo al usuario acceder a canales de comunicación alterno al presencial.

ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS EN LA DIVISIÓN COMERCIAL

Para la reducción de peticiones quejas y reclamos teniendo en cuenta los ejes temáticos de los cinco (5) de mayor incidencia que afectan la prestación del servicio.

Si bien es cierto la empresa en estos momentos no tiene la capacidad económica para implementar nuevas medidas para la atención al usuario y, teniendo en cuenta los problemas sociales por los que

Está pasando el municipio por la deficiente calidad de la fuente y la continuidad del servicio se ha implementado medidas de atención al usuario en el centro de servicios y los diferentes canales de comunicación.



Nit. 800.082.204-9

A continuación, se mencionan una serie de recomendaciones claves que se están implementando para manejar acertadamente los PQR Peticiones, Quejas y Reclamos:

38

- Escuchar con atención y entender lo que dice el cliente.
- Responder con cuidado, no contestar atropelladamente.
- Preguntar y pedir confirmación de lo que se ha entendido del cliente.
- Entender que la empresa no es perfecta ni el cliente tampoco.
- Mantener en todo momento la tranquilidad y la cordura para solucionar las quejas y los reclamos.
- Otra de las situaciones más comunes al tratar de resolver los PQR's está en el modo de interrumpir al cliente, sobre todo cuando debe hacerse de forma presencial o telefónica. Para esto es se están teniendo en cuenta las siguientes situaciones:
 - Si la situación se produce de forma presencial se debe mantener contacto visual con el cliente.
 - Mostrar interés y atención.
 - Hacer preguntas inteligentes que encausen la conversación hacia una solución o acuerdo.
 - Tomar nota de los que el cliente expresa.
 - Asentir con la cabeza sobre las dudas, miedos o inconformismos del cliente.
 - Utilizar interrupciones corteses.
 - Explicar por qué se interrumpe.
 - Utilizar el nombre de los interlocutores.
 - Si la situación se produce de forma presencial se debe mantener contacto visual con el cliente.

Por supuesto no todas las solicitudes de los usuarios son valederas y también es importante decir NO de forma indirecta o en último caso de forma directa cuando la empresa no puede cumplir una solicitud

Que excede sus operaciones regulares o cuando no puede comprometerse con los términos que un cliente le pide.

Finalmente, en lo que tiene que ver con la comunicación verbal, se están teniendo en cuenta las siguientes cualidades:

- Tono de la voz.
- Vocalización correcta de las palabras.
- Fluidez de las ideas.
- Claridad al exponer las posibles soluciones evitando lenguajes complejos que el cliente no entiende.





Nit. 800.082.204-9

En definitiva, los PQR Peticiones, Quejas y Reclamos son la mejor oportunidad que nos dan los usuarios para saber con certeza en qué estamos obrando mal como empresa y cómo podemos solucionarlo.

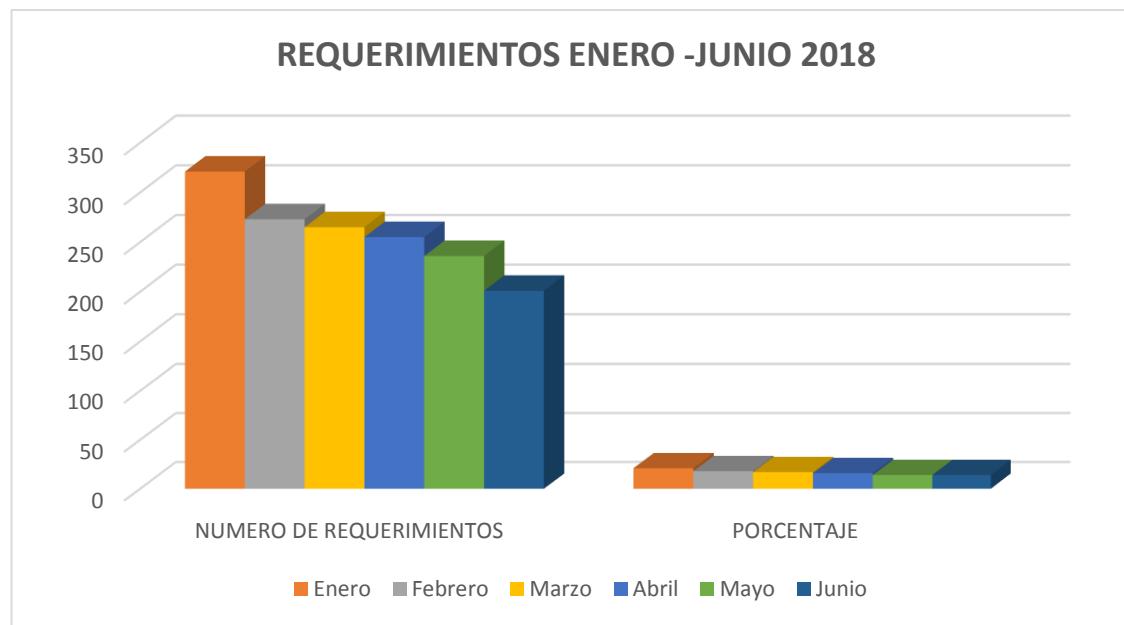
39

1. CLASIFICACION DE LOS PQRS DE ACUERDO AL TEMA Y LA AFECTACIÓN

La división comercial y atención al ciudadano es la encargada de decepcionar las peticiones quejas, y sugerencias en los diferentes canales de comunicación que tiene la empresa.

- REQUERIMIENTOS RADICADOS POR MES DEL 01 ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2018**

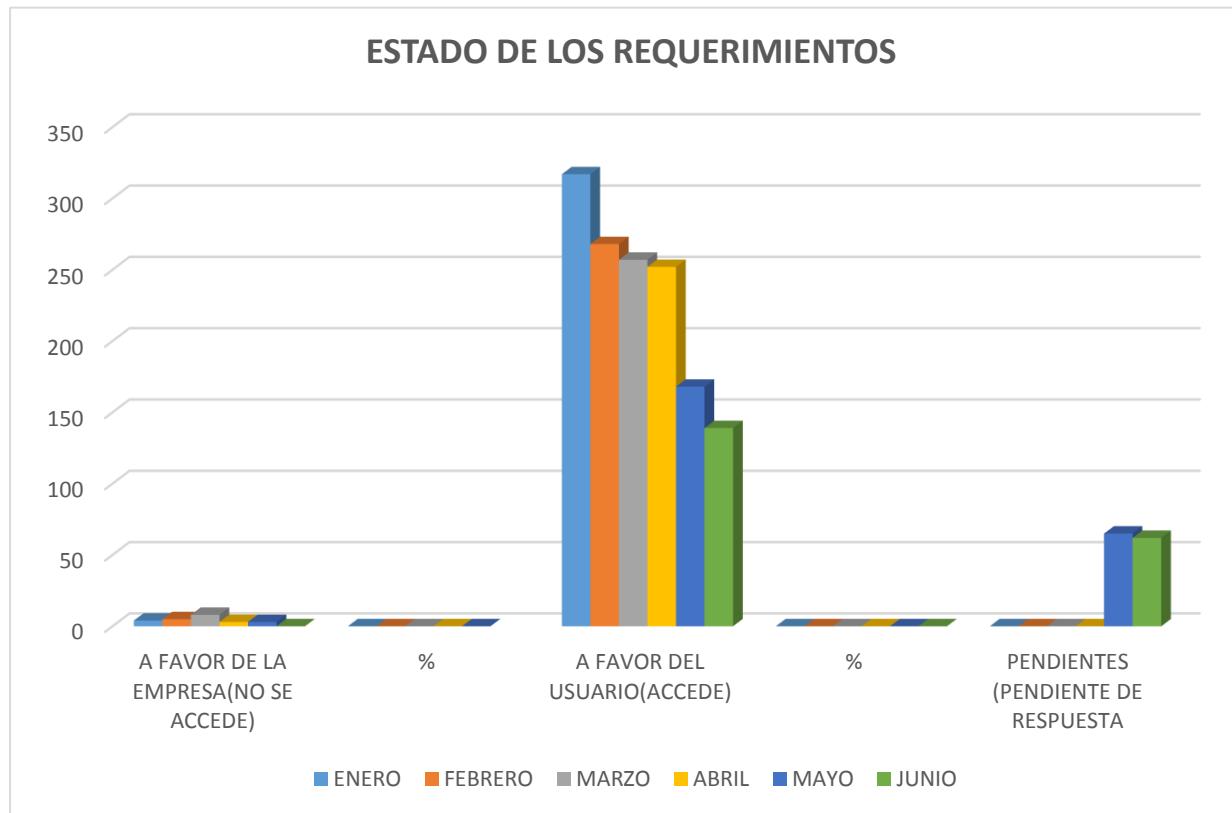
| PERIODO | NUMERO DE REQUERIMIENTOS | PORCENTAJE |
|--------------|--------------------------|-------------|
| Enero | 321 | 21% |
| Febrero | 273 | 18% |
| Marzo | 265 | 17% |
| Abril | 255 | 16% |
| Mayo | 236 | 14% |
| Junio | 201 | 14% |
| TOTAL | 1551 | 100% |



En el cuadro anterior se puede analizar que el promedio de quejas y reclamos recibidos por mes 258 en el mes que más PQR se recibió en el mes de enero con 321 equivalentes al 21% del total de semestre.

- ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS

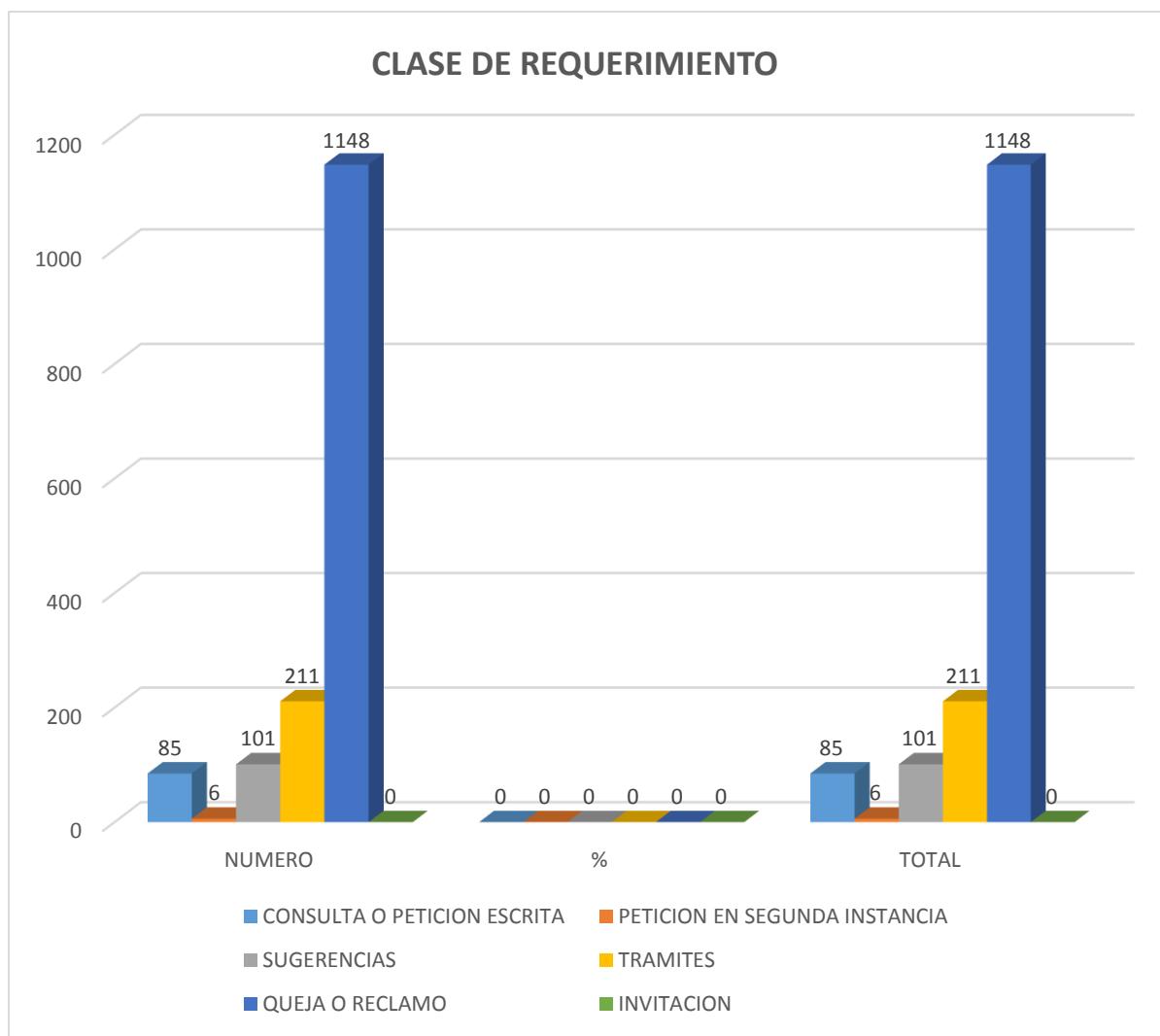
| MES | A FAVOR DE LA EMPRESA(NO SE ACCEDE) | % | A FAVOR DEL USUARIO(ACCEDE) | % | PENDIENTES (PENDIENTE DE RESPUESTA) | % |
|---------|-------------------------------------|------|-----------------------------|-------|-------------------------------------|-----|
| ENERO | 4 | 2.0% | 317 | 98.0% | 0 | 0 |
| FEBRERO | 5 | 2.0% | 268 | 98.0% | 0 | 0 |
| MARZO | 8 | 4.0% | 257 | 96.0% | 0 | 0 |
| ABRIL | 3 | 1.0% | 252 | 99.0% | 0 | 0 |
| MAYO | 3 | 0.0% | 168 | 68.0% | 65 | 4,1 |
| JUNIO | 0 | | 139 | 68.0% | 62 | 3,4 |
| TOTAL | 23 | 1,49 | 1401 | 90,8 | 127 | 7,7 |



Concluimos que de los 1551 requerimientos radicados en el semestre de enero a junio de 2018 el 1.49% se resolvieron a favor de la empresa, el 90.8% fueron resueltos a favor de los usuarios y el 7.7% están pendientes por resolver.

- CLASE DE REQUERIMIENTO

| CLASES DE REQUERIMIENTO | | | | |
|-------------------------------|-------------|----------------|-------------|--|
| CLASE | NUMERO | % | TOTAL | |
| CONSULTA O PETICION ESCRITA | 85 | 5.48% | 85 | |
| PETICION EN SEGUNDA INSTANCIA | 6 | 0.39% | 6 | |
| SUGERENCIAS | 101 | 6.51% | 101 | |
| TRAMITES | 211 | 13.60% | 211 | |
| QUEJA O RECLAMO | 1148 | 74.02% | 1148 | |
| INVITACION | 0 | 0.00% | 0 | |
| TOTAL | 1551 | 100.00% | 1551 | |



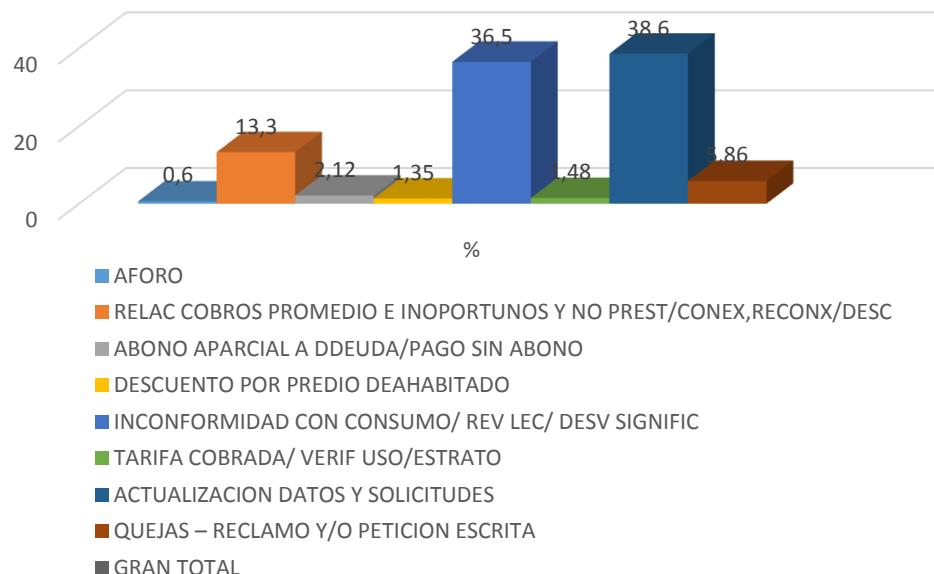
Tomando en consideración el anterior cuadro se evidencia el alto índice de quejas con 1148 equivalente al 74.02%.

42

- REQUERIMIENTO POR EJE TEMÁTICO.**

| AGRUPACION DE PQR ENERO - JUNIO 2018 | | |
|--|--------------------|------|
| PROBLEMA | ENERO - JUNIO 2018 | % |
| AFORO | 9 | 0,6 |
| RELAC COBROS PROMEDIO E INOPORTUNOS Y NO PREST/CONEX,RECONX/DESC | 207 | 13,3 |
| ABONO APARCIAL A DEUDA/PAGO SIN ABONO | 33 | 2,12 |
| DESCUENTO POR PREDIO DEAHABITADO | 21 | 1,35 |
| INCONFORMIDAD CON CONSUMO/ REV LEC/ DESV SIGNIFIC | 567 | 36,5 |
| TARIFA COBRADA/ VERIF USO/ESTRATO | 23 | 1,48 |
| ACTUALIZACION DATOS Y SOLICITUDES | 600 | 38,6 |
| QUEJAS – RECLAMO Y/O PETICION ESCRITA | 91 | 5,86 |
| GRAN TOTAL | 1551 | |

EJE TEMATICO ENERO-JUNIO 2108

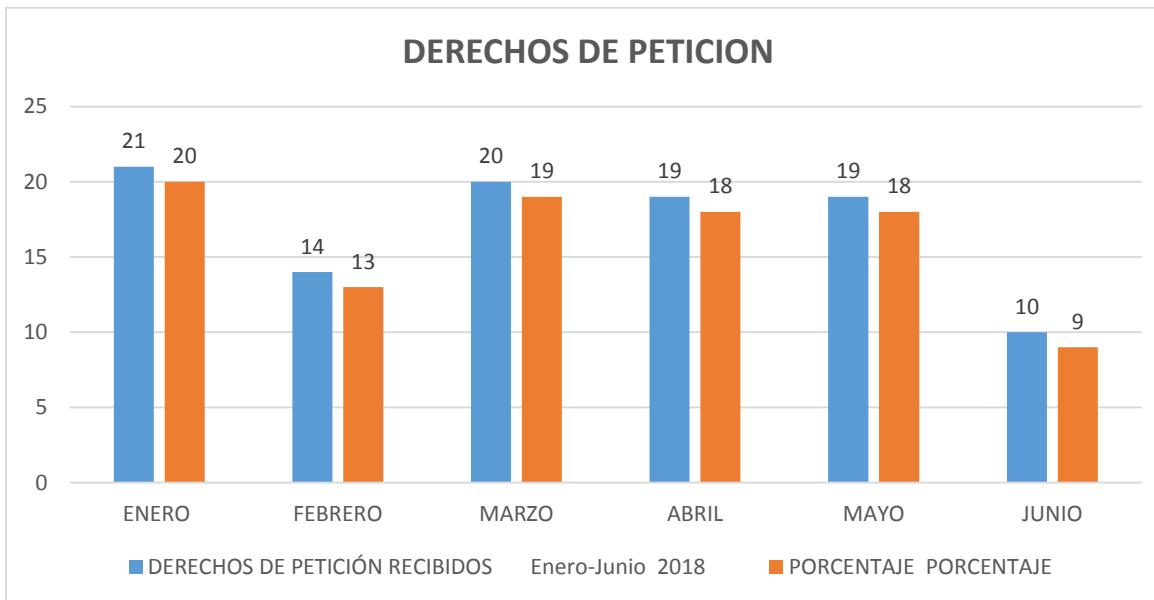


En el orden de ideas se evidencia que el reclamo reiterado de los usuarios es en cuanto al inconformidad con el consumo/ rev lec/ desv significa equivalente 36.5% del total de PQR recibidos.

2. LEY 1755 DE 2015 DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES

La dependencia encargada de recepcionar y radicar los derechos de petición de la empresa es la secretaría de gerencia el cual realiza el siguiente reporte del primer semestre:

| MES | DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS Enero-Junio 2018 | PORCENTAJE % |
|---------|--|--------------|
| ENERO | 21 | 21 |
| FEBRERO | 14 | 14 |
| MARZO | 20 | 19 |
| ABRIL | 19 | 18 |
| MAYO | 19 | 18 |
| JUNIO | 10 | 10 |
| TOTAL | 103 | 100 |



Se evidencia que el mes de enero se radicaron la mayor cantidad de derechos de petición es con un porcentaje del 20%.

DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS POR DIVISIONES

| MES | DIVISIONES | % |
|-----|------------|---|
| | | |



Nit. 800.082.204-9

44

| | JURIDICA | COMERCIAL | TÉCNICO-OPERATIVA | |
|----------------|------------|------------|-------------------|-------------|
| ENERO | 0 | 20 | 1 | 20 |
| FEBRERO | 0 | 13 | 1 | 14 |
| MARZO | 0 | 18 | 2 | 19 |
| ABRIL | 1 | 16 | 2 | 18 |
| MAYO | 4 | 13 | 2 | 18 |
| JUNIO | 5 | 4 | 0 | 10 |
| TOTAL | 10 | 85 | 8 | 100% |
| % | 10% | 82% | 8% | 100% |

DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS POR DIVISIONES



Como se evidencia en la tabla anterior la división de la cual se realiza mayores peticiones es la división COMERCIAL 85 equivalentes al 82%, operativa equivalentes a 8%, seguida de la división Jurídica con 10 equivalentes al 10%.

5. DECRETO 2591 DE 1991 ACCIONES DE TUTELA

Los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado han interpuesto ante la entidad.

| TUTELAS 01 ENERO A 30 DE JUNIO DEL 2018 | | | | | |
|--|--------------------------|----------------------|---------------------|---------------|--|
| FECHA TUTELA | DESCRIPCION DE LA TUTELA | NOMBRE DEL TUTELANTE | RESPUESTA /ACCIONES | OBSERVACIONES | |
| | | | | | |



Nit. 800.082.204-9

5

**TUTELAS
01 ENERO A 30 DE JUNIO DEL 2018**

| FECHA TUTELA | DESCRIPCION DE LA TUTELA | NOMBRE DEL TUTELANTE | RESPUESTA /ACCIONES | OBSERVACIONES |
|--------------|--------------------------|----------------------------|---|--|
| 03-abr-18 | 2018-0111 | NELSON IVAN VARGAS ALFONSO | Tutela fallada en contra del accionante. Se declaró la configuración del HECHO SUPERADO por carencia actual del objeto. | Vulneración al derecho fundamental de Petición |
| 07-may-18 | 2018-00130-00 | LLYSED DIMAS ROMERO | Tutela fallada en contra del accionante. Se declaró la configuración del HECHO SUPERADO por carencia actual del objeto. | Vulneración al derecho fundamental del Agua |

Problemas de PQR

Entre enero y junio de 2018, se han recepcionado 1551 solicitudes de PQR por todos los canales de atención, donde la mayor inconformidad está en temas de servicio y valor facturado, el porcentaje de reclamación está en el 2.00%. reduciendo en un 1 punto porcentual en comparación al mes anterior.

CARPETA COMERCIAL F- PQR: Estadísticas de PQR por servicio y causa, consolidado de PQR por usuario año 2017 y año 2018, formato de satisfacción de atención y encuestas realizadas diciembre de 2017, Generación de reportes de SAP, REP, RAP y REQ, con relación a tiempos y tipo de fallo 2017 y 2018.

8. Depuración de cartera

OBJETIVO: Recuperar en el año el 60% de la cartera menor a 360 días y por lo menos el 30% de la cartera mayor a 361 días.

Acción: Depuración de cartera.

Plazo: 3 meses
Seguimiento: Mensual





Nit. 800.082.204-9

46

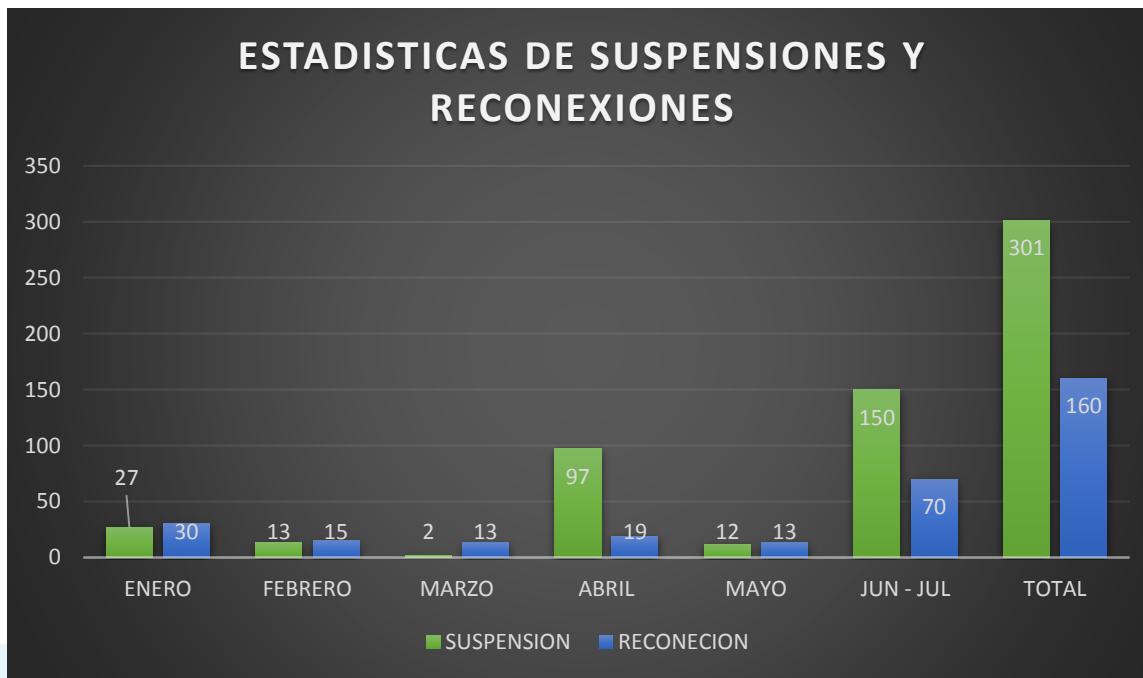
Informe acciones realizadas por el ÁREA COMERCIAL DE EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P, con el propósito de depurar, normalizar y sanear la cartera de difícil recaudo de la entidad, en virtud del cumplimiento al Plan de mejoramiento suscrito entre EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios **VER**

INFORME DEPURACION DE CARTERA

También se recuerda que la División Comercial de EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P viene realizando jornadas de cortes y suspensiones a partir del tercer periodo de facturación vencido en las diez rutas de facturación definidas por esta entidad, conllevando a un mayor recaudo económico y a la formalización de acuerdos de pago; EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P viene trabajando en la entrega de cobros persuasivos que han permitido generar mayor recaudo en la entidad.

Se envían informes de cortes suspensiones y reconexiones de los usuarios morosos, conforme a lo establecido en el CCU (estadísticas de verificación). **2018**

| PERIODO | SUSPENSION | RECONEXION |
|----------------------|------------|------------|
| ENERO | 27 | 30 |
| FEBRERO | 13 | 15 |
| MARZO | 2 | 13 |
| ABRIL | 97 | 19 |
| MAYO | 12 | 13 |
| JUNIO Y JULIO | 150 | 70 |
| TOTAL | 301 | 160 |



Empochiquinquirá E.S.P

Av. Carrera 6 No. 14a - 03 Chiquinquirá - Boyacá

Teléfonos 57 87262601 - 87262642 - 87265970

www.empochiquinquirá.gov.co Código postal 154640

"Unidos por Chiquinquirá 2016 - 2019"





Nit. 800.082.204-9

47

Se tienen aproximadamente 1065 usuarios morosos por lo cual se calcula que se han realizado suspensiones alrededor del 15% del total, es importante aclarar que antes de este informe se tiene establecido la suspensión por mora de más de 301 predios aproximadamente incluyendo los que se encuentran en proceso de depuración.

Así mismo las ordenes de suspensión se dan con informe por ruta de deudores, se adjuntan en los anexos los usuarios que han sido objeto de suspensión y reconexión según el caso por ruta y aforador.

En comparación con el informe anterior se ve una disminución en los usuarios morosos en un 2%

Acción: Realizar procesos de cobro Jurídico

Plazo: 12 meses

Seguimiento: Mensual

Se adjunta la relación de cobros persuasivos notificados de las rutas que hasta el momento se han identificado como sobrantes. Cabe recordar que esta fase de notificación es la primera y la misma se ha realizado sobre aquellos recibos que se han identificado como sobrantes; hay que recordar que esta cartera de estos recibos sobrantes es de difícil recaudo ya que el servicio de acueducto se encuentran suspendidos y pertenecen a nuestras anomalías de tipo comercial identificadas; sin embargo para nosotros ninguna cartera se ha vencido y a pesar de ser recibos sobrantes de los cuales no podemos cobrar ningún dinero, se ha recuperado dinero en estos cobros persuasivos, algo que resulta muy positivo para nosotros.

RELACION DE USUARIOS NOTIFICADOS COMO DEUDORES DE EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P.

Se realizaron 62 notificaciones de cobro coactivo

| # | NOMBRE USUARIO | DIRECCION | CÓDIGO DE RUTA | VALOR DEUDA | PERIODOS ATRASADOS | ACTIVIDADES REALIZADAS |
|---|------------------------------------|---|----------------|-------------|--------------------|------------------------|
| 1 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 102, Torre 2. Conjunto Bella Vista. | 03029520102000 | \$85.000 | 8 | Se notificó al usuario |
| 2 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 204, Torre 1. Conjunto Bella Vista. | 03029510204000 | \$85.900 | 7 | Se notificó al usuario |
| 3 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 303, Torre 1. Conjunto Bella Vista. | 03029510303000 | \$207.800 | 11 | Se notificó al usuario |
| 4 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 302, Torre 2. Conjunto Bella Vista. | 03029520302000 | \$81.400 | 3 | Se notificó al usuario |

Empochiquinquirá E.S.P

Av. Carrera 6 No. 14a - 03 Chiquinquirá - Boyacá

Teléfonos 57 87262601 - 87262642 - 87265970

www.empochiquinquirá.gov.co Código postal 154640

"Unidos por Chiquinquirá 2016 - 2019"





Nit. 800.082.204-9

48

| | | | | | | |
|----|------------------------------------|--|----------------|-----------|----|------------------------|
| 5 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 501, Torre 2. Conjunto Bella Vista. | 03029520501000 | \$138.800 | 16 | Se notificó al usuario |
| 6 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 101, Torre 3. Conjunto Bella Vista. | 03029530101000 | \$141.400 | 16 | Se notificó al usuario |
| 7 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 103, Torre 3. Conjunto Bella Vista. | 03029530103000 | \$146.300 | 16 | Se notificó al usuario |
| 8 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 202, Torre 3. Conjunto Bella Vista. | 03029530202000 | \$111.300 | 5 | Se notificó al usuario |
| 9 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 401, Torre 3. Conjunto Bella Vista. | 03029530401000 | \$162.800 | 16 | Se notificó al usuario |
| 10 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 102, Torre 5. Conjunto Bella Vista. | 03029550102000 | \$117.100 | 16 | Se notificó al usuario |
| 11 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 202, Torre 5. Conjunto Bella Vista. | 03029550202000 | \$113.100 | 16 | Se notificó al usuario |
| 12 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 302, Torre 5. Conjunto Bella Vista. | 03029550302000 | \$151.700 | 16 | Se notificó al usuario |
| 13 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 401, Torre 5. Conjunto Bella Vista. | 03029550401000 | \$32.100 | 13 | Se notificó al usuario |
| 14 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 102, Torre 6. Conjunto Bella Vista. | 03029560010200 | \$83.200 | 7 | Se notificó al usuario |
| 15 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 401, Torre 7. Conjunto Bella Vista. | 03029570011500 | \$251.000 | 4 | Se notificó al usuario |
| 16 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 404, Torre 7. Conjunto Bella Vista. | 03029570011800 | \$89.500 | 4 | Se notificó al usuario |
| 17 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 102, Torre 8. Conjunto Bella Vista. | 03029580010200 | \$137.700 | 6 | Se notificó al usuario |
| 18 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 102, Torre 9. Conjunto Bella Vista. | 03029590010200 | \$155.300 | 3 | Se notificó al usuario |
| 19 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 103, Torre 9. Conjunto Bella Vista. | 03029590010300 | \$176.700 | 9 | Se notificó al usuario |
| 20 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 104, Torre 9. Conjunto Bella Vista. | 03029590010400 | \$209.700 | 9 | Se notificó al usuario |
| 21 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 106, Torre 9. Conjunto Bella Vista. | 03029590010600 | \$99.600 | 6 | Se notificó al usuario |
| 22 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 203, Torre 10. Conjunto Bella Vista. | 03029591010700 | \$88.000 | 4 | Se notificó al usuario |
| 23 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 204, Torre 10 Conjunto Bella Vista. | 03029591010800 | \$126.600 | 4 | Se notificó al usuario |
| 24 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 401, Torre 11. Conjunto Bella Vista. | 03029592011300 | \$59.500 | 6 | Se notificó al usuario |
| 25 | Autónomo de | Cra. 10º. 32-174, Apto. | 03029594010200 | \$33.400 | 3 | Se notificó al usuario |

Empochiquinquirá E.S.P

Av. Carrera 6 No. 14a - 03 Chiquinquirá - Boyacá

Teléfonos 57 87262601 - 87262642 - 87265970

www.empochiquinquirá.gov.co Código postal 154640

"Unidos por Chiquinquirá 2016 - 2019"





Nit. 800.082.204-9

49

| | | | | | | |
|----|------------------------------------|--|----------------|-----------|---|------------------------|
| | Bella Vista Patrimonio | 102, Torre 13. Conjunto Bella Vista. | | | | |
| 26 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 402, Torre 13. Conjunto Bella Vista. | 03029594011400 | \$73.200 | 3 | Se notificó al usuario |
| 27 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 501, Torre 13. Conjunto Bella Vista. | 03029594011700 | \$117.100 | 7 | Se notificó al usuario |
| 28 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 103, Torre 14. Conjunto Bella Vista. | 03029595010300 | \$156.200 | 7 | Se notificó al usuario |
| 29 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 202, Torre 14. Conjunto Bella Vista. | 03029595010600 | \$87.900 | 5 | Se notificó al usuario |
| 30 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 204, Torre 14. Conjunto Bella Vista. | 03029595010800 | \$121.800 | 6 | Se notificó al usuario |
| 31 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 104, Torre 15. Conjunto Bella Vista. | 03029596010400 | \$93.700 | 7 | Se notificó al usuario |
| 32 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 201, Torre 15. Conjunto Bella Vista. | 03029596010500 | \$85.900 | 7 | Se notificó al usuario |
| 33 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 202, Torre 15. Conjunto Bella Vista. | 03029596010600 | \$56.900 | 7 | Se notificó al usuario |
| 34 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 402, Torre 15. Conjunto Bella Vista. | 03029596011400 | \$105.600 | 7 | Se notificó al usuario |
| 35 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 504, Torre 15. Conjunto Bella Vista. | 03029596012000 | \$105.600 | 7 | Se notificó al usuario |
| 36 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 104, Torre 16. Conjunto Bella Vista. | 03029597010400 | \$68.400 | 7 | Se notificó al usuario |
| 37 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 203, Torre 16. Conjunto Bella Vista. | 03029597010700 | \$68.400 | 7 | Se notificó al usuario |
| 38 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 204, Torre 16. Conjunto Bella Vista. | 03029597010800 | \$81.800 | 6 | Se notificó al usuario |
| 39 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 303, Torre 16. Conjunto Bella Vista. | 03029597011100 | \$33.400 | 3 | Se notificó al usuario |
| 40 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 504, Torre 16. Conjunto Bella Vista. | 03029597012000 | \$37.800 | 4 | Se notificó al usuario |
| 41 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 104, Torre 17. Conjunto Bella Vista. | 03029598010400 | \$81.800 | 6 | Se notificó al usuario |
| 42 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 501, Torre 17. Conjunto Bella Vista. | 03029598011700 | \$61.100 | 3 | Se notificó al usuario |
| 43 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 301, Torre 18. Conjunto Bella Vista. | 03029599010900 | \$123.800 | 9 | Se notificó al usuario |
| 44 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 501, Torre 18. Conjunto Bella Vista. | 03029599011700 | \$108.500 | 9 | Se notificó al usuario |





Nit. 800.082.204-9

50

| | | | | | | |
|----|------------------------------------|--|----------------|-------------|----|---|
| 45 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 201, Torre 19. Conjunto Bella Vista. | 03029690010500 | \$127.300 | 7 | Se notificó al usuario |
| 46 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 304, Torre 19. Conjunto Bella Vista. | 03029690011100 | \$159.700 | 9 | Se notificó al usuario |
| 47 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 504, Torre 19. Conjunto Bella Vista. | 03029690012000 | \$23.500 | 3 | Se notificó al usuario |
| 48 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 102, Torre 20. Conjunto Bella Vista. | 03029691010200 | \$96.700 | 4 | Se notificó al usuario |
| 49 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 104, Torre 20. Conjunto Bella Vista. | 03029691010400 | \$270.700 | 8 | Se notificó al usuario |
| 50 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 301, Torre 20. Conjunto Bella Vista. | 03029691010900 | \$29.200 | 4 | Se notificó al usuario |
| 51 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 401, Torre 20. Conjunto Bella Vista. | 03029691011300 | \$235.800 | 9 | Se notificó al usuario |
| 52 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 502, Torre 20. Conjunto Bella Vista. | 03029691011800 | \$231.900 | 4 | Se notificó al usuario |
| 53 | Autónomo de Bella Vista Patrimonio | Cra. 10º. 32-174, Apto. 504, Torre 20. Conjunto Bella Vista. | 03029691012000 | \$160.300 | 9 | Se notificó al usuario |
| 54 | Lancheros Cañón Martha Isabel | Cra. 10, 3A 40 Apto. 201 El Bosque | 01020399000000 | \$218.000 | 4 | Después de dos visitas no salió nadie. |
| 55 | Peña Hermanos | Cra. 10 5 14 | 01020381000000 | \$226.800 | 8 | Se notificó al usuario |
| 56 | Núñez G. Eugenio | Cra. 10 5 05 | 01020774000000 | \$365.400 | 6 | Se notificó al usuario |
| 57 | Páez Raúl Arnaldo | Cra. 9 A 9-48 | 01012720000000 | \$1.639.000 | 12 | Se notificó al usuario, pero no tiene contador y no tiene servicio. |
| 58 | Páez José del Carmen | Cra. 9 A 8-65 | 01013120000000 | \$608.700 | 12 | No se pudo notificar, es un lote abandonado. Tiene contador. |
| 59 | Benítez Flor Mabel | Calle. 8 9 B 10 | 01013310400000 | \$456.700 | 10 | Está suspendido el servicio. |
| 60 | Ortegón José | Calle. 7º 9-20 | 01012180000000 | \$621.500 | 9 | Se notificó al usuario |
| 61 | Regalado Lancheros Sofía del Pilar | Calle. 7º A 9-33 | 01012100200000 | \$102.900 | 4 | La usuaria mostró recibo de pago al día. |
| 62 | Rodríguez Ruiz Eutiquiano. | Calle. 8º 9-79, Apto. 301 | 01012090010000 | \$307.700 | 10 | Se ubicó al usuario pero presentó recibo de un abono de \$300.000. |
| 63 | Peña Salinas Pedro | Calle. 9º 9-22 | 01011750000000 | \$523.500 | 14 | El usuario presentó un recibo con un pago de \$400.000. |
| 64 | Ortiz José Simón | Cra. 9º 11-93 | 01010940000000 | \$379.800 | 3 | Se notificó al usuario |

Empochiquinquirá E.S.P

Av. Carrera 6 No. 14a - 03 Chiquinquirá - Boyacá

Teléfonos 57 87262601 - 87262642 - 87265970

www.empochiquinquirá.gov.co Código postal 154640

"Unidos por Chiquinquirá 2016 - 2019"





Nit. 800.082.204-9

51

| | | | | | | |
|----|--------------------------------|--|----------------|-----------|----|--|
| 65 | Rodríguez Carmen H. | Cra. 11 14-23 | 01015840000000 | \$868.400 | 11 | Se notificó al usuario |
| 66 | Salinas Villamil María Delfina | Calle. 13 11-28 | 01016010000000 | \$753.000 | 13 | Es un lote abandonado, no tiene medidor ni servicio. |
| 67 | Moreno Parra José de Jesús | Cra. 11 16-10 | 01015451000000 | \$224.500 | 11 | Se notificó al usuario; quedó de acercarse a pagar a la empresa. |
| 68 | Naranjo Vargas Segundo Joaquín | Calle. 16 10-47, Apto. 302 | 01014790500000 | \$573.400 | 4 | Apartamento desocupado, no se pudo notificar. |
| 69 | Avila Bustos Nancy Alexandra | Calle. 6 ^a A 9 B 29. Country. | 01013553000000 | \$121.500 | 3 | Se notificó al usuario. |

Esta es nuestra primera fase de depuración, sin embargo y pese a que es una cartera de difícil recaudo se ha podido recuperar dinero.

De igual forma se han suscrito de forma directa en pagos de una sola cuota; 123 acuerdos de pago con deuda inicial de \$119.126.225 millones, conciliada por valor total de \$54.907.596, estos valores cancelados en una única cuota. Así mismo se han suscrito 51 acuerdos de pago financiados por valor de \$39.334.892 pesos, estos acuerdos de pago financiados van entre dos y 24 cuotas con su respectivo interés.

De lo anterior se agrega a las estadísticas de depuración y recuperación de cartera, lo que muestra un alto índice de recuperación vía acuerdos de pago los cuales pueden ser verificados en sistema

SISTEMA DE DETECCION DE CLANDESTINAS, CONEXIONES DIRECTAS MATRICULADAS SIN MEDIDOR:

La política de recuperación de cartera y los procesos encaminados a la detección de las conexiones o fraudes en la red están íntimamente ligada a la política de recaudo y de cultura de pago. En tal sentido la gestión comercial en materia de cartera se ha venido estructurando bajo los criterios de prevención y marginalmente o temporalmente reacción, cuando se trate de recuperar cartera cuya edad de maduración presente riesgo para la Empresa.

En el sentido preventivo se ha procurado mantener una comunicación fluida y permanente con los usuarios, orientada a generar sentido de pertenencia con la Empresa, cultura de pago y de uso eficiente del agua, mediante mecanismos tales como foros, talleres, jornadas en campo, mensajes en las facturas, campañas de lavado de tanques entre otras.

La instancia preventiva del Cobro de la cartera de EMPOCHIQUINQUIRÁ se determina por un periodo en mora de 1 a 60 días donde se efectúan mediante entrevistas, recordatorios, citatorios, visitas de campo y requerimientos de cobro efectuados en forma directa al deudor, verificando las circunstancias que causaron el atraso, con el fin de tomar las acciones pertinentes. A su vez se han coordinado la programación de





Nit. 800.082.204-9

los descuentos individuales con EMPOCHIQUINQUIRÁ por concepto de los periodos en mora, con la exoneración hasta del ciento por ciento (100 %) de intereses de mora si hay un pago total de la obligación.

52

Una vez agotado el anterior proceso, se han aplicado las medidas de suspensión o de corte del servicio, según sea el caso, con el fin de que el usuario se acerque a EMPOCHIQUINQUIRÁ y convenga con ella un acuerdo de pago.

En los procesos de suspensión o de corte del servicio se han tenido en cuenta las disposiciones de la Corte Constitucional ante la presencia en el inmueble de personas de especial protección constitucional.

Frente al proceso de normalización de conexiones y por ende de los contratos de prestación de servicios, esto dirigido a la eliminación del fraude de fluidos por conexiones clandestinas, la empresa hace permanente llamado a la legalización voluntaria, es decir, a la declaración de la tenencia de una clandestina, por parte del usuario infractor. En este caso, la empresa ha conciliado con el usuario el pago de los consumos realizados con base en un aforo previo realizado por la división comercial de la Empresa; se han instaurado procesos penales por fraude de fluidos, así como se han llegado a acuerdos con los infractores respecto al cobro de los metros cúbicos dejados de facturar.

Los mecanismos utilizados en la localización de conexiones fraudulentas se soportan básicamente en la denuncia por parte de la ciudadanía que aporta información que ayuda en su detección. De igual manera y de forma integrada con el mecanismo mencionado, se realizan inspecciones puntuales en los predios en donde se presume la existencia de un fraude en razón a lo inconsistente que resulta el consumo registrado por el medidor, frente al número de personas que residen en los inmuebles, o frente a la actividad comercial o industrial que allí se realiza.

Otra de las estrategias que busca reducir el índice de agua no contabilizada consiste en la vigilancia permanente por parte de personal de Empochiquinquirá en los sectores de la ciudad donde se realiza la intervención de la calzada en el cambio o reposición de las redes de acueducto o alcantarillado en donde eventualmente se han encontrado conexiones fraudulentas, que no se hacían evidentes y que se localizaron gracias al levantamiento de la capa asfáltica o de los andenes.





CARPETA COMERCIAL G- CARTERA Y CORTES: Se envían las evidencias individuales y colectivas del proceso que se lleva a cabo para la depuración de la cartera, informe de cortes y estadísticas, y gestión de cobro persuasivo y procedimiento de cobro coactivo, y procesos de financiación de deuda.

9. Gestión y Eficiencia de recaudo.

OBJETIVO: Incrementar el recaudo mensualmente en el 10% hasta alcanzar el 90%.

Acción: Programa para incentivar el recaudo y medición de efectividad, con cronograma de actividades y tiempos de ejecución.

Plazo: 1 mes

Seguimiento: 1 mes

Aun cuando no se ha generado el plan se evidencia el notable y creciente aumento en la eficiencia del recaudo así:

| JULIO | | | | |
|---------------|---------------|-----------------|----------------------|------------------|
| FACTURADO MES | REACUDADO MES | RECAUDADO TOTAL | EFICIENCIA CORRIENTE | EFICIENCIA TOTAL |
| 369,483,729 | 293,743,652 | 366,339,221 | 80% | 99% |



Nit. 800.082.204-9

54

| AGOSTO | | | | |
|---------------|---------------|-----------------|----------------------|------------------|
| FACTURADO MES | REACUDADO MES | RECAUDADO TOTAL | EFICIENCIA CORRIENTE | EFICIENCIA TOTAL |
| 451,690,965 | 359,204,663 | 413,999,350 | 80% | 92% |
| SEPTIEMBRE | | | | |
| FACTURADO MES | REACUDADO MES | RECAUDADO TOTAL | EFICIENCIA CORRIENTE | EFICIENCIA TOTAL |
| 479,804,462 | 362,654,586 | 425,021,318 | 76% | 89% |
| OCTUBRE | | | | |
| FACTURADO MES | REACUDADO MES | RECAUDADO TOTAL | EFICIENCIA CORRIENTE | EFICIENCIA TOTAL |
| 505,900,539 | 350,043,605 | 391,860,800 | 70% | 78% |
| NOVIEMBRE | | | | |
| FACTURADO MES | REACUDADO MES | RECAUDADO TOTAL | EFICIENCIA CORRIENTE | EFICIENCIA TOTAL |
| 472,098,366 | 359,586,161 | 427,876,679 | 76% | 91% |
| DICIEMBRE | | | | |
| FACTURADO MES | REACUDADO MES | RECAUDADO TOTAL | EFICIENCIA CORRIENTE | EFICIENCIA TOTAL |
| 425,454,231 | 336,079,889 | 400,798,357 | 79% | 94% |
| ENERO | | | | |
| FACTURADO MES | REACUDADO MES | RECAUDADO TOTAL | EFICIENCIA CORRIENTE | EFICIENCIA TOTAL |
| 476,678,586 | 376,905,987 | 427,597,405 | 79% | 90% |
| FEBRERO | | | | |
| FACTURADO MES | REACUDADO MES | RECAUDADO TOTAL | EFICIENCIA CORRIENTE | EFICIENCIA TOTAL |
| 474,123,123 | 360,849,570 | 416,974,153 | 76% | 88% |
| MARZO | | | | |
| FACTURADO MES | REACUDADO MES | RECAUDADO TOTAL | EFICIENCIA CORRIENTE | EFICIENCIA TOTAL |
| 473,990,718 | 363,345,706 | 420,901,056 | 77% | 86% |
| ABRIL | | | | |
| FACTURADO MES | REACUDADO MES | RECAUDADO TOTAL | EFICIENCIA CORRIENTE | EFICIENCIA TOTAL |
| 493,476,295 | 356,172,197 | 415,071,062 | 72% | 86% |
| MAYO | | | | |
| FACTURADO MES | REACUDADO MES | RECAUDADO TOTAL | EFICIENCIA CORRIENTE | EFICIENCIA TOTAL |
| 508,504,132 | 322,384,753 | 398,378,301 | 63% | 81% |

El periodo de noviembre se ve una mejora en la facturación y el recaudo, y para el periodo de diciembre los indicadores de recaudo mejoraron en un 3% con respecto a noviembre de 2017, y enero de 2018 se mantiene estable en un 90%, para el periodo febrero se mantiene el porcentaje de recaudo alrededor del 88%, lo mismo sucede en marzo y abril con un 86% y un descenso en el periodo mayo al 81% dado que un atraso en el cague de información que incluyo unos pagos para el periodo junio de 2018.





Nit. 800.082.204-9

Se adjuntan Las estadísticas obtenidas del software comercial donde se evidencian los datos de los cuales se extrae la información; así como el cronograma de recuperación de cartera.

55

Empochiquinquirá cuenta con convenio con diferentes entidades bancarias para la recepción de pagos de factura, así como puntos RBM Redeban Multicolor, generando así amplios puntos de pago. Adicionalmente mes a mes se amplían las fechas de recaudo para dar oportunidad de cancelar sin recargos a los usuarios que no lo hacen dentro de las fechas establecidas

SE adjunta plan de gestión de recaudo el cual se encuentra en proceso de revisión y ajustes para formalizar su implementación.

También se tienen los ingresos entre fechas, este se refiere a los recaudos NO por períodos de facturación sino entre el 01 y el 1 de cada mes.

RECAUDO POR PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ENTRE FECHAS:

| PERIODO | RECAUDO EN BANCOS |
|---------|-------------------|
| mar-17 | \$ 282,664,547 |
| abr-17 | \$ 372,494,035 |
| may-17 | \$ 434,055,592 |
| jun-17 | \$ 325,064,691 |
| Jul-17 | \$ 443,733,753 |
| ago-17 | \$ 449,438,977 |
| sep-17 | \$ 416,291,450 |
| oct-17 | \$ 465,909,204 |
| nov-17 | \$ 357,477,073 |
| dic-17 | \$ 433,173,549 |
| ene-18 | \$ 543,032,664 |
| feb-18 | \$ 421,401,542 |
| mar-18 | \$ 475,708,895 |
| abr-18 | \$ 503,402,723 |
| may-18 | \$ 442,610,776 |
| juny-18 | \$ 463,650,410 |
| | \$ 5,830,109,881 |

Con relación a este punto podemos ver que la Empresa muestra una tendencia de crecimiento en lo que tiene que ver con el recaudo, esto resultado de los esfuerzos en la gestión del área comercial, dentro de las diferentes actividades que se realizan para el recaudo y cobro oportuno de cartera, así como su recuperación por medio de los cobros persuasivos y coactivos; esta gestión se ve reflejada en el recaudo que para el último mes (abril) supero los \$500.000.000. en cumplimiento de los compromisos



Nit. 800.082.204-9

adquiridos en el Plan de Gestión firmado con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

56

Acción: Ejecución del programa de recaudo.

Plazo: 4 meses
Seguimiento: 1 mes

Se envía estadísticas generales de facturación donde se detallada la información de cartera y su estado mes a mes, también es de anotar que se evidencia el recaudo de cartera corriente y no corriente. Así mismo de adjunta plan de gestión de recaudo.

Acción: Generación de estadísticas de la facturación contra recaudo.

Plazo: 4 meses
Seguimiento: Mensual

Se envía estadísticas generales de facturación donde se detallada la información de la facturación y la cartera y su estado mes a mes, también es de anotar que se evidencia el recaudo de cartera corriente y no corriente.

Acción: Reporte de ventas corrientes y recaudo por conceptos.

Plazo: 12 meses
Seguimiento: mensual

Se envía estadísticas generales de facturación donde se detallada la información de facturación y de cartera y su estado mes a mes, también es de anotar que se evidencia el recaudo de cartera corriente y no corriente y su recaudo por conceptos.

Acción: Reportes detallados de recaudo no corriente, por conceptos y aplicación.

Plazo: 12 meses
Seguimiento: mensual

Se envía estadísticas generales de facturación donde se detallada la información de cartera y su estado mes a mes, también es de anotar que se evidencia el recaudo de cartera corriente y no corriente, detallados de recaudo no corriente, por conceptos y aplicación.





Nit. 800.082.204-9

COMPONENTE TARIFARIO

57

2. Realizar las devoluciones de los usuarios por cobro no autorizados en los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, de acuerdo con la resolución CRA 659 de 2013, que modifco la Resolución CRA 294 DE 2004.

OBJETIVO: Efectuar las devoluciones de los cobros no autorizados realizados por EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., en las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado, durante los periodos, junio de 2009 a mayo de 2012 y junio de 2009 a agosto de 2015 respectivamente.

Acción: Remitir la información correspondiente al detalle de las devoluciones a efectuar.

Plazo: 10 días

Seguimiento: Mensual

Dentro de los compromisos acordados en el programa de gestión suscrito entre Empochiquinquirá E.S.P. y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), uno de ellos hace referencia al tema del asunto, concretamente respecto a efectuar la devolución de cobros no autorizados, de acuerdo con la Resolución CRA No.659 de 2013.

En atención al citado compromiso, a continuación, se presenta el análisis tarifario realizado por parte de nosotros, con el fin de solicitarles la aprobación de la base monetaria de devolución, su plazo y los intereses a emplear para el efecto.

Es importante mencionar que esta actividad fue entregada el día 17 de abril mediante correo electrónico de la Dra. Bibiana Guerrero Peñarette, fecha acordada en la mesa de trabajo del día 23 y 26 de febrero.

El análisis realizado por parte de Empochiquinquirá E.S.P., consistió en determinar el período durante el cual se realizaron los cobros no autorizados a los suscriptores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, las causas que lo originaron y el monto base que será objeto de la devolución.

En cumplimiento de lo dispuesto en el inciso segundo, numeral 1, artículo 1 de la Resolución CRA No.659 de 2013, se empleó como referencia para determinar los cobros no autorizados, el Acta No.014 del 15 de diciembre de 2006, de la sesión de Junta Directiva Extraordinaria de Empochiquinquirá E.S.P., donde se aprobó el estudio de costos y tarifas de la empresa en aplicación de la Resolución CRA No.287 de 2004.

Estos costos de referencia fueron afectados por los porcentajes de subsidios y contribuciones aprobados por el Concejo Municipal de Chiquinquirá, para obtener las





Nit. 800.082.204-9

tarifas de referencia por estrato y sector. Posteriormente, las tarifas fueron actualizadas con base en los índices de actualización publicados por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) en su página web, para determinar las tarifas en pesos corrientes durante el período de análisis comprendido entre el mes de enero de 2007 y el mes de junio de 2016.

58

Las tarifas anteriores se compararon con las efectivamente aplicadas por parte de Empochiquinquirá E.S.P., mes a mes, durante el mismo período de análisis.

Efectuado el análisis, se observó que, durante la totalidad del período analizado, esto es, nueve años y medio, se presentaron en algunos meses y en algunos componentes, cobros no autorizados a los suscriptores de ambos servicios.

Las causas que originaron en algunos períodos que las tarifas efectivamente pagadas por los suscriptores se encontraran por encima de las tarifas de referencia, obedecieron a lo siguiente:

1. Las tarifas empleadas en el mes de enero del año 2007 por la empresa, para el estrato 4 en cada servicio y componente tarifario, las cuales constituyen el referente para aplicar los factores de subsidios y contribuciones, fueron diferentes a las aprobadas por la Junta Directiva.
2. En las tarifas aplicadas se emplearon períodos diferentes de actualización por efecto del IPC, respecto a los meses en que efectivamente debió realizarse el ajuste tarifario.
3. En algunos períodos se aplicaron porcentajes de subsidio y aporte solidario diferentes a los fijados por parte del Concejo Municipal de Chiquinquirá.

Una vez identificadas las causas por las cuales se efectuaron cobros no autorizados por parte de Empochiquinquirá E.S.P., para determinar los montos que serán objeto de devolución a los suscriptores de ambos servicios, se empleó un modelo matemático en formato Excel que se anexa al presente oficio para su revisión.

que Empochiquinquirá ESP en sesión de Junta Directiva No. 006 del 17 de julio de 2018, aprobó la devolución de los cobros no autorizados para los suscriptores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, generados en la aplicación de la Resolución CRA No.287 de 2004.

Dicha devolución se efectuará a partir de la facturación correspondiente al mes de agosto de 2018, por lo cual se ha recalculado la base de la devolución por cada servicio, teniendo en cuenta los intereses generados hasta el mes de julio de 2018. Se anexa un archivo en Excel donde se presentan los cálculos pertinentes, los cuales se resumen a continuación:





Nit. 800.082.204-9

59

VALOR TOTAL A DEVOLVER A JULIO DE 2018

| CONCEPTO | CARGO FIJO | CARGO CONSUMO | TOTAL POR SERVICIO |
|----------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|
| ACUEDUCTO | 32.591.270,88 | 98.695.471,12 | 131.286.742,00 |
| ALCANTARILLADO | 1.248.510.863,82 | 50.266.595,39 | 1.298.777.459,22 |
| TOTAL | 1.281.102.134,71 | 148.962.066,51 | 1.430.064.201,22 |

Fuente: Empochiquinquirá ESP

Asimismo, en aplicación de lo dispuesto en el literal a, numeral 2.1. "Alternativas de Devolución", del artículo 2 de la Resolución CRA No.659 de 2013, se ha aprobado un plazo máximo de devolución que comprenderá hasta la mitad del período durante el cual se presentó el cobro no autorizado. En este caso particular, será de un período máximo de 56 meses.

Para efectos de las devoluciones respectivas, se empleará el Formato 2.11 de la Resolución SSPD 20171300039945 de 2017. Para ello, mes a mes en cada uno de los meses objeto de cobros no autorizados, se determinará el número de suscriptores afectados para determinar el valor por concepto de Cargo Fijo a devolver a cada uno de ellos. Igualmente, se determinará el consumo generado en cada período con el fin de devolver equitativamente el valor del Cargo por Consumo a cada suscriptor en cada servicio.

Ver componente tarifario devoluciones





Nit. 800.082.204-9

COMPONENTE ADMINISTRATIVO

60

Acción: Competencias laborales

El siguiente personal se encuentra realizando Capacitación en Manejo de Maquinaria Pesada: Retroexcavadora, con el SENA:

| Item | Cedula | Trabajador | Capacitación |
|------|---------------|-----------------------------|---|
| 1 | 33.701.109 | YEKATHERINA AVILA ORTEGON | MANEJO DE MAQUINARIA PESADA:RETROEXCAVAD ORA |
| 2 | 46.679.925 | LUZ MIRYAM FAJARDO MARTINEZ | |
| 3 | 7.308.233 | NICOLAS PERALTA AREVALO | |
| 4 | 7.303.721 | JORGE ENRIQUE POVEDA | |
| 5 | 80.242.979 | ALEXIS RODRIGUEZ CAÑON | |
| 6 | 7.314.149 | LEONEL CUBIDES MONSALVE | |
| 7 | 7.314.197 | CESAR HERNANDEZ CAMPOS | |
| 8 | 1.069.303.694 | ANDREA KATHERINE SANCHEZ | |
| 9 | 7.306.247 | CARLOS ARTURO AVILA | |
| 10 | 7.312.621 | FAUSTINO GONZALEZ RIVERA | |
| 11 | 1.049.649.674 | LINA FERNANDO MATOROS GIL | |
| 12 | 7.314.332 | RICHARD GIOVANNY VILLAMIL | |

COMPONENTE FINANCIERO

1. Planeación del manejo de la información financiera

OBJETIVO: Construir mecanismos que le permitan a EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P. identificar si el desarrollo de su operación es rentable.

Acción: Estrategia implementada para la reducción de la perdida de información contable, financiera y técnica.

Plazo: 0.5 meses a partir de la fecha de la firma del programa de gestión
Seguimiento: Mensual

Como se mencionó en el informe anterior, EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., trabaja en la realización del documento del Plan Institucional de Archivos de la Entidad - PINAR, acatando lo establecido en la normatividad vigente y conforme a las necesidades presentadas por la entidad, el cual, se presentará próximamente, con el cronograma de actividades propuesto para desarrollar las tres fases que se contemplan.





Nit. 800.082.204-9

Actualmente, se está desarrollando la primera fase, considerando los requerimientos, necesidades y recursos destinados para el cumplimiento de la actividad, de modo que se garantice la administración y custodia del patrimonio documental de la entidad.

61

Por otra parte, al considerar que los recursos son mínimos para el desarrollo del proyecto, se estableció ejecutar las obras de infraestructura por parte del personal operativo de EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. con el propósito de cumplir con las condiciones físicas y técnicas de acuerdo a lo establecido por la normatividad vigente de archivística.

Acción: Propuesta y ejecución para la parametrización del software, con el fin de llevar contabilidad separada por servicios.

Plazo: 4 meses

Seguimiento: Mensual

Se están llevando a cabo las acciones conducentes, para lo cual se han escuchado tres consultores con experiencia en la puesta en marcha de costos con el lleno de los requisitos exigidos por la ley y que poseen experiencia en diferentes empresas, algunas con características similares a esta entidad, como es el caso de emserfusa y empochia y para lo cual nos permitimos anexar algunas de ellas.

Carpeta Financiera A. Propuestas: se anexan las propuestas anteriormente mencionadas.

Acción: Construcción detallada del flujo de caja

Plazo: 12 meses

Seguimiento: Mensual

La división financiera y contable ha venido presentando el flujo de caja de acuerdo a las especificaciones dadas por la SSPD, acción que se ha mantenido con la actualización mensual de dicho documento, el cual hará parte integral del siguiente informe.

Carpeta financiera B: Flujo de caja: se anexa flujo de caja

Acción: Reporte del estado de la solicitud de los acuerdos de pago.

Plazo: 12 meses

Seguimiento: Mensual

La empresa suscribió acuerdo de pago con la EBSA, que corresponde a la energía suministrada a la PTAR, el cual por parte de la empresa se ha venido cumpliendo con la cancelación de manera oportuna con los pagos previstos en dicho acuerdo.





Nit. 800.082.204-9

62

Carpeta financiera C: Acuerdo de pago: Se anexa resumen de los pagos realizados, y el respectivo soporte de pago del mes mayo del 2018, porque en el mismo mes se cancelaron los dos recibos.

Acción: Desagregación de gastos y costos del personal sindicalizado y del no sindicalizado

Plazo: 1 mes
Seguimiento: Mensual

Para dar cumplimiento a esta actividad, se realizó el Contrato de Prestación de Servicios No. 024-2018, el cual, contempla un desarrollo tecnológico especial por parte de la empresa Stefanini Sysman, para realizar los ajustes solicitados en el módulo de nómina y en el módulo contable, de acuerdo a las especificaciones exigidas por la SSPD.

Asimismo, se adjunta la información de la nómina del periodo de junio de 2018, clasificados por tipo de contratación y beneficios de la convención para el personal sindicalizados y los no sindicalizados.

Carpeta financiera D: Desagregación de personal: Se anexa los costos en detalle de dicha información, generada por el sistema.

2. Implementación del esquema de calidad de la información financiera

Objetivo: Establecer unos indicadores simples pero eficientes que permitan contar con un control de la sostenibilidad de la empresa y de la adecuada aplicación de los subsidios recibidos por parte de la Gobernación.

Acción: Indicadores

.Para el cumplimiento de este punto en particular se reportan los indicadores financieros del mes de junio del 2018. (Anexo reporte). Es preciso para este requerimiento advertir que a la fecha el mes de mayo, ciclo II no se ha cerrado aún, por tanto el segundo ciclo del mes de junio no se ha facturado, para esta dificultad se tomó lo facturado en mayo ciclo dos, y el ciclo uno de junio está abierto, esta facturación variará en sus valores finales.

Carpeta financiera E: Indicadores: se anexan los indicadores, así mismos se anexa balance de prueba del mes de Junio del 2018, tanto en pdf como en Excel.



COMPONENTE TÉCNICO OPERATIVO

63

1. Definir indicadores de índice de agua no contabilizada y continuidad del servicio de acueducto.

Objetivo: Contar con la instrumentación necesaria, para calcular y medir los indicadores de índice de agua no contabilizada y continuidad del servicio de acueducto. Con el fin de contar con un valor como línea base para el programa de gestión.

Acción: Instalación de macro-medidores en PTAP Terebinto

Plazo: 06 meses después de suscribir el programa

Seguimiento: Informe de avance mensual

El proceso de instalación de la Macromedición está en ejecución.

Acción: Cálculo de indicadores para establecer línea base

Plazo: 1 mes

Seguimiento: Informe de avance mensual

A partir de la instalación de los Macromedidores en captación, tratamiento y distribución; se podrá realizar el cálculo de indicadores necesarios para la buena operación del sistema de acueducto del municipio.

Fotografía 1. Instalación de macromedidores





Fuente. División Técnico Operativa, EMPOCHIQUINQUIRÁ, Julio 2018.

Acción: Establecimiento de protocolos y programas de detección y reparación de fugas:

Plazo: 04 meses después de suscribir el programa
Seguimiento: Informe de avance mensual

En el siguiente cuadro se presenta un informe de seguimiento a programa de detección y reparación de fugas, donde se menciona las actividades realizadas en detección y reparación de fugas del sistema de acueducto ejecutadas durante el mes de junio y julio del presente año.

| FECHA | REPARACION / OTROS | | | |
|------------|----------------------------------|---|--|----------------------|
| | ACTIVIDAD | UBICACIÓN | OPERARIOS | OBSERVACIONES |
| 8/06/2018 | Reparación de acueducto | calle 5 con carrera 9 ^a | Julio Peña. Freddy Lara | |
| | Reparación de acueducto | calle 2 sur con carrera 9 | William Bernal- Jorge Benítez | |
| | Reparación de acueducto | carrera 8 con calle 4 sur | Luis Rojas -Edwin Villamil | |
| | reparación de acueducto | carrera 10 con calle 8 y cra. 12 con calle 9° | Luis Peralta | |
| 12/06/2018 | Reparación instalación acueducto | calle 5 con carrera 9 ^a | Luis Rojas - Edwin Villamil | |
| 14/06/2018 | Reparación tubería | Parque Juan pablo II | William Bernal - Jorge Benítez. Freddy Lara - Edwin Villamil | deterioro en ventosa |
| 15/06/2018 | cargue de escombros | calle 16 con cra. 11 | Jorge Benítez-William Bernal- Julián Rodríguez | |
| 18/06/2018 | instalación tubería | vereda córdoba | Edwin Villamil-Fredy Lara | |



Nit. 800.082.204-9

65

| FECHA | REPARACION / OTROS | | | |
|------------|------------------------------|-------------------------|---|---------------|
| | ACTIVIDAD | UBICACIÓN | OPERARIOS | OBSERVACIONES |
| | de acueducto | | | |
| 19/06/2018 | cargue de escombros | Villa del prado | Jorge Benítez-Gerardo Mesa- Edwin Villamil | |
| 19/06/2018 | Reparación Acueducto | Calle 3 con Cra 13 | Julio Peña-Luis Rojas | |
| 19/06/2018 | Reparación Acueducto | Primero Chiquinquirá | Fredy Lara-Leonel Cubides | |
| 21/06/2018 | Arreglo tubería | La colmena | Gerardo Mesa-Jorge Benítez | |
| 21/06/2018 | Reparación acueducto | Calle 4B con cra 7 | Luis Rojas-Julio Peña | |
| 22/06/2018 | Reparación acueducto | Cra 11 con calle 32 | Julio Peña -Fredy Lara -Jorge Benítez | |
| 22/06/2018 | Reparación acueducto | Cra 6 con calle 3 sur | Luis Rojas-Edwin Villamil | |
| 25/06/2018 | Reparación acueducto | Los Sauces | Luis Rojas-Edwin Villamil | |
| 25/06/2018 | Reparación acueducto | Cra 10 con calle 31 | Jorge Benítez - Gerardo Mesa | |
| 25/06/2018 | Reparación acueducto | Calle 16 con cra 12 | Fredy Lara - Julio Peña | |
| 26/06/2018 | Reparación acueducto | Cra 10 con calle 31 | Gerardo Mesa - Jorge Benítez | |
| 26/06/2018 | Reparación acueducto | Calle 17 con cra 17 | Julio Peña - Fredy Lara | |
| 26/06/2018 | Reparación acueducto | Cra 8 con calle 3 A Sur | Edwin Villamil - Luis Rojas | |
| 27/06/2018 | Reparación tubería acueducto | Cra 8 con calle 3 A sur | Julio Peña - Luis Miguel Rojas | |
| 27/06/2018 | Reparación acueducto | Calle 17C con cra 16 | Jorge Benítez - Fredy Lara- Gerardo Mesa - Edwin Villamil | |
| 28/06/2018 | Reparación acueducto | Cra 8 con calle 3 A Sur | Julio Peña - Edwin Villamil | |
| 28/06/2018 | Reparación acueducto | Calle 20 con cra 11 | Gerardo Mesa | |
| 28/06/2018 | Reparación acueducto | Calle 14 con cra 15 | | |
| 29/06/2018 | Reparación acueducto | Calle 20 con cra 11 | Gerardo Mesa | |
| 29/06/2018 | Reparación acueducto | Calle 11 con cra 9 A | Fredy Lara - Jorge Benítez | |
| 3/07/2018 | Reparación acueducto | Cra 5 con calle 13 | Gerardo Mesa - Edwin Villamil | |
| 4/07/2018 | Reparación acueducto | Primero Chiquinquirá | Fredy Lara - Jorge Benítez | |
| 4/07/2018 | Reparación acueducto | Calle 26 con cra 6 | Gerardo Mesa - Edwin Villamil | |
| 4/07/2018 | Reparación acueducto | Cra 10 A con calle 31 | Luis Rojas - Julio Peña | |
| 5/07/2018 | Reparación acueducto | Coovivienda | Gerardo Mesa - Edwin Villamil | |
| 5/07/2018 | Reparación tubería | Calle 14 con cra 1 | Jorge Benítez - Fredy Lara | |

Empochiquinquirá E.S.P

Av. Carrera 6 No. 14a - 03 Chiquinquirá - Boyacá

Teléfonos 57 87262601 - 87262642 - 87265970

www.empochiquinquirá.gov.co Código postal 154640

"Unidos por Chiquinquirá 2016 - 2019"





Nit. 800.082.204-9

66

| FECHA | REPARACION / OTROS | | | |
|------------|-------------------------|-----------------------------------|---|---------------|
| | ACTIVIDAD | UBICACIÓN | OPERARIOS | OBSERVACIONES |
| 6/07/2018 | Reparación acueducto | Cra 13 con calle 27 | Jorge Benítez - Fredy Lara | |
| 6/07/2018 | Reparación acueducto | Cra 5 A con calle 13 | Gerardo Mesa - Edwin Villamil | |
| 9/07/2018 | Reparación de acueducto | Cra 9 con calle 14 | Jorge Benítez - Fredy Lara | |
| 9/07/2018 | Reparación acueducto | Calle 15 con cra 3 A | Gerardo Mesa -Edwin Villamil | |
| 10/07/2018 | Reparación acueducto | Cra 9 con calle 12 | Edwin Villamil - Jorge Benítez - Fredy Lara | |
| 11/07/2018 | Reparación acueducto | calle 11 con 17 | Edwin Villamil - Gerardo Mesa | |
| 11/07/2018 | Reparación acueducto | Cra 9 A con calle 14 | Jorge Benítez - Fredy Lara | |
| 11/07/2018 | Reparación acueducto | Cra 6 A con calle 12 | Jorge Benítez - Fredy Lara | |
| 12/07/2018 | Reparación acueducto | Calle 22 con cra 12 | Julio Peña - Luis Rojas | |
| 13/07/2018 | Reparación acueducto | El Bosque | Julio Peña - Luis Rojas | |
| 17/07/2018 | Reparación acueducto | Cra 6 A con calle 2 sur | Luis Rojas - Fredy Lara | |
| 18/07/2018 | Reparación acueducto | Los Sauces | Luis Rojas - Fredy Lara - Jorge Benítez | |
| 18/07/2018 | Reparación acueducto | Calle 22 con cra 3 | Gerardo Mesa - Edwin Villamil | |
| 18/07/2018 | Reparación acueducto | Cra 11 con calle 22 | Gerardo Mesa - Edwin Villamil | |
| 19/07/2018 | Reparación acueducto | Apallares | Fredy Lara - Luis Rojas | |
| 19/07/2018 | Instalación acueducto | Cra 10 A con calle 1 A | Edwin Villamil - Jorge Benítez - Gerardo Mesa | |
| 23/07/2018 | Reparación acueducto | Cra 10 con calle 31 | Gerardo Mesa - Jorge Benítez | |
| 23/07/2018 | Reparación acueducto | Cra 5 con calle 15 | Fredy Lara - Edwin Villamil | |
| 24/07/2018 | Reparación de acueducto | Calle 15 con cra 5 ^a | Julio Peña - Fredy Lara | |
| 25/07/2018 | Reparación de acueducto | Cra 12 con calle 6 ^a A | Jorge Benítez - Julio Peña | |
| 25/07/2018 | Reparación acueducto | Calle 19 con cra 7 A | Fredy Lara - Gerardo Mesa | |
| 26/07/2018 | Reparación acueducto | Cra 7 ^a con calle 9 | Gerardo Mesa - Jorge Benítez | |

Registro fotográfico de reparación de fugas



Fotografía 1: reparación fuga carrera 9 calle 11

67





68

Fuente: EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P.



Nit. 800.082.204-9

69

Fotografía 2: reparación fuga calle 19 carrera 7



Fuente: EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P.

Fotografía 3: reparación tubería calle 9 carrera 14



Fuente: EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P.



Nit. 800.082.204-9

70

Fotografía 4: reparación tubería calle 15 carrera 5



Fuente: EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P.

Fotografía 5: reconexión tubería carrera 10A calle 1



Fuente: EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P.



Nit. 800.082.204-9

Fotografía 6: reparación tubería carrera 11 calle 22

71



Fuente: EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P.

Empochiquinquirá E.S.P

Av. Carrera 6 No. 14a - 03 Chiquinquirá - Boyacá

Teléfonos 57 87262601 - 87262642 - 87265970

www.empochiquinquirá.gov.co Código postal 154640

"Unidos por Chiquinquirá 2016 - 2019"





Nit. 800.082.204-9

72

Fotografía 7: reparación tubería la pradera



Fuente: EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P.

Fotografía 8: reparación tubería calle 9 carrera 3A

73



Fuente: EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P.



Nit. 800.082.204-9

Fotografía 9: reparación tubería carrera 9 calle 14

74





Fuente: EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P.

Fotografía 10: reparación tubería aducción 16"





Fuente: EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P.



Nit. 800.082.204-9

Fotografía 11: reparación tubería calle 26 carrera 6

77



Fuente: EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P.

Empochiquinquirá E.S.P

Av. Carrera 6 No. 14a - 03 Chiquinquirá - Boyacá

Teléfonos 57 87262601 - 87262642 - 87265970

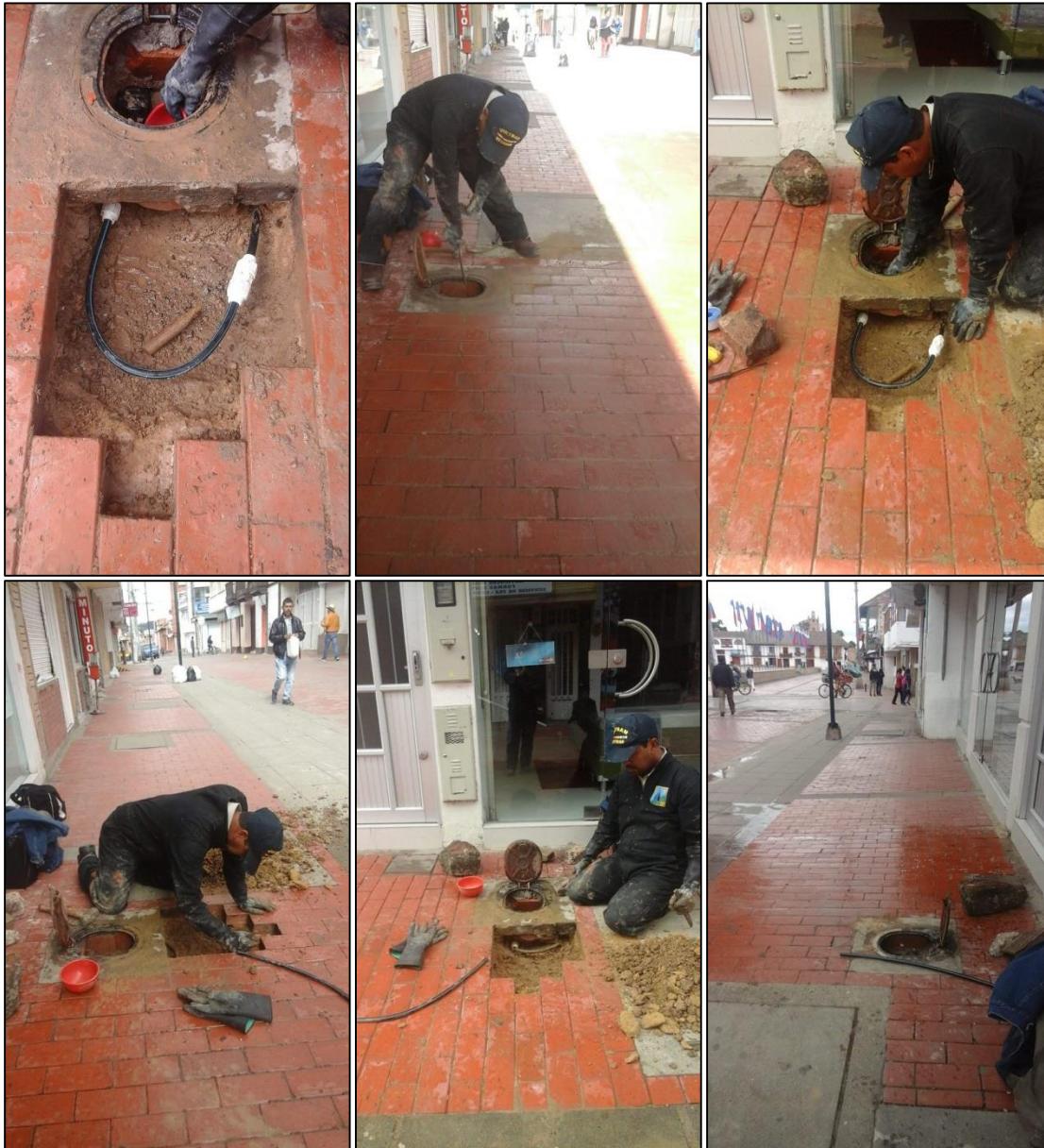
www.empochiquinquirá.gov.co Código postal 154640

"Unidos por Chiquinquirá 2016 - 2019"



Fotografía 12: reparación tubería carrera 11 calle 16

78



Fuente: EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P.



Nit. 800.082.204-9

79

Fotografía 13: reparación instalación calle 20 carrera 11



Fuente: EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P.

Fotografía 14: reparación instalación carrera 2A calle 2





Fuente: EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P.

Detección de fugas no visibles: Teniendo en cuenta que no fue posible realizar los ajustes necesarios para emplear el equipo de detección de fugas no visibles, se plantea como medida alterna realizar jornadas de inspección del sistema de alcantarillado, con el fin de verificar que, en caso de presentarse fugas no visibles, que descarguen a la red de alcantarillado, estas sean detectadas y reparadas de acuerdo a los protocolos correspondientes.

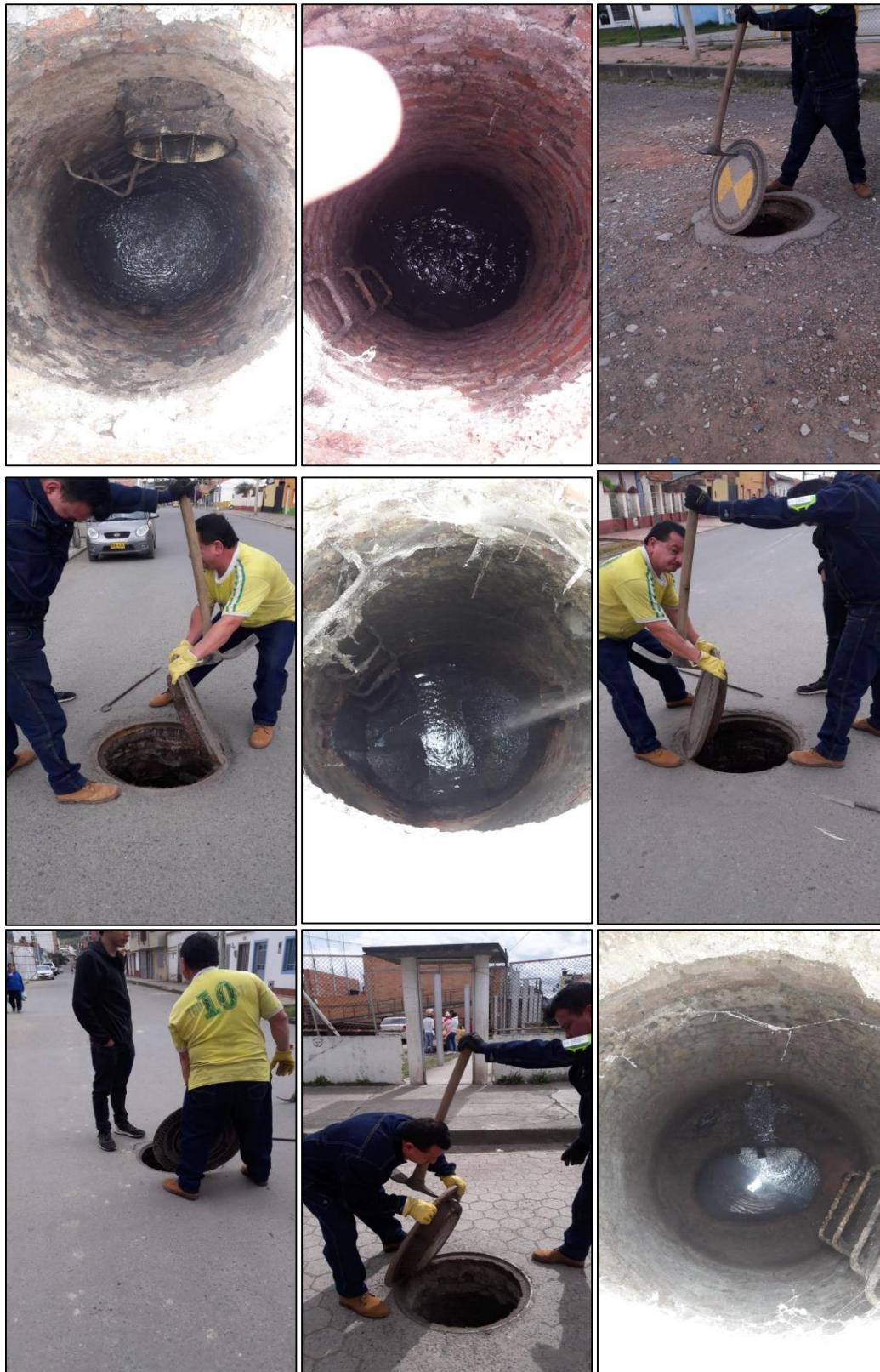
Cuadro 1. PROGRAMA DE DETECCION DE FUGAS NO VISIBLES

81

| FECHA | SECTOR | HORA | DIRECCION INICIAL | DIRECCION FINAL | CUADRADAS RECORRIDAS | FUGAS DETECTADAS | FUGAS REPARADAS | FECHA REPARACION | | |
|------------|-----------|-----------|---|---------------------|----------------------|------------------|-----------------|---------------------|--|--|
| 30/06/2018 | SUR | 8-12 A.M. | CALLE 21 CARRERA 1 | CALLE 14A CARRERA 6 | 45 | 1 | 1 | 23 JULIO DE 2018 | | |
| 5/07/2018 | SUR | 8-10 A.M. | CALLE 14 CARRERA 3 | CALLE 12 CARRERA 4 | 15 | 0 | 0 | | | |
| 11/07/2018 | SUR | 8-10 A.M. | POSPUESTO POR ENTREGA DE HIPOCLORITO PARA LAVADO DE TANQUES | | | | | | | |
| 18/07/2018 | SUR | 4-6 P.M. | POSPUESTO | | | | | | | |
| 27/07/2018 | OCCIDENTE | 2-6 P.M. | CALLE 9 CARRERA 12 | CARRERA 16 CALLE 10 | 8 | 1 | 1 | 27 DE JULIO DE 2018 | | |

Registro fotográfico











Nit. 800.082.204-9

2. Reducción de la vulnerabilidad del sistema de acueducto, preparando el sistema ante la ocurrencia de daños y fallas en este, considerando contaminación en la fuente de abastecimiento principal (Río Suárez).

85

OBJETIVO: Reducir la vulnerabilidad del sistema de acueducto, buscando otras fuentes de abastecimiento, gestionando las acciones necesarias para inhibir la contaminación del Río Suárez y fortaleciendo el Plan de Emergencia y Contingencia para preparar el sistema ante fallos y daños en este.

Acción: Caracterización de fuentes de abastecimiento alternas y/o alternativas.

Plazo: De acuerdo con cronograma de la propuesta.

En el mes de julio, el pozo sur funcionó durante el jueves 12 como parte del plan de contingencia para abastecer el sur de la ciudad en espera de reparar la tubería de aducción de 16" que presentó un daño.

Se evaluaron los parámetros críticos de calidad del agua obteniendo los siguientes resultados:

| PARÁMETRO | RESULTADO | UNIDADES |
|----------------|-----------|----------|
| Hierro | 0.07 | mg Fe/L |
| Color | 2 | UPC |
| Turbiedad | 0 | UNT |
| Cloro residual | 1.0 | mg Cl/L |

En cuanto al Pozo Norte, el contratista encargado de la construcción de la planta de tratamiento tomó una muestra el jueves 27 de julio, se esperan los resultados de dicho muestreo. Desde el Laboratorio de Control de Calidad de Agua de Empochiquinquirá E.S.P. no se han realizado otras actividades respecto a los dos pozos, ya que se espera el proceso de construcción de la planta de tratamiento del Pozo Norte.

Acción: Informe mensual de avance de mejoramiento de la calidad del agua del Río Suárez.

Plazo: De acuerdo con cronograma de la propuesta.

Dando cumplimiento a los compromisos y actividades concertadas con la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR, para mejorar la calidad del agua del río Suárez, el día 24 de julio se recibieron los resultados del muestreo realizado en el mes de junio por parte de la Dirección de Laboratorio e Innovación Ambiental de la CAR: muestreo compuesto tomado el día 20 de junio durante 24 horas en el punto de captación sobre el río Suárez.

Empochiquinquirá E.S.P

Av. Carrera 6 No. 14a - 03 Chiquinquirá - Boyacá

Teléfonos 57 87262601 - 87262642 - 87265970

www.empochiquinquirá.gov.co Código postal 154640

"Unidos por Chiquinquirá 2016 - 2019"





Nit. 800.082.204-9

En el muestreo compuesto se evaluó la calidad fisicoquímica y microbiológica básica del agua cruda mediante la medición de los parámetros evaluados por el Laboratorio de la CAR y fijados por la Secretaría de Salud de Boyacá para la elaboración del mapa de riesgo. Como parámetros fisicoquímicos se evaluaron aceites y grasas, acidez total, alcalinidad total, cloruros, color, conductividad, DBO, DQO, dureza total, fenoles, fósforo orto, fósforo total, nitrógeno amoniacial, nitrógeno total Kjeldahl (NTK), nitratos, nitritos, oxígeno disuelto, pH, sólidos sedimentables, sólidos suspendidos, sulfatos, sulfuros, surfactantes SAAM; metales: arsénico, bario, boro, calcio, cobre, cromo total, manganeso, mercurio, molibdeno, níquel, plata, plomo, selenio y zinc. Los parámetros microbiológicos evaluados fueron coliformes totales y *Escherichia coli*, no se evaluó la presencia de *Giardia* spp. y *Cryptosporidium* spp., por cuestiones contractuales de la corporación.

86

Anexo A. Reporte de resultados del muestreo compuesto realizado el día 20 de junio del año en curso.

Por parte del Laboratorio de Control de Calidad de Agua de EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. se continúa el cumplimiento de los compromisos permanentes pactados en la mesa de trabajo realizada con la CAR:

- Realizar pruebas de tratabilidad semanales: El laboratorio de control de calidad de agua de EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. realiza las pruebas de tratabilidad semanales, el informe de resultados de dichas pruebas se encuentra adjunto al presente informe, ver **Anexo B**.

- Caracterización de fuentes alternas de abastecimiento (Pozo profundo del sector Sur y Norte): La evaluación de la calidad del agua del pozo sur por parte del laboratorio de EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. se realizó como se mencionó en el primer ítem. La caracterización fisicoquímica y microbiológica del agua del pozo del sector norte se realizará una vez se construya la planta de tratamiento de dicho pozo.

Constantemente el laboratorio de EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. evalúa la calidad del agua cruda captada del río Suárez mediante la medición de parámetros fisicoquímicos básicos, a continuación, se relacionan los resultados del mes de julio de 2018.





Nit. 800.082.204-9

Tabla 1. Resultados de la medición de parámetros fisicoquímicos realizados al agua cruda captada del río Suárez – Julio 2018 (promedio de los efectuados durante el día)
REPORTE: LAB-P2-2018-07

87

| DÍA | COLOR APARENTE (UPC) | TURBIEDAD (NTU) | pH | DUREZA TOTAL (mg CaCO ₃ /L) | HIERRO TOTAL (mg Fe/L) | ALCALINIDAD TOTAL (mg CaCO ₃ /L) | ALUMINIO (mg Al ⁺³ /L) | NITRITOS (mg NO ₂ -/L) | SULFATOS (mg SO ₄ ²⁻ /L) | CONDUTIVIDAD (Micromhos/cm) | MANGANEZO (Mn Mn/L) |
|-------------|-------------------------|-----------------|-------------|---|---------------------------|--|--------------------------------------|--------------------------------------|--|--------------------------------|------------------------|
| 3 | 1476.90 | 176.00 | 7.90 | 170.00 | 14.67 | 15.00 | 0.08 | 0.15 | 101.00 | 275.00 | |
| 4 | 1039.80 | 127.00 | 6.90 | 140.00 | 8.30 | 20.00 | 0.09 | 0.10 | 89.00 | 245.00 | 0.42 |
| 5 | 1079.20 | 137.00 | 7.40 | 150.00 | 8.21 | 20.00 | 0.10 | 0.09 | 85.00 | 252.00 | 0.47 |
| 6 | 1401.40 | 181.00 | 8.10 | 170.00 | 11.85 | 20.00 | 0.11 | 0.10 | 84.00 | 226.00 | 0.55 |
| 7 | 1689.40 | 210.00 | 7.70 | 155.00 | 13.98 | 30.00 | 0.16 | 0.23 | 86.00 | 216.00 | 0.58 |
| 9 | 1471.20 | 181.00 | 7.70 | 170.00 | | 30.00 | 0.12 | 0.17 | 74.00 | 217.00 | 0.60 |
| 10 | 1317.60 | 162.00 | 7.60 | 120.00 | | 30.00 | 0.10 | 0.13 | 66.00 | 215.00 | 0.52 |
| 11 | 1238.20 | 159.00 | 7.20 | 130.00 | | 30.00 | 0.09 | 0.13 | 67.00 | 218.00 | 0.54 |
| 12 | 1266.00 | 151.00 | 7.60 | 135.00 | | 40.00 | 0.07 | 0.14 | 64.00 | 201.00 | 0.53 |
| 13 | 1283.80 | 146.00 | 7.70 | 125.00 | 13.59 | 30.00 | 0.09 | 0.18 | 63.00 | 204.00 | 0.56 |
| 16 | 1193.20 | 144.00 | 7.60 | 150.00 | 12.92 | 40.00 | 0.11 | 0.14 | 69.00 | 197.20 | 0.49 |
| 17 | 1129.60 | 115.00 | 7.20 | 135.00 | 10.91 | 30.00 | 0.10 | 0.11 | 65.00 | 210.00 | 0.42 |
| 18 | 858.46 | 198.00 | 7.20 | 115.00 | 7.46 | 25.00 | 0.04 | 0.04 | 66.00 | | 0.36 |
| 19 | 989.66 | 1123.00 | 7.50 | 195.00 | | 30.00 | 0.09 | 0.10 | 61.00 | 188.20 | 0.44 |
| 21 | 856.77 | 100.00 | 7.40 | 165.00 | | 30.00 | | 0.12 | 53.00 | 195.50 | 0.35 |
| 23 | 680.27 | 87.00 | 7.40 | 150.00 | | 25.00 | 0.03 | 0.11 | 57.00 | 184.80 | 0.34 |
| 24 | 537.00 | 89.00 | 7.40 | 160.00 | | 30.00 | 0.05 | 0.09 | 60.00 | 186.00 | 0.32 |
| 26 | 424.27 | 53.00 | 7.40 | 150.00 | | 30.00 | 0.10 | 0.05 | 45.00 | 182.30 | 0.23 |
| 28 | 441.79 | 51.00 | 7.40 | 140.00 | 8.90 | 25.00 | 0.06 | 0.04 | 45.00 | 182.40 | 0.24 |
| 30 | 568.16 | 58.00 | 7.90 | | 5.69 | | | | 51.00 | 191.40 | |
| 31 | 678.32 | 75.00 | 7.60 | | 5.04 | | 0.04 | 0.07 | 53.00 | 173.70 | |
| PROM | 1029.57 | 177.29 | 7.51 | 148.68 | 10.13 | 27.89 | 0.09 | 0.11 | 66.86 | 208.03 | 0.44 |

Así mismos se Adjunto se envía disponibilidad presupuestal para realizar el proceso contractual cuyo objeto es: SERVICIO DE CARACTERIZACIÓN Y TOMA DE MUESTRAS Y ANÁLISIS FISICOQUÍMICO Y MICROBIOLÓGICO MATRIZ: AGUA FUENTE SUPERFICIAL, MATRIZ: AGUA DE FUENTE SUPERFICIAL Y AGUA PARA CONSUMO HUMANO, MATRIZ: AFLUENTE, EFLUENTE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES CHIQUINQUIRÁ, MATRIZ: AGUAS ARRIBA Y AGUAS ABAJO, VERTIMIENTO P.T.A.R- CHIQUINQUIRÁ RÍO SUÁREZ, DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES Y AGUA DE CAPTACIÓN DEL SISTEMA DE POTABILIZACIÓN DE EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. DEL MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRÁ, DEPARTAMENTO DE BOYACÁ, INCLUIDA LA MODELACIÓN DEL VERTIMIENTO DE AGUAS RESIDUALES GENERADAS POR EL EFLUENTE DE LA PTAR CHIQUINQUIRÁ EN CONCORDANCIA CON EL ARTICULO 5 (NUMERALES 1 AL 10 DE LA



Nit. 800.082.204-9

RESOLUCIÓN CAR 0783 DE 27 DE ABRIL DE 2015 – PERMISO DE VERTIMIENTOS DE CHIQUINQUIRÁ.

88

EMPPOCHIQUINQUIRA ESP Formato CPptoC02
NIT 800.082.204-9
IHM 1-1517000-2
TEL/FAX: 7262501

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL
Número: 20180725

El suscrito JEFE DE LA DIVISION FINANCIERA, certifica que en la fecha existe saldo presupuestal libre de afectación para respaldar el siguiente compromiso:

| | | | |
|---|----------------------|-----------------------|---------------|
| Fecha: | 27/07/2018 | | |
| CUENTA | NOMBRE | Valor | |
| 231104 | Estudios y proyectos | 80,000,000,00 | |
| | | Total Disponibilidad: | 80,000,000,00 |
| CONCEPTO: SERVICIO DE CARACTERIZACION Y TOMA DE MUESTRAS Y ANALISIS FISICOQUÍMICO BIOLOGICO MATRIZ AGUA FUENTE SUPERFICIAL AGUA DE FUENTE SUPERFICIAL PARA COMPARACION CON AGUA AFLUENTE, EFLUENTE PTAR, AGUAS ARRIBA Y AGUAS ABJO VERTIMIENTO PTAR | | | |

Se expide en CHIQUINQUIRA a los 27 días del mes de Julio de 2018

FLOR ALBA GONZALEZ MONROY
JEFE DE LA DIVISION FINANCIERA

Elaborado por: daley
"UNIDOS POR CHIQUINQUIRA 2016 - 2019"

Adjunto se envía disponibilidad presupuestal de la actualización del plan de saneamiento y manejo de vertimientos municipio de Chiquinquirá.

EMPPOCHIQUINQUIRA ESP Formato CPptoC02
NIT 800.082.204-9
IHM 1-1517000-2
TEL/FAX: 7262501

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL
Número: 20180627

El suscrito JEFE DE LA DIVISION FINANCIERA, certifica que en la fecha existe saldo presupuestal libre de afectación para respaldar el siguiente compromiso:

| | | | |
|---|----------------------|-----------------------|---------------|
| Fecha: | 28/06/2018 | | |
| CUENTA | NOMBRE | Valor | |
| 232104 | Estudios y proyectos | 80,000,000,00 | |
| | | Total Disponibilidad: | 80,000,000,00 |
| CONCEPTO: REGISTRO PAGO ACTUALIZACIÓN PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMENTOS DEL MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRA, BOYACA | | | |

Se expide en CHIQUINQUIRA a los 28 días del mes de Junio de 2018

FLOR ALBA GONZALEZ MONROY
JEFE DE LA DIVISION FINANCIERA

Elaborado por: ASTRID
"UNIDOS POR CHIQUINQUIRA 2016 - 2019"

Acción: Estudio de factibilidad y selección de alternativa

Plazo: De acuerdo al cronograma
Seguimiento: Informe de avance

El contrato de obra pública No 001 de 2018, del proyecto denominado “**ESTUDIOS, DISEÑOS Y CONSTRUCCIÓN DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE, DEL**





Nit. 800.082.204-9

POZO PROFUNDO SECTOR NORTE PARA EL ABASTECIMIENTO DEL ACUEDUCTO URBANO DEL MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRÁ - BOYACÁ". Está en ejecución.

89

Así mismo la interventoría cuyo objeto es: **INTERVENTORÍA EXTERNA TÉCNICA, AMBIENTAL, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, CONTABLE Y JURÍDICA AL CONTRATO DE OBRA No 001 DE 2018, CUYO OBJETO ES "ESTUDIOS, DISEÑOS Y CONSTRUCCIÓN DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE DEL POZO PROFUNDO SECTOR NORTE PARA EL ABASTECIMIENTO DEL ACUEDUCTO URBANO DEL MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRÁ - BOYACÁ".** Está en ejecución.

El proceso de ejecución de la construcción de la planta de tratamiento sector norte se encuentra en ejecución, cumpliendo con el cronograma reportado.

Acción: Actualización del Plan de Emergencias y Contingencias (PEC).

Plazo: Un mes previo a la finalización del programa de gestión.

Actualmente el grupo técnico de EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., se encuentra adelantando la actualización del PEC, teniendo en cuenta las observaciones realizadas por la SSPD. Un vez se tenga actualizado será remitido para revisión.

3. Optimizar el sistema de captación de agua sobre el Río Suárez y las líneas de aducción hacia la PTAP Terebinto, con el fin de incrementar el caudal tratado y la continuidad del servicio de acueducto.

OBJETIVO: Incrementar la continuidad de la prestación del servicio de acueducto a los usuarios, de modo que se cumpla con las condiciones mínimas establecidas en el contrato de condiciones uniformes (CCU) y posteriormente se logre una continuidad del 98,36%.

Acción: Operación de 2 bombas en paralelo en L16".

Plazo: inmediatamente después de suscribir el plan de gestión

Seguimiento: Informe de avance mensual

Adjunto se envía copia de la bitácora de operación de la planta de bombeo, meses de julio de 2018, donde se evidencia la operación de las dos bombas de la línea de 16".

Además de lo anterior, en la bitácora de puede observar la entrada en operación de la línea de 14", operación que se pudo llevar a cabo gracias a la adquisición e instalación de dos bombas multietapas.

Al día de hoy, la planta de bombeo no solo cuenta con dos bombas trabajando en serie en la línea de 16", sino que además, trabaja con las dos líneas de bombeo





Nit. 800.082.204-9

90

existentes, alternando según la necesidad, como ocurrió en días anteriores; ya que se presentó un fallo en la red de aducción de 16", a lo cual inmediatamente entro en operación la línea de 14", lo que origino que no se suscitara falla en el servicio, garantizando la continuidad y operación del sistema de acueducto en general.

CARPETA TECNICO A: BITACORA: Se anexa las bitácoras de la Planta de Bombeo

Acción: Informe de ajustes operativos para incrementar horas de continuidad del servicios

Plazo: inmediatamente después de suscribir el plan de gestión
Seguimiento: Informe de avance mensual

Para el mes de julio se continúan realizando pruebas hidráulicas que consiste en unir dos sectores de servicio, con el objeto de aumentar el índice de continuidad a mínimo 12 horas al día, dichas pruebas continúan; de ser exitoso, los turnos disminuidos se verán reflejados en las planillas de control de turnos y de ser remitidas para el próximo informe.

4. Optimizar la PTAP Terebinto a fin de que los procesos de tratamiento se adecuen a las altas cargas de hierro y dureza que se han percibido en la fuente de abastecimiento, así como también a la remoción de patógenos como Giardia y Cryptosporidium.

Objetivo: Reducir el riesgo en la calidad del agua suministrada a través del sistema de acueducto, de modo que sea apta para consumo humano.

Para reducir el IRCA, se debe optimizar la PTAP de modo que logre tratar el agua en las condiciones actuales del Río Suárez. Para lo que se deben realizar las siguientes acciones:

Acción: Realizar un análisis de las alternativas que se pueden implementar para aumentar la oxidación del hierro presente en el agua y facilitar la precipitación de este en las etapas de sedimentación, se pueden considerar opciones de bajo costo como la implementación de otra torre de aireación y el uso de suministros químicos previo a los procesos de flokulación y sedimentación.

Plazo: 1 mes después de suscribir el programa. **Indicador:** Porcentaje de avance del informe. **Cumplimiento:** 100% informe de alternativas. **Seguimiento:** Informe de avance mensual.

Plazo: 2 meses después de suscribir el programa.
Indicador: Porcentaje de avance del cronograma y presupuesto.
Cumplimiento: 100% cronograma de actividades.
Seguimiento: Informe de avance mensual.





Nit. 800.082.204-9

91

En el mes de julio no se adicionó hidróxido de sodio al agua captada en la planta de bombeo debido a que el pH y los niveles de hierro fueron apropiados para el proceso de potabilización, como se puede observar en la Tabla 1; por lo tanto, no fue necesario neutralizar el pH e iniciar la oxidación del hierro desde la captación.

De igual forma, debido a las condiciones favorables en la calidad del agua del río Suárez, no fue necesaria la adición de hipoclorito de calcio en la torre de aireación de la PTAP Terebinto para incrementar la oxidación del hierro.

En cuanto a la remoción de quistes de *Giardia spp.* y ooquistes de *Cryptosporidium spp.*, se reitera que el proyecto de optimización de la PTAP Terebinto incluye la instalación de un sistema de desinfección por medio de luz ultravioleta que en complemento con la cloración eliminaría dichos parásitos patógenos.

Acción: Realizar semanalmente o con mayor frecuencia si se requiere, pruebas de tratabilidad del agua, para realizar los ajustes en los suministros químicos utilizados.

Plazo: 01 cada semana.

Se realizaron cuatro pruebas de tratabilidad en el mes de julio, una cada semana, de acuerdo con los resultados obtenidos se realizaron las modificaciones necesarias en las dosificaciones de productos químicos que actualmente se utilizan en el tratamiento de potabilización en la PTAP Terebinto.

Carpetá Laboratorio Anexo B: Informe de resultados de los ensayos de tratabilidad realizados en el mes de julio de 2018.

Acción: Realizar los ajustes necesarios para remover los quistes de *Giardia spp.* y *Cryptosporidium spp.* en el agua.

Plazo: Presentar cronograma de acciones un mes después de suscrito el programa de gestión.

Indicador: Porcentaje de avance del cronograma.

Cumplimiento: 100% cronograma de actividades.

Como se ha mencionado en los anteriores informes y en los ítems anteriores, el proyecto de optimización de la PTAP Terebinto, incluye la instalación de un sistema de luz ultravioleta que eliminaría dichos patógenos, ya que, por parte de la empresa prestadora, no es posible acceder a otra tecnología de desinfección y eliminación de microorganismos resistentes a la cloración en este momento.

El Laboratorio de Control de Calidad de Agua de Empochiquinquirá E.S.P. se encuentra realizando la gestión necesaria para suscribir el contrato de análisis de muestras de agua para la detección de *Giardia spp.* y *Cryptosporidium spp.*, para esto, el día 23 de





Nit. 800.082.204-9

92
julio se suscribió el convenio interadministrativo N° 20180234 entre el municipio de Chiquinquirá (Boyacá) y la Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos de Chiquinquirá EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. que tiene como objeto realizar el análisis microbiológico especial de la calidad de agua suministrada a la población del área urbana de Chiquinquirá.

Mediante dicho convenio, la alcaldía municipal de Chiquinquirá a través de la Dirección de Salud transfiere a la empresa prestadora parte de los recursos necesarios para suscribir el contrato de análisis de veintiún (21) muestras de agua cruda, en tratamiento y de la red de distribución, para detección y recuento de quistes de Giardia spp. y ooquistes de Cryptosporidium spp. con el Laboratorio de Indicadores de Calidad de Aguas y Lodos de la Pontificia Universidad Javeriana, con el fin de determinar el origen de la presunta contaminación del agua con dichos parásitos.

Carpeta Laboratorio Anexo C: Convenio interadministrativo N° 20180234 entre el municipio de Chiquinquirá (Boyacá) y la Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos de Chiquinquirá EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P y certificados de disponibilidad presupuestal para los fines pertinentes.

Acción: Realizar una prueba cada dos meses de Giardia spp. y Cryptosporidium spp. en un laboratorio autorizado por el Instituto Nacional de Salud para este tipo de análisis.

Plazo: Una muestra cada dos meses

Se remite el reporte de resultados de la muestra tomada el día 20 de junio, en este se evidencia la ausencia de los parásitos Giardia spp. y Cryptosporidium spp. en el agua distribuida a la población; de esta forma se cumple el compromiso del período bimensual mayo - junio.

Carpeta Laboratorio Anexo D: Reporte de resultados de la evaluación de Giardia spp. y Cryptosporidium spp.

Acción: Garantizar el tiempo de contacto de cloro en el tanque de almacenamiento de la PTAP Terebinto. Ajustar tiempos de contacto de cloro y curva de cloro. Estimar el tiempo de contacto necesario y la curva de demanda de cloro y presentarlos en un informe.

Plazo: 1 mes después de suscribir el programa.

Indicador: Cloro residual, no presencia de E. coli ni COT.

Cumplimiento: Cumplir con Resolución 2115 de 2007.

EL 12 de julio se realizaron modificaciones en la dosificación del cloro debido a acciones preventivas y correctivas realizadas en el sistema de cloración, sin embargo, se mantiene el tiempo de contacto de cloro en el tanque de almacenamiento de la PTAP Terebinto, se cumplen los parámetros de cloro residual y ausencia de coliformes





Nit. 800.082.204-9

totales y *Escherichia coli* en el agua distribuida a la población según los monitoreos realizados, cumpliendo con lo establecido en la resolución 2115 de 2007. Así mismo se continúa realizando el monitoreo diario de la concentración del cloro residual libre en la red de distribución, evidenciando que se cumple con lo establecido en la resolución mencionada (0.3 – 2 mg Cl/L).

93

Carpeta Laboratorio Anexo E: Informe de resultados de la curva de demanda de cloro realizada en el mes de julio. Resultados de la evaluación de los parámetros fisicoquímicos y microbiológicos que indican la efectividad del proceso de desinfección realizado en el agua mediante cloración: cloro residual y ausencia de coliformes totales y *Escherichia coli* en el agua distribuida en el mes de julio de 2018 y planilla de monitoreo de pH y cloro residual en la red de distribución de agua para consumo humano.

Acción: Reportar las muestras de calidad del agua al SUI, incluyendo los resultados de *Giardia spp.* y *Cryptosporidium spp.*

Plazo: Todos los meses según Resolución 2115.

Indicador: IRCA, Muestras de *Giardia spp.* y *Cryptosporidium spp.*, Número de muestras.

Cumplimiento: 0-5% 0 Según Resolución 2115.

Los resultados de la medición de parámetros fisicoquímicos y microbiológicos básicos evaluados en el mes de julio, fueron cargados al SUI.

5. Desarrollo de la acción: estrategia operativa para reducir consumo energético en la planta de tratamiento de aguas residuales PTAR de Chiquinquirá Boyacá.

Objeto: Optimizar procesos para reducir consumo energético y garantizar la operatividad de los equipos a través de rutinas de mantenimiento adecuadas

Acción: Ejecutar las labores de mantenimiento.

Se continúa con las reparaciones en las plantas de la empresa, cambio de elementos en mal estado y adquisición de bombillos ahorreadores, con el objeto de disminuir el consumo de energía.





Nit. 800.082.204-9

REPORTE DE INFORMACION

94

1. Registro y certificación de la información pendiente de carga en el Sistema Único de Información -SUI-.

Objetivo: Registrar y certificar la información pendiente de carga en el Sistema Único de Información -SUI-.

Acción: Registro y certificación de la información pendiente por cargue al SUI.

Plazo: 1 mes

Seguimiento: 1 mes

En el periodo de julio, se realizó la certificación de **76** formatos de los **413** que se encontraban en estado “Pendiente” al iniciar el mismo, actualmente se encuentran habilitados **351**, de los cuales, se realizan las siguientes observaciones, **solicitando su colaboración** para dar solución a ellos, con el propósito de continuar con el desarrollo y cumplimiento de esta actividad:

- ✓ Los **3** formatos habilitados “**5. Suscriptores Proyectados Alcantarillado_15176000CHIQUINQUIRA**” de la vigencia 2014, 2015 y 2016, que se encuentran en estado “Pendiente” se encuentran ya reportados y certificados como se puede evidenciar en la plataforma, motivo por el cual, **no se permite nuevamente ingresar la información**. Esta observación se ha realizado en los informes anteriores, pero a la fecha, persiste el inconveniente con estos formatos.

| AÑO | FORMATO | RADICADO |
|------|--|--------------------|
| 2014 | 5. Suscriptores Proyectados Alcantarillado_15176000CHIQUINQUIRA | 201803232017088300 |
| 2015 | 5. Suscriptores Proyectados Alcantarillado_15176000CHIQUINQUIRA | 201803262017088288 |
| 2016 | 5. Suscriptores Proyectados Alcantarillado_15176000CHIQUINQUIRA | 201803262017104591 |

- ✓ Con respecto al formulario “**40. Registro de Tanques de Almacenamiento**”, 2009, servicio acueducto, tópico técnico, se solicitó mesa de ayuda con radicado No. 393957, ya que, el formulario no genera detalle para realizar su reporte, dónde se comunica que el formato prerequisito corresponde al “**56. Componentes del Sistema**”, periodo 2009 Anual, fue radicado en blanco, por consiguiente, al efectuar el proceso de diligenciamiento del formulario referenciado, no habilita el detalle para su diligenciamiento.





Nit. 800.082.204-9

- ✓ Frente al formato “Costos de Energía Alcantarillado Utilizada en Tratamiento de Aguas Residuales”, vigencia 2015 y 2016, no es posible el reporte, ya que, al cargarlo a la plataforma del SUI se genera el error “NOMBRE ESTACION DE BOMBEA LA BALSA NO REGISTRADO EN EL FORMULARIO REGISTRO DE ESTACIONES DE BOMBEA EN ALCANTARILLADO” y si el archivo registra el valor en blanco tampoco es aceptado por el sistema, razón por la cual, se solicitó ayuda a los profesionales de soporte con radicado No. 393717, puesto que es necesario realizar el reporte del formato “Registro de Estaciones de Bombeo de Alcantarillado” y este no se encuentra habilitado para la Entidad.
- ✓ Existe 27 formatos correspondientes a "Facturación Operadores Sitios de DF y ET", que no han sido posible validarlos, ya que, según lo presentado por el validador, la columna id="15" nombre="Cobro total - otros conceptos" tipo="numero" formato="99999999990.99" min="1000" max="50000000000" obligatorio="SI"/, donde se establece que el valor mínimo presentado en este campo no puede ser inferior a \$1.000, sin embargo, EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. informa que no realiza ningún cobro adicional al de la tarifa por tonelada, por lo tanto, al tratar de validar el archivo genera error, puesto que el valor corresponde a \$0.00.

Se expuso esta novedad al centro de soporte, con radicado No. 394413, para que el equipo técnico revise los parámetros del archivo y proceder a la certificación de los 27 formatos que se encuentran habilitados, en estado "Pendiente".

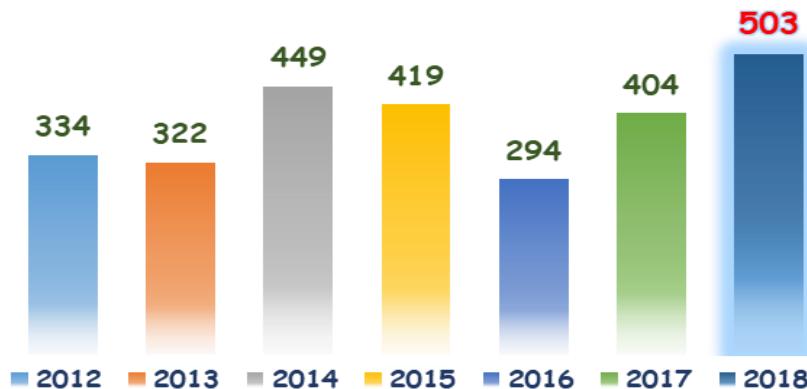
- ✓ La información requerida para presentar el formato de “Relleno Sanitario (Parte II)”, vigencia 2016, no es aceptada por la plataforma, ya que, solicita un proyecto de biogas que la entidad no posee.

Al dar solución a los requerimientos expuestos, permitirá el reporte y certificación de **34**, que permitirá seguir disminuyendo el número de formatos que se encuentran en estado “Pendiente”.

1. Por otra parte, si tenemos en cuenta los cargues realizados en vigencias anteriores, podemos observar que se realizó un promedio de reportes anuales de **370** formatos, y en la presente vigencia se supera el número en **133** formatos, que equivalen a un **35.9%** más de trabajo para dar cumplimiento a lo establecido por la SSPD, además, considerando que tan sólo han transcurrido 07 meses del año.

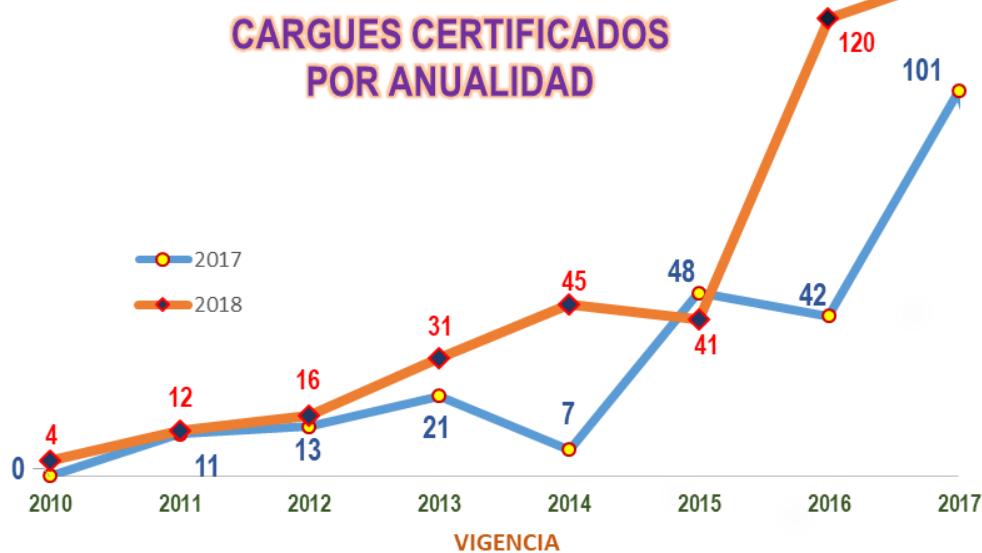


CARGUES REPORTADOS POR ANUALIDAD



- ✓ De los **503** formatos, **401** reportes pertenecen a vigencias anteriores a 2018, que equivalen a un **79.7%** del total de los reportados, que requieren y demandan mayor tiempo y esfuerzo en la recolección y estructuración de la información.

CARGUES CERTIFICADOS POR ANUALIDAD



- ✓ Actualmente, se realiza en promedio **72** reportes mensuales, es decir, que los esfuerzos continúan para realizar los cargues, en pro del cumplimiento de esta actividad, la cual está establecida en el Programa de Gestión.



Nit. 800.082.204-9

97

CARGUES REALIZADOS 2018





Nit. 800.082.204-9

Chiquinquirá, 02 de Agosto de 2018

Doctora

BIBIANA GUERRERO PEÑARETE

Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Carrera 18 N° 84-35
Bogotá D.C.

Referencia: Informe mensual N° 10 de Seguimiento al Programa de Gestión.

Cordial saludo,

La presente tiene como finalidad remitir informe mensual N°10, teniendo en cuenta los compromisos fijados para el noveno mes en el Programa de Gestión suscrito entre la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos de Chiquinquirá EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P.

Por lo anterior se anexa informe con 97 folios y CD, con los anexos mencionados en el informe.

Sin otro particular,

LUIS EDUARDO CORTES PIRAZAN

GERENTE

EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P.





Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20184231213641
Fecha: 28/08/2018

GD-F-007 V.10

Página 1 de 31

Bogotá, D.C.

Señor
LUIS EDUARDO CORTES
Gerente
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIQUINQUIRÁ -
EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P.
gerencia@epochiquinquirá.gov.co
Chiquinquirá, Boyacá.

Asunto: Respuesta radicados SSPD No. 20185290836632, 20185290836062 y 20185290845702 del 3 y 6 de agosto de 2018 constituyente al décimo informe de avance del Programa de Gestión acordado entre el prestador y esta entidad.

Respetado señor Gerente:

La Superintendencia de Servicios Público Domiciliarios recibió los radicados del asunto mediante los cuales EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P remitió el décimo informe de avance del Programa de Gestión suscrito entre la empresa que usted representa y esta Superintendencia.

Según lo acordado en el mencionado programa, el informe debía reflejar el avance alcanzado por el prestador en las metas durante el décimo mes de ejecución, y estar debidamente soportado lo estipulado en los anexos del Programa de Gestión, de acuerdo con lo establecido en la condición décima del Programa de Gestión:

"... DÉCIMO. 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...."

Frente al décimo informe de seguimiento, alertamos sobre los bajos niveles de cumplimiento de los diferentes compromisos pactados hasta el momento, toda vez que a la fecha el cumplimiento ponderado corresponde al 57% de un total del 85% proyectado (Gráfico 1). En ese sentido, le reiteramos la disposición de esta superintendencia y el compromiso adquirido por el prestador para el cumplimiento de los compromisos dirigidos a mejorar la prestación de los servicios públicos en el municipio de Chiquinquirá.



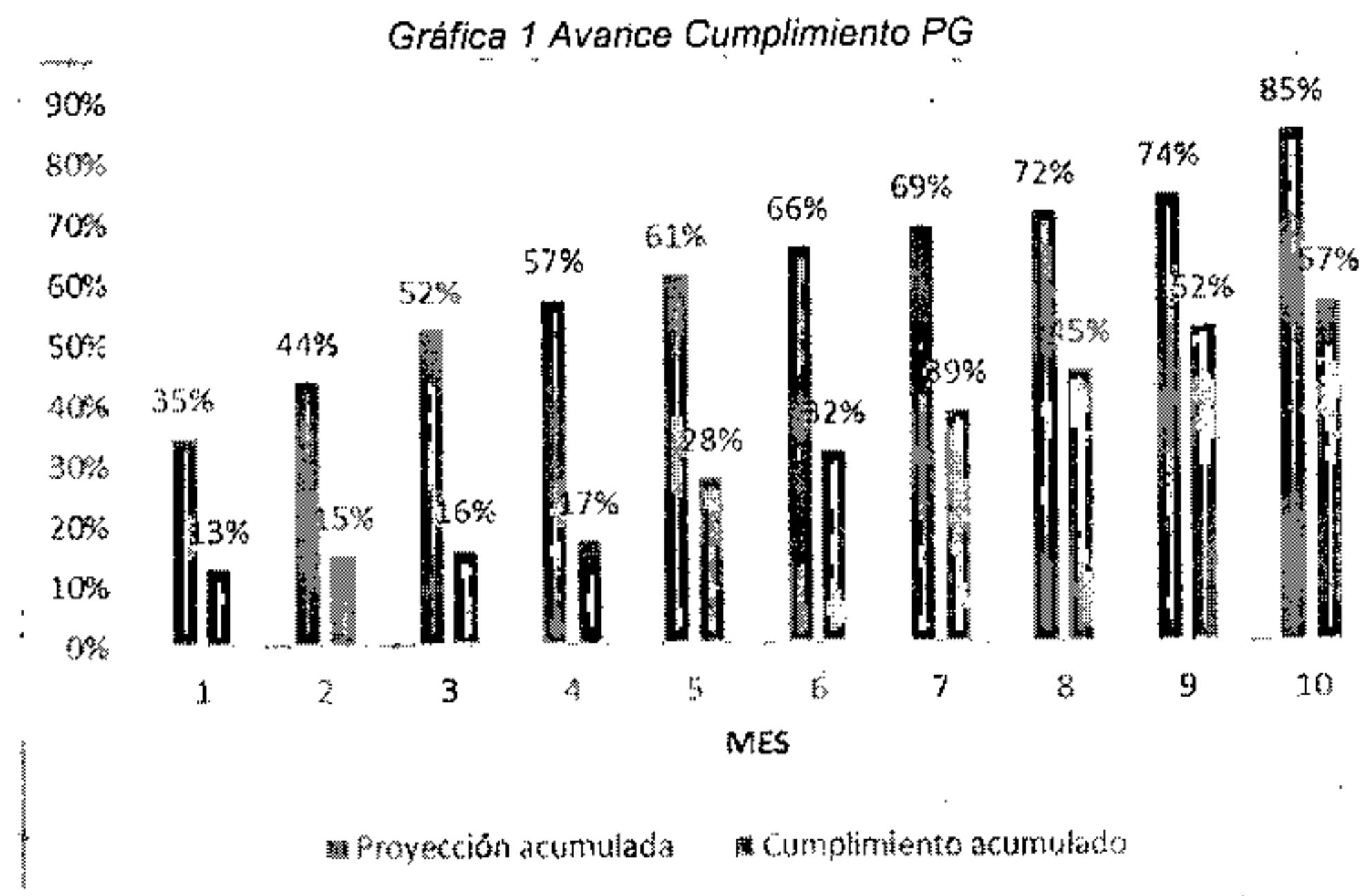
C014/5927



C014/5927

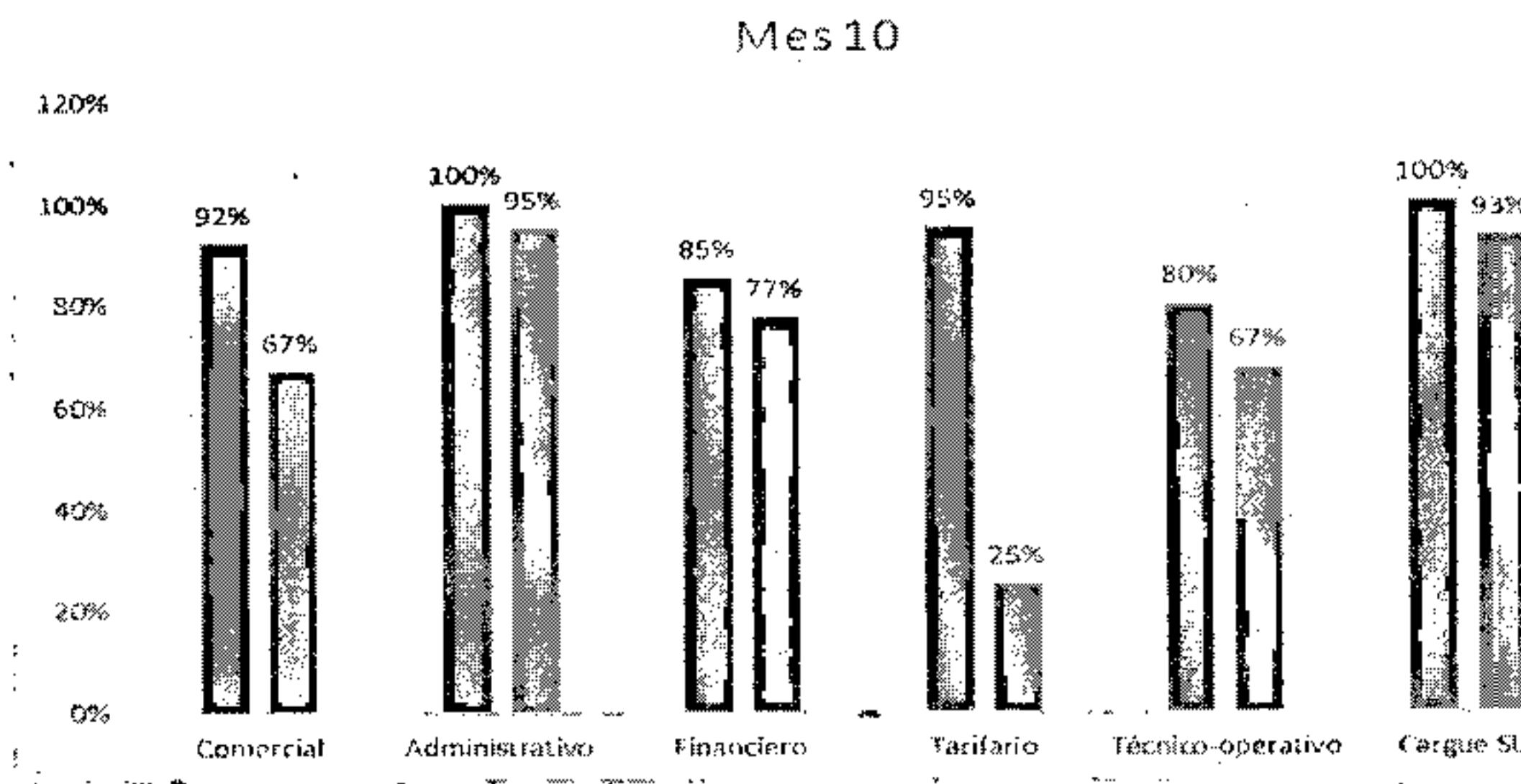
Sede principal. Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6

www.superservicios.gov.co



Así mismo, a continuación se presentan los porcentajes de avance para cada uno de los componentes del programa de gestión, conforme a la evaluación realizada al décimo informe de seguimiento y los respectivos soportes de cumplimiento.

Gráfica 2 Cumplimiento por Componente-décimo informe de cumplimiento



A continuación, podrá encontrar el detalle de la evaluación realizada para cada uno de los compromisos incluidos en el programa de Gestión.

- **Componente Comercial**

Sobre los ítems que integran este componente, se presentan los siguientes comentarios:

1. **Información actualizada y de calidad.**

Realizar ajustes administrativos y operativos para contar con estadísticas permanentes

La empresa ha estado generando estadísticas en los componentes comerciales y financieros de la empresa.

Gestionar el backup de la información generada entre los meses de julio de 2016 a enero de 2017 en el software Antsoft

Una vez revisado el tópico comercial en el Sistema Único de Información (SUI) para el periodo comprendido entre julio de 2016 a enero de 2017, se tiene que, Empochiquinquirá E.S.P. tiene pendiente por cargar y certificar la siguiente información:

Tabla 1. Relación reportes pendientes de carga al SUI – Tópico Comercial

| AÑO | SERVICIO | PERÍODO | CÓDIGO | FORMATO | APLICACIÓN | OBSERVACIÓN |
|------|----------------|---------|--------------|---|--------------|--|
| 2016 | Acueducto | Anual | 1276 | Costos de insumos químicos acueducto | Carga Masivo | N/A |
| 2016 | Acueducto | Anual | 1272 | CPB - costos particulares de bombeo | Carga Masivo | N/A |
| 2016 | Alcantarillado | Anual | ALC_C_348491 | 5. Suscriptores Proyectados Alcantarillado_15176000CHIQUINQUIRA | Formularios | N/A |
| 2016 | Alcantarillado | Anual | 1274 | Costos de energía alcantarillado utilizada en tratamiento de aguas residuales | Carga Masivo | Mesa de ayuda No. 393717 de 17/07/2018 |
| 2017 | Acueducto | Enero | ACU_C_64778 | 4. Información Comercial de Acueducto_15176000CHIQUINQUIRA | Formularios | N/A |

Por lo anterior, se tiene parcialmente cumplido el compromiso en un 90% al presente mes de seguimiento.

Contar con respaldo del backup

Sin ejecución de acciones para el presente mes de seguimiento, en relación al compromiso.

Se reitera lo solicitado en el séptimo informe de seguimiento:

"... para el próximo informe alleguen los avances realizados a la actualización del manual de procesos y procedimientos que está efectuando la división administrativa."

Por lo anterior se da por No Cumplida la actividad para el presente mes de seguimiento.

2. **Recaudo de subsidios adeudados.**

Gestionar giro de subsidios adeudados y giro directo

El prestador remite los soportes con los cuales gestionó ante la Alcaldía el giro de los recursos adeudados por concepto de subsidios de los meses de abril y mayo de 2018, los cuales se encuentran pagos.

Balance entre subsidios y contribuciones del periodo y la gestión adelantada para el cobro de estos

La empresa aporta el balance entre subsidios y contribuciones del mes de mayo de 2018.

Tabla 2. Balance subsidios y contribuciones

| Periodo | Subsidios | | Contribuciones | | Subsidios menos Contribuciones | | TOTAL |
|----------------|--------------|----------------|----------------|----------------|--------------------------------|----------------|---------------------|
| | Acueducto | Alcantarillado | Acueducto | Alcantarillado | Acueducto | Alcantarillado | |
| Agosto | \$50.683.746 | \$ 48.056.711 | \$18.851.561 | \$ 9.687.110 | \$31.832.185 | \$ 38.369.601 | \$70.201.786 |
| Septiembre | \$49.189.146 | \$ 46.815.695 | \$19.175.446 | \$ 9.880.550 | \$30.013.700 | \$ 36.935.145 | \$66.948.845 |
| Octubre | \$50.442.190 | \$ 47.888.196 | \$21.337.483 | \$ 10.964.219 | \$29.104.707 | \$ 36.923.977 | \$66.028.684 |
| Noviembre | \$50.959.888 | \$ 48.433.213 | \$19.974.362 | \$ 10.185.909 | \$30.985.526 | \$ 38.247.304 | \$69.232.830 |
| Diciembre | \$48.455.341 | \$ 46.051.288 | \$22.038.107 | \$ 11.298.774 | \$26.417.234 | \$ 34.752.514 | \$61.169.748 |
| Enero - 2018 | \$48.811.911 | \$ 46.450.258 | \$21.265.147 | \$ 10.885.603 | \$27.546.764 | \$ 35.564.655 | \$63.111.419 |
| Febrero - 2018 | \$48.460.468 | \$ 46.071.161 | \$19.938.197 | \$ 10.289.202 | \$28.522.271 | \$ 35.781.959 | \$64.304.230 |
| Marzo - 2018 | \$49.211.083 | \$ 47.067.759 | \$20.353.722 | \$ 10.575.536 | \$28.857.361 | \$ 36.492.223 | \$65.349.584 |
| Abril - 2018 | \$49.081.645 | \$ 46.796.804 | \$19.381.243 | \$ 10.056.257 | \$29.700.402 | \$ 36.740.547 | \$66.440.949 |
| Mayo - 2018 | \$51.402.769 | \$ 49.107.125 | \$23.129.001 | \$ 11.938.488 | \$28.273.768 | \$ 37.168.637 | \$65.442.405 |

Por lo anterior, se considera que el compromiso se encuentra cumplido hasta el décimo mes de seguimiento.

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

Radicar solicitud del concepto de legalidad del nuevo CCU en la CRA

En relación a este compromiso, la empresa adjuntó en el séptimo informe de seguimiento el radicado de la solicitud del concepto de legalidad del nuevo CCU en la CRA

Por lo anterior, el compromiso se encuentra CUMPLIDO.

Copia concepto de legalidad y Socialización

En el octavo informe de seguimiento, el prestador allega copia del radicado CRA No. 20180120088231 de 24 de mayo de 2018, mediante el cual la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) otorga concepto de legalidad al CCU de Empochiquinquirá E.S.P.

Por lo anterior, el compromiso se encuentra CUMPLIDO.

Socialización y divulgación del CCU a los usuarios

Empochiquinquirá E.S.P. allegó en el octavo informe el siguiente cronograma de socialización del CCU:

Tabla 3. Cronograma divulgación CCU

Fuente: Empochiquinquirá – Rad 20185290527632

Para el noveno informe de seguimiento la empresa aporta registro fotográfico y listado de asistencia de la jornada de socialización llevada a cabo el dia 15 de junio del año en curso. Por consiguiente, el compromiso se encuentra parcialmente cumplido en un 60%, por lo cual el prestador deberá allegar en el próximo informe los soportes de las demás actividades propuestas en el cronograma (ver tabla 3).

4. Catastro de suscriptores.

Empochiquinquirá E.S.P. mediante radicado 20185290398922 de 2 de mayo de 2018, solicitó un plazo adicional hasta el 28 de febrero de 2019, para la entrega del cumplimiento del presente compromiso.

¹ Al respecto, la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado otorgó la prórroga¹.

5. Reducción de pérdidas comerciales. Instalación de nuevos medidores, revisión y cambio de medidores con falla u obsoletos.

Cronograma detallado de actividades para la instalación, revisión y cambio de medidores.

El prestador aporta cronogramas de instalación de micromedidores para los períodos de junio y julio de 2018 en términos operativos de la atención de la solicitud a los usuarios. Sin embargo, es importante que para el undécimo informe de seguimiento la empresa allegue el cronograma en términos de aumentar la cobertura de usuarios medidos y las metas planteadas por la empresa.

¹ http://www.superservicios.gov.co/content/download/25000/197185/version/1/file/Otro_s%C3%AD_ampliac%C3%B3n_plazo-FIRMADO.pdf

Por lo anterior, se tiene PARCIALMENTE cumplido el compromiso.

Reporte detallado de suscriptores, indicando cuáles cuentan con micromedición, y cuáles son facturados por diferencia de lectura, por promedio y otros mecanismos.

El prestador remite la siguiente información en relación a los usuarios facturados por promedio:

Tabla 4. Micromedición

| Periodo | Suscriptores Acueducto | Suscriptores Alcantarillado | Medidores buenos | Medidores dañados (A) | Sin medición (B) | Cálculo Suscriptores por promedio A + B |
|--------------|------------------------|-----------------------------|------------------|-----------------------|------------------|---|
| Octubre | 13.800 | 13.472 | 12.162 | 1.625 | 13 | 1.638 |
| Noviembre | 13.806 | 13.496 | 12.186 | 1.608 | 12 | 1.620 |
| Diciembre | 13.848 | 13.540 | 12.111 | 1.723 | 14 | 1.737 |
| Enero - 2018 | 13.986 | 13.677 | 12.582 | 1.399 | 5 | 1.404 |
| Febrero | 14.073 | 13.786 | 12.696 | 1.371 | 6 | 1.377 |
| Marzo | 14.156 | 13.908 | 12.724 | 1.371 | 61 | 1.432 |
| Abril | 14.166 | 13.918 | 12.821 | 1.285 | 60 | 1.345 |
| Mayo | 14.182 | 13.935 | 12.848 | 1.315 | 19 | 1.334 |

La empresa informa que, los suscriptores sin medición corresponden a aquellos que no cuentan con centro de medición, es decir, los tipificados como robos, manipulación o extracción.

Ahora bien, en la página 14 del informe remitido por el prestador, relaciona la siguiente información:

Tabla 5. Suscriptores por promedio

| Periodo | Registrados | Activos | Suspendidos | Medición OK | Promedio |
|---------|-------------|---------|-------------|-------------|----------|
| Enero | 13.986 | 13.856 | 130 | 12.581 | 1.145 |
| Febrero | 14.073 | 13.942 | 131 | 12.696 | 1.063 |
| Marzo | 14.156 | 14.024 | 132 | 12.724 | 1.476 |
| Abril | 14.166 | 12.821 | 133 | 12.821 | 1.345 |
| Mayo | 14.182 | 12.848 | 132 | 12.848 | 1.315 |

Con base en lo anterior y una vez cotejada la información de las tablas No. 4 y 5, se tiene que, la información no es consecuente, ya que en la tabla 4, el prestador indica unos suscriptores con medidores dañados y sin medición que comparados con los suscriptores por promedio de la tabla 5, arrojan la siguiente diferencia, a excepción del mes de abril de 2018.

Tabla 6. Diferencia suscriptores por promedio

| Periodo | Tabla 4 | Tabla 5 | Diferencia |
|--------------|---------|---------|------------|
| Enero - 2018 | 1.404 | 1.145 | 259 |
| Febrero | 1.377 | 1.063 | 314 |
| Marzo | 1.432 | 1.476 | -44 |
| Abril | 1.345 | 1.345 | 0 |
| Mayo | 1.334 | 1.315 | 19 |

Por lo anterior, Empochiquinquirá E.S.P. deberá indicar detalladamente en el próximo informe de seguimiento a que obedecen dichas diferencias. Igualmente, debe mencionar a que hace referencia la diferencia entre medidores activos y medidores registrados, ¿qué pasa con ellos? En consecuencia, el compromiso se encuentra en incumplimiento.

Verificar y realizar la reducción de suscriptores por promedio y no medidos.

El cálculo de este compromiso se realiza con los datos del anterior aspecto. Teniendo en cuenta que, dichos valores presentan inconsistencias, no es posible el cálculo del mismo. Por lo anterior, se tiene como NO CUMPLIDO el compromiso.

Realizar el cambio de medidores dañados u obsoletos.

Tabla 7. Cambio medidores dañados

| Periodo | Suscriptores Acueducto | Suscriptores Alcantarillado | Medidores buenos | Medidores dañados | Diferencia | Variación |
|--------------|------------------------|-----------------------------|------------------|-------------------|------------|-----------|
| Octubre | 13.800 | 13.472 | 12.162 | 1.625 | | |
| Noviembre | 13.806 | 13.496 | 12.186 | 1.608 | -17 | -1,05% |
| Diciembre | 13.848 | 13.540 | 12.111 | 1.723 | 115 | 7,15% |
| Enero - 2018 | 13.986 | 13.677 | 12.582 | 1.399 | -324 | -18,80% |
| Febrero | 14.073 | 13.786 | 12.696 | 1.371 | -28 | -2,00% |
| Marzo | 14.156 | 13.908 | 12.724 | 1.371 | 0 | 0,00% |
| Abril | 14.166 | 13.918 | 12.821 | 1.285 | -86 | -6,27% |
| Mayo | 14.182 | 13.935 | 12.848 | 1.315 | 30 | 2,33% |

De la anterior tabla, se tiene que entre diciembre de 2017 y enero de 2018 la empresa tuvo una disminución de los medidores dañados del 18,8%, siendo este el periodo con mayor variación. En el mes de mayo el número de medidores dañados incremento en un 2.33%. Igualmente, el prestador informa que de enero a 26 de julio del año en curso ha realizado el cambio de 208 medidores por daño, mientras que en el 2017 realizó el cambio de 372.

De otra parte, el prestador aclara que tiene como meta para el año 2018, el cambio de 400 medidores con reporte de daño o mal estado.

El compromiso se encuentra cumplido en este periodo analizado.

6. Facturación: Revisión de ciclos, efectividad en pre - crítica y crítica, suspensiones y reconexiones oportunas, reportes de información y sistema de información en línea.

Cronograma detallado de actividades de pre-critica, critica, suspensiones, reconexiones, entre otros.

En relación al compromiso, el prestador remite cronograma desde los meses de octubre de 2017 a junio de 2018, por lo cual se tiene cumplido el compromiso para el presente mes de seguimiento. No obstante, en el undécimo informe deberá allegar el cronograma hasta el mes de agosto.

Reporte de suscriptores facturados sin diferencia de lecturas y no medición

Tabla 8. Suscriptores sin medición

| Periodo | Sin medición |
|--------------|--------------|
| Octubre | 13 |
| Noviembre | 12 |
| Diciembre | 14 |
| Enero - 2018 | 5 |
| Febrero | 6 |
| Marzo | 61 |
| Abril | 60 |
| Mayo | 19 |

Por lo anterior, se encuentra Cumplida la actividad para el presente mes de seguimiento.

Acciones y reporte de pre-crítica, crítica, suspensión y reconexión.

El prestador remite los cronogramas de las actividades derivadas de los procesos de facturación correspondiente, al igual que las suspensiones y reconexiones realizadas desde enero a julio de 2018, tal como se muestra a continuación:

Tabla 9. Suspensiones y Reconexiones

| Mes | Suspensiones | Reconexiones |
|---------------|--------------|--------------|
| Enero | 27 | 30 |
| Febrero | 13 | 15 |
| Marzo | 2 | 13 |
| Abril | 97 | 19 |
| Mayo | 12 | 13 |
| Junio y Julio | 150 | 70 |
| Total | 301 | 160 |

El compromiso se encuentra cumplido en un 81% para los diez meses de seguimiento del programa de gestión.

Depuración de suscriptores retirados de la facturación, nuevos y demás novedades.

El prestador relaciona los soportes de las acciones de depuración de cartera adelantadas con varios suscriptores.

Ahora bien, se reitera nuevamente lo solicitado en el octavo informe:

"(...) menciona la depuración realizada por \$505.137.400 correspondiente a 70 casos, lo cual difiere con lo depurado en la contabilidad en el mes de diciembre de 2017 por valor de \$505.132.400. Al respecto, es importante que la empresa explique a que obedece la diferencia." Subrayado fuera de texto.

Así mismo, se reitera nuevamente lo expuesto en el séptimo informe de seguimiento Empochiquinquirá E.S.P. indicó que "el 23 de abril de 2018 la junta directiva aprobó la depuración de \$169.339.800 (40 casos), sin embargo, para el octavo informe menciona que los 40 casos suman \$178.640.400, por lo cual es importante que el prestador se pronuncie sobre dicha diferencia." Subrayado fuera de texto.

Así mismo, para el noveno informe de seguimiento, la empresa menciona que, el 7 de junio se reunió el comité de sostenibilidad contable y aprobó la depuración de los \$178.640.400, y que se encuentra en proceso la proyección de las correspondientes resoluciones. Para el cumplimiento del compromiso en el próximo informe de seguimiento, el prestador deberá remitir los soportes contables en los cuales se refleje dicha depuración (nota de contabilidad y libro auxiliar de cuentas por cobrar).

Ahora bien, en relación a los nuevos suscriptores, Empochiquinquirá E.S.P. ha actualizado su base de suscriptores con el ingreso de éstos, en dicha base relaciona la dirección del predio, el código catastral, estrato, uso y zonificación.

Tabla 10. Relación nuevos suscriptores

| Estrato y/o Uso | Año 2017 | Año 2018 |
|-----------------|----------|----------|
| Estrato 1 | 17 | 12 |
| Estrato 2 | 487 | 228 |
| Estrato 3 | 84 | 106 |
| Estrato 4 | 4 | 4 |
| Comercial | 11 | 9 |
| Industrial | 0 | 0 |
| Oficial | 0 | 1 |
| Total | 603 | 360 |

Facturar los dos (2) ciclos de facturación con 32 días.

Sin ejecución de acciones para el presente informe de seguimiento, ya que en el noveno informe allegó la misma información:

Tabla 11. Periodos de facturación

| Periodo de facturación | Fechas de facturación | Días de recuperación |
|------------------------|-------------------------|----------------------|
| Agosto - 2017 | 15/07/2017 - 14/08/2017 | 0 |
| Septiembre - 2017 | 15/08/2017 - 15/09/2017 | 1 |
| Octubre - 2017 | 16/09/2017 - 16/10/2017 | 1 |
| Noviembre - 2017 | 17/10/2017 - 17/11/2017 | 1 |
| Diciembre - 2017 | 19/11/2017 - 19/12/2017 | 1 |
| Enero - 2018 | 20/12/2017 - 20/01/2018 | 1 |
| Febrero - 2018 | 21/01/2018 - 21/02/2018 | 1 |
| Marzo - 2018 | 22/02/2018 - 24/03/2018 | 2 |
| Abril - 2018 | 25/03/2018 - 25/04/2018 | 1 |
| Mayo - 2018 | 26/04/2018 - 26/05/2018 | 1 |
| TOTAL | | 10 |

Por lo anterior, se considera que el compromiso no se encuentra CUMPLIDO en este período analizado.

7. Atención de Usuarios y PQR

Acciones de mejora para atenuar las causales de mayor frecuencia en las reclamaciones.

La empresa remite evidencias de actividades relacionadas con atención al usuario e informa de brigadas adelantadas en barrios, campañas de financiación de cuentas por cobrar, cambio de centros de micromedición, detección de conexiones clandestinas, personal calificado y la tabulación de encuestas de satisfacción. Por lo anterior, se tiene cumplida en un 100% el compromiso en el programa de gestión.

Generación de estadísticas detalladas de los reclamos mensuales por causal y estado del trámite.

En relación a esta actividad, el prestador allegó hasta el octavo mes las siguientes estadísticas, correspondientes de septiembre de 2017 a mayo de 2018.

Tabla 12. Reclamaciones

| | Reclamo | Sept | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar | Abr | May |
|----|-------------------------------------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | AFORO | | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | | | |
| 2 | INCONFORMIDAD CONSUMO | 122 | 204 | 152 | 138 | 145 | 116 | 69 | 85 | 27 |
| 3 | CAMBIO DE OTROS MAT | | 1 | | 2 | 1 | 1 | | | |
| 4 | COBRO POR SERV. NO PREST | 2 | 2 | 5 | 6 | 2 | | 1 | | |
| 8 | DESCUENTO POR PREDIO DESHABITADO | 22 | 25 | 21 | 28 | 2 | 5 | 10 | 3 | 0 |
| 9 | CAMBIO DE ESTRATO | | | | | 1 | 3 | 3 | 5 | 1 |
| 10 | CLASE DE USO | 1 | | 1 | 1 | 1 | | 1 | | 2 |
| 11 | RELACIONADA COBROS PROMEDIO | 18 | 26 | 22 | 30 | 32 | 40 | 38 | 18 | 6 |
| 12 | PAGO SIN ABONO A CUENTA | | | 1 | | | | 1 | 2 | 1 |
| 13 | COBROS POR RECONEXION | | 1 | | 1 | | | | | |
| 14 | SOLICITUD DEL USUARIO | 41 | 101 | 53 | 66 | 16 | 6 | | | |
| 15 | FINANCIACION/DIVI | 13 | 7 | 5 | 6 | 10 | | 1 | | |
| 17 | ABONO PARCIAL A DEUDA | 5 | | 2 | | | 3 | 5 | 10 | 3 |
| 18 | CONCILIACION DEUDA | 1 | 1 | | | 6 | 23 | 28 | 16 | 20 |
| 19 | APLICAR DESCUENTOS DE LEY | | | 3 | | | 2 | 1 | | |
| 20 | TOTALIZAR DEUDA | 2 | 13 | 11 | 5 | | | 5 | 1 | 2 |
| 21 | OBRAS CIVILES | 1 | | | | | | 1 | 1 | |
| 24 | RECONEXION DEL SERV. | | | | | | | | 1 | |
| 26 | REACTIVACION DEL SERV. | 1 | 1 | | | | | | 2 | 1 |
| 27 | SE ANULA | 8 | 3 | | 3 | 2 | | | 1 | |
| 28 | ACTUALIZACION DATOS | 9 | 20 | 11 | 24 | 25 | 21 | 37 | 25 | 15 |
| 30 | COBRO DESCONOCIDO | | | | | | | | | 2 |
| 31 | CAMBIO DE MEDIDOR | 42 | 47 | 34 | 34 | 37 | 26 | 37 | 33 | 26 |
| 32 | INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIF | | | | | | 2 | | 1 | 1 |
| 35 | SUSPENSION POR MUTUO ACUERDO | | | 1 | | 3 | 5 | 2 | 1 | 5 |
| 36 | SOLICITUD CANCELACION DEL CONTRATO | | | | | | | 3 | | 2 |
| 1 | MEDIDOR CON LECTURA | | | | | | 1 | | | |
| 1 | MEDIDOR PARA REVISION | | | | 1 | 1 | | | | |
| | COBROS INOPORTUNOS | | 2 | 1 | | | | | | |
| 10 | TARIFA COBRADA / | | | | 1 | | | | | |
| 30 | APLICABILIDAD TRES PERIODOS | | | | 1 | | | | | |
| 4 | MEDIDOR DE PRUEBA | 1 | | | | | | | | |
| | Total | 289 | 465 | 327 | 346 | 288 | 253 | 243 | 206 | 115 |

Ahora bien, en el décimo informe relaciona los siguientes datos:

Tabla 13. Número de requerimientos radicados

| Periodo | Número de requerimientos | Porcentaje |
|--------------|--------------------------|-------------|
| Enero | 321 | 21 |
| Febrero | 273 | 18 |
| Marzo | 265 | 17 |
| Abrel | 255 | 16 |
| Mayo | 236 | 14 |
| Junio | 201 | 14 |
| TOTAL | 1551 | 100% |

Lo anterior, no coincide con el número de requerimientos descritos en la tabla 12, por lo cual el prestador deberá indicar en el próximo informe de seguimiento a que obedece dichas diferencias. Hasta tanto la empresa no se pronuncie al respecto, no se dará cumplimiento al compromiso.

Generación de reportes de SAP, REP, RAP y REQ, con relación a tiempos y tipo de fallo.

En relación a esta actividad, el prestador allega una relación de derechos de petición y recursos de reposición, no obstante, no adjunta el soporte del Acto Administrativo, con el objeto de verificar el

debido proceso y el derecho de defensa y que presuntamente estaría configurando el Silencio Administrativo Positivo (SAP). Esta actividad se da por NO CUMPLIDA

8. Depuración de Cartera.

Plan de recuperación y cronograma de actividades.

Se reitera nuevamente lo solicitado en informes anteriores:

"En el tercer (3) informe se solicitó a la empresa allegar el cronograma de recuperación de la cartera de la vigencia 2018."

No obstante, no se tuvo ejecución de acciones por parte del prestador para el presente mes de análisis, por lo cual Empochiquinquirá E.S.P. deberá remitir el mencionado cronograma en el próximo informe sin excusa alguna.

Por lo anterior, el compromiso se encuentra NO CUMPLIDO.

Depuración de cartera.

En el séptimo informe de seguimiento Empochiquinquirá E.S.P. indicó que el 23 de abril de 2018 la junta directiva aprobó la depuración de \$169.339.800 (40 casos), sin embargo, para el octavo informe menciona que los 40 casos suman \$178.640.400, por lo cual es importante que el prestador se pronuncie sobre dicha diferencia.

Para el noveno informe de seguimiento, la empresa menciona que, el 7 de junio se reunió el comité de sostenibilidad contable y aprobó la depuración de los \$178.640.400, por lo cual para el próximo informe el prestador deberá remitir los soportes contables en los cuales se refleje dicha depuración (nota de contabilidad y libro auxiliar de cuentas por cobrar).

Realizar las suspensiones y cortes de los usuarios morosos, conforme a lo establecido en el CCU (estadísticas de verificación).

La empresa allega cronograma de los procesos de facturación de los meses de mayo y junio de 2018, en el cual se evidencia la actividad de "REVISIONES, CORTES RECUPERACIÓN DE CARTERA C/CLO 2", y la relación de las suspensiones realizadas hasta el mes de julio de 2018.

Tabla 14. Suspensiones

| Mes | Suspensiones |
|---------------|--------------|
| Enero | 27 |
| Febrero | 13 |
| Marzo | 2 |
| Abril | 97 |
| Mayo | 12 |
| Junio y Julio | 150 |
| Total | 301 |

En ese sentido, se tiene como cumplida la actividad para el presente mes de seguimiento. Para el cumplimiento del compromiso en el próximo informe, Empochiquinquirá E.S.P. deberá remitir el cálculo del indicador establecido en el programa de gestión para todos los meses del programa de gestión.

Realizar procesos de cobro Jurídico

En el décimo informe, el prestador indica que realizó 62 notificaciones de cobro coactivo, al igual que suscribió 123 acuerdos de pago (pagos de 1 sola cuota) por valor inicial de \$119.126.225 y conciliada por \$54.907.596. Así mismo, ha suscrito 51 acuerdos de pago financiados (pagos de 2 y 24 cuotas con interés) por valor de \$39.334.892.

Por lo anterior, se tiene CUMPLIDO este compromiso para el periodo de análisis.

Estadísticas generales de estado de la cartera mes a mes y resultados del plan de recuperación

Empochiquinquirá adjunto en el décimo informe de avance las siguientes estadísticas de facturación y recaudo:

Tabla 15. Estadísticas de facturación y recaudo

| Periodo | FACTURADO MES | DEUDA ANTERIOR | TOTAL FACTURADO | RECAUDO MES | RECAUDO NO CTE | RECAUDO TOTAL | TOTAL CARTERA | EFICIENCIA CORRIENTE |
|--------------|---------------|----------------|-----------------|-------------|----------------|---------------|---------------|----------------------|
| Julic | 369.483.729 | 1.550.929.400 | 1.920.413.129 | 293.743.652 | 72.595.569 | 366.339.221 | 1.554.073.908 | 80% |
| Agosto | 451.690.965 | 1.539.302.438 | 1.990.993.403 | 359.204.663 | 54.794.687 | 413.999.350 | 1.576.994.053 | 80% |
| Septiembre | 479.804.462 | 1.558.816.556 | 2.038.621.018 | 362.654.586 | 62.366.732 | 425.021.318 | 1.613.599.700 | 76% |
| Octubre | 505.900.539 | 1.603.449.920 | 2.109.350.459 | 350.043.605 | 41.817.195 | 391.860.800 | 1.717.489.659 | 69% |
| Noviembre | 472.098.366 | 1.322.698.259 | 1.794.796.625 | 359.586.161 | 68.290.518 | 427.876.679 | 1.366.919.946 | 76% |
| Diciembre | 425.454.231 | 1.225.236.626 | 1.650.690.857 | 336.079.889 | 64.681.268 | 400.761.157 | 1.249.929.700 | 79% |
| Enero - 2018 | 476.678.586 | 1.235.513.555 | 1.712.192.141 | 376.905.987 | 50.691.418 | 427.597.405 | 1.284.594.736 | 79% |
| Febrero | 474.126.123 | 1.258.219.889 | 1.732.346.012 | 360.849.570 | 56.124.583 | 416.974.153 | 1.315.371.859 | 76% |
| Marzo | 473.990.718 | 1.294.918.289 | 1.768.909.007 | 363.345.706 | 57.555.350 | 420.901.056 | 1.348.007.951 | 77% |
| Abril | 493.476.295 | 1.314.187.143 | 1.807.663.438 | 356.172.197 | 58.898.865 | 415.071.062 | 1.392.592.376 | 72% |
| Mayo | 508.504.132 | 1.349.859.829 | 1.858.363.961 | 322.384.753 | 74.993.548 | 397.378.301 | 1.460.985.660 | 63% |

Una vez cotejada la información remitida por el prestador, se evidenció que, en el mes de abril de 2018 el total facturado y el saldo por cobrar relacionado en el archivo denominado "EstadisticaFacturacionAcConceptos" ubicado en la carpeta "G. Cartera y cortes" y "estadisticas fact abril 2018" no tiene correctamente el cálculo de los mismos, dado que, en el total facturado arroja un saldo de \$1.807.721.138 y en la tabla 14 \$1.807.663.438, presentando una diferencia de \$57.700. Ahora bien, en el archivo mencionado el saldo por cobrar presenta un saldo por \$1.392.650.076 y en la anterior tabla un valor de \$1.392.592.376 con una diferencia de \$57.700.

Por lo anterior, Empochiquinquirá E.S.P. deberá mencionar sin falta en el próximo informe a que obedecen dichas diferencias, de lo contrario no podrá ser evaluado el cumplimiento de la actividad.

Al décimo informe de seguimiento el compromiso se encuentra parcialmente cumplido.

9. Gestión y eficiencia en el recaudo.

Programa para incentivar el recaudo y medición de efectividad, con cronograma de actividades y tiempos de ejecución

El prestador allega un plan estratégico de recaudo, en éste define unas debilidades, amenazas, fortalezas y debilidades identificadas en el proceso de recuperación de la cartera. Lo anterior,

conlleva a una identificación de actividades a realizar, para determinar las estrategias activas y eficientes en el recaudo.

No obstante, se le reitera nuevamente al prestador que deberá remitir en el próximo informe de seguimiento el cronograma del plan con tiempos de ejecución, para evaluar el cumplimiento del compromiso, que hasta el décimo informe tiene un 60% de cumplimiento.

Por lo anterior, se tiene como No Cumplido el compromiso.

Ejecución del programa de recaudo

El prestador desde el mes de noviembre de 2017 denota una eficiencia corriente de recaudo por encima del 76% hasta el mes de marzo de 2018, tal como se evidencia en el compromiso No. 8 del presente informe de seguimiento, esto producto de, las actividades realizadas por la empresa para la recuperación de la cartera, a través de publicidad, cobros persuasivos, depuración de cartera.

No obstante, durante los meses de abril y mayo de 2018 la eficiencia corriente ha disminuido hasta llegar a un 63%. El total de la cartera ha presentado un incremento desde enero a mayo de 2018 por valor de \$176.390.924.

Por lo anterior, el prestador deberá indicar sin falta en el próximo informe de seguimiento a que hace referencia dichas variaciones. El compromiso se encuentra parcialmente cumplido para el presente mes de seguimiento.

Generación de estadísticas de la facturación contra recaudo

La empresa ha tenido un recaudo total aproximado del 24% entre noviembre de 2017 a marzo de 2018. En el mes de abril el recaudo total fue del 23% y en mayo del 21%.

Teniendo en cuenta lo anterior y que la meta establecida dentro del programa de gestión es del 22.5% mensual de aumento del recaudo, se tiene por CUMPLIDO el compromiso para el periodo de análisis.

Reporte de ventas corrientes y recaudo por conceptos

La empresa remite los datos hasta mayo de 2018. Por lo anterior, se tiene como CUMPLIDO el compromiso para el presente mes de seguimiento.

Reportes detallados de recaudo no corriente, por conceptos y aplicación

Empochiquinquirá E.S.P. remite listado del recaudo por concepto hasta el mes de mayo de 2018. Por lo anterior se tiene CUMPLIDO el compromiso para el presente mes de seguimiento.

A continuación, en la Tabla 16 se presenta el resumen de lo antes expuesto:

Tabla 16. Actividades Componente Comercial

| META | ACCIONES | PLAZO | INDICADOR DE GESTIÓN | % Cumplimiento | MES 10 | |
|--|--|---------|---|----------------|----------------|-----------|
| | | | | | INFORME AVANCE | ¿CUMPLIÓ? |
| 1. Información actualizada y de calidad. | Realizar ajustes administrativos y operativos para contar con estadísticas permanentes | 3 meses | Porcentaje de avance. (información entregada / información) | 35% | NO | NO |

| | | | | | | |
|--|--|--------------------|--|------|----|--------------|
| | | | solicitada) * 100 | | | |
| | Gestionar el backup de la información generada entre los meses de julio de 2016 a enero de 2017 en el software Antsoft. | 1 mes | Obtener el backup completo de la información comercial y financiera para el período requerido. | 50% | SI | Parcialmente |
| | Contar con respaldo del backup | 12 meses | Porcentaje de cumplimiento | 0% | NO | NO |
| 2. Recaudo de subsidios adeudados. | Gestionar giro de subsidios adeudados y giro directo. | 1 mes | Cumplimiento por logros | 18% | SI | SI |
| | Balance entre subsidios y contribuciones del periodo y la gestión adelantada para el cobro de estos. | 12 meses | Porcentaje de avance. (valor de los giros / valor total de los subsidios adeudados) * 100 | 9% | SI | SI |
| 3. Revisión, actualización, legalización y socialización del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa. | Radricular solicitud del concepto de legalidad del nuevo CCU en la CRA | 1 mes | Radicación del documento ante la CRA | 100% | SI | SI |
| | Copia concepto de legalidad | 2 meses | Remisión copia del concepto de legalidad de la CRA | 100% | SI | SI |
| | Socialización y divulgación del CCU a los usuarios | 1 mes | Cumplimiento con los soportes y registros fotográficos de las socializaciones realizadas. | 10% | SI | Parcialmente |
| 4. Catastro de suscriptores. | Presentar cronograma detallado de las actividades a realizar para la actualización del catastro de usuarios | 1 mes | Porcentaje de avance (informe con la estrategia de catastro con indicadores) | 0% | NO | NO |
| | Ejecución del Catastro | 28 febrero de 2019 | Porcentaje de avance (de conformidad con los indicadores establecidos en el informe definido por la empresa) | 0% | NO | NO |
| 5. Reducción de pérdidas comerciales. Instalación de nuevos medidores, revisión y cambio de medidores con falla u obsoletos. | Cronograma detallado de actividades para la instalación, revisión y cambio de medidores. | 1 mes | Porcentaje de Cumplimiento | 6% | SI | Parcialmente |
| | Reporte detallado de suscriptores, indicando cuáles cuentan con micromedición, y cuáles son facturados por diferencia de lectura, por promedio y otros mecanismos. | Mensual | Porcentaje de cumplimiento | 0% | SI | NO |
| | Verificar y realizar la reducción de suscriptores por promedio y no medidos. | 6 meses | Avance de suscriptores facturados por consumo / Total suscriptores por promedio y no medidos | 0% | SI | NO |
| 6. Facturación: | Realizar el cambio de medidores dañados u obsoletos. | 6 meses | Cobertura de micromedición efectiva | 10% | SI | SI |
| | Cronograma detallado | 1 mes | Informe y | 10% | SI | SI |

| | | | | | | |
|--|---|----------|---|------|----|--------------|
| 6. Revisión de ciclos, efectividad en pre - crítica y crítica, suspensiones y reconexiones oportunas, reportes de información y sistema de información en línea. | de actividades de pre-critica, critica, suspensiones, reconexiones, entre otros. | | cronograma de actividades | | | |
| | Reporte de suscriptores facturados sin diferencia de lecturas y no medición | 12 meses | Porcentaje de cumplimiento | 9% | SI | SI |
| | Acciones y reporte de pre-critica, critica, suspensión y reconexión. | 12 meses | Porcentaje de cumplimiento | 46% | SI | SI |
| | Depuración de suscriptores retirados de la facturación, nuevos y demás novedades. | 5 meses | Porcentaje de cumplimiento | 10% | SI | Parcialmente |
| | Facturar los dos (2) ciclos de facturación con 32 días. | 12 meses | Días recuperados de atraso / Dias atrasados en el ciclo de facturación | 0% | NO | NO |
| 7. Atención de Usuarios y PQR | Acciones de mejora para atenuar las causales de mayor frecuencia en las reclamaciones. | 1 mes | Entrega Plan de acción | 100% | SI | SI |
| | Generación de estadísticas detalladas de los reclamos mensuales por causal y estado del trámite. | 12 meses | Porcentaje de cumplimiento | 0% | SI | NO |
| | Generación de reportes de SAP, REP, RAP y REQ, con relación a tiempos y tipo de fallo. | 12 meses | Porcentaje de cumplimiento | 0% | SI | NO |
| 8. Depuración de Cartera. | Plan de recuperación y cronograma de actividades. | 1 mes | Cumplimiento con la entrega del Plan y cronograma | 0% | NO | NO |
| | Depuración de cartera. | 3 meses | Porcentaje de avance en la depuración de suscriptores | 10% | SI | Parcialmente |
| | Realizar las suspensiones y cortes de los usuarios morosos, conforme a lo establecido en el CCU (estadísticas de verificación). | 3 meses | Usuarios suspendidos o cortados / Total usuarios para suspensiones y cortes | 20% | SI | Parcialmente |
| | Realizar procesos de cobro Jurídico | 12 meses | Usuarios con proceso de cobro jurídico / Total usuarios identificados para procesos de cobro jurídico | 9% | SI | SI |
| | Estadísticas generales de estado de la cartera mes a mes y resultados del plan de recuperación | Mensual | Cumplimiento en la entrega de los reportes | 10% | SI | Parcialmente |
| 9. Gestión y eficiencia en el recaudo. | Programa para incentivar el recaudo y medición de efectividad, con | 1 mes | Entrega del programa | 0% | NO | NO |

| | | | | | | |
|---|--|----------------------------|-----|----|--------------|--|
| | cronograma de actividades y tiempos de ejecución | | | | | |
| Ejecución del programa de recaudo | 4 meses | Porcentaje de cumplimiento | 15% | SI | Parcialmente | |
| Generación de estadísticas de la facturación contra recaudo | 4 meses | Recaudo / Facturación | 20% | SI | NO | |
| Reporte de ventas corrientes y recaudo por conceptos | 12 meses | Porcentaje de cumplimiento | 9% | SI | SI | |
| Reportes detallados de recaudo no corriente, por conceptos y aplicación | 12 meses | Porcentaje de cumplimiento | 18% | SI | SI | |

Componente administrativo

10. Obtención de la Certificación de Competencias Laborales para el personal operativo de los sistemas de acueducto y alcantarillado

Se reitera nuevamente lo solicitado en el séptimo informe, en lo relacionado a la remisión de las copias de los 27 certificados en competencias laborales en servicio al cliente, ya que, al presente informe de seguimiento no ha allegado dichos documentos.

Ahora bien, la empresa relaciona 12 empleados que se encuentran realizando capacitación en el manejo de maquinaria pesada: retroexcavadora.

En la Tabla 17 se muestra la relación de las metas con el cumplimiento de los compromisos:

Tabla 17. Actividades Componente Administrativo

| META | ACCIONES | PLAZO | INDICADOR DE GESTIÓN | % Cumplimiento | MES 10 | |
|--|--|--|---|----------------|----------------|-----------|
| | | | | | INFORME AVANCE | ¿CUMPLIÓ? |
| 10. Obtención de la Certificación de Competencias Laborales para el personal operativo de los sistemas de acueducto y alcantarillado | Tramitar el CCL para el personal administrativo y operativo de acueducto y alcantarillado | 15 días a partir de la fecha de la firma del programa de gestión | Porcentaje de avance en la programación de capacitaciones con el SENA | 100% | SI | SI |
| | Adelantar en coordinación con el SENA las capacitaciones y obtener las respectivas certificaciones | 10 meses | Obtención de las CCL para el 100% de los operarios de los sistemas de acueducto y alcantarillado y el personal administrativo | 5% | SI | SI |

Componente Financiero

11. Planeación del manejo de la información financiera

Plan detallado y cronograma sobre la depuración de los saldos contables

En el séptimo informe de seguimiento Empochiquinquirá E.S.P. remitió el siguiente cronograma de depuración de saldos contables:

| ITEM | CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEPURACIÓN DE SALDOS CONTABLES | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---------|-----------|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------------|
| | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE |
| 1. Cevajación saldos cuentas bancarias | 1 2 3 4 | 1 2 3 4 | 1 2 3 4 | 1 2 3 4 | 1 2 3 4 | 1 2 3 4 | 1 2 3 4 | 1 2 3 4 | 1 2 3 4 | 1 2 3 4 | 1 2 3 4 | 1 2 3 4 | 1 2 3 4 |
| 2. Depuración de cartera | | | | | | | | | | | | | |
| 3. Depuración de inventarios | | | | | | | | | | | | | |
| 4. Depuración de propiedad, planta y equipo | | | | | | | | | | | | | |
| 5. Depuración saldo de proveedores | | | | | | | | | | | | | |
| 6. Depuración de pasivos contingentes | | | | | | | | | | | | | |

No obstante, en el octavo informe adjunta el siguiente:

| ITEM | CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEPURACIÓN DE SALDOS CONTABLES | | | | | | | | | | | | RESPONSABLE |
|---|--|---------|-----------|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---|
| | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | |
| 1. Depuración saldo cuentas bancarias | 1 2 3 4 | 1 2 3 4 | 1 2 3 4 | 1 2 3 4 | 1 2 3 4 | 1 2 3 4 | 1 2 3 4 | 1 2 3 4 | 1 2 3 4 | 1 2 3 4 | 1 2 3 4 | 1 2 3 4 | División Inversión y contable |
| 2. Depuración de cartera | | | | | | | | | | | | | División Comercial y División financiera y contable |
| 3. Depuración de inventarios | | | | | | | | | | | | | Almacén y División financiera y contable |
| 4. Depuración de propiedad, planta y equipo | | | | | | | | | | | | | Almacén y División financiera y contable |
| 5. Depuración saldo de proveedores | | | | | | | | | | | | | División Financiera y contable |
| 6. Depuración de pasivos contingentes | | | | | | | | | | | | | Área Jurídica y División financiera y contable |

De los anteriores cuadros se observa que los cronogramas aportados en los informes No. 7 y 8 son distintos, por lo cual se le reitera nuevamente al prestador que debe indicar a que obedece dicha diferencia.

Ahora bien, en el octavo informe la empresa indica que, en relación a la depuración de propiedad, planta y equipo, el área de almacén junto con el contratista del avalúo, se encontraban adelantando la verificación de la información correspondiente sobre los valores de las redes de conducción y aducción. Igualmente, señalo que tenía previsto realizar el avalúo de la PTAR y de la barcaza, con el propósito de establecer si efectivamente el inventario de esta planta corresponde con la realidad. No obstante, en el presente informe no relaciona acciones adicionales al respecto, por lo cual se tiene como No cumplido el compromiso para el presente informe de análisis, en cuanto a la depuración de los saldos contables.

Estrategias implementadas para la reducción de la pérdida de la información contable, financiera, comercial y técnica

Empochiquinquirá E.S.P. manifiesta que, en la actualidad se encuentra desarrollando la primera fase del programa de gestión documental, considerando los requerimientos, necesidades y recursos destinados para el cumplimiento del mismo, por lo cual se tiene cumplida la actividad para el presente mes de seguimiento, no obstante, para el próximo informe debe indicar el avance del proyecto en la 1 fase.

Propuesta y ejecución para la parametrización del software, con el fin de llevar contabilidad separada por servicio.

Empochiquinquirá E.S.P. mediante radicado 20185290509942 de 25 de mayo de 2018, solicitó un plazo adicional hasta el 24 de marzo de 2019, para la entrega del cumplimiento del presente compromiso.

Al respecto, la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado aprobó la prórroga.²

² http://www.superservicios.gov.co/content/download/25000/197185/version/1/file/Otro_s%C3%AD_ampliac%C3%B3n_plazo-FIRMADO.pdf

Construcción detallada del flujo de caja

La empresa aporta el flujo de caja hasta el mes de junio de 2018, bajo las consideraciones solicitadas, por lo cual el compromiso se encuentra como CUMPLIDO para el presente mes de seguimiento.

Reporte del estado de la solicitud de los acuerdos de pago

En la actualidad Empochiquinquirá E.S.P. cuenta con un acuerdo de pago para el servicio de energía con la Empresa de energía de Boyacá SA ESP (EBSA), este acuerdo la empresa lo ha venido ejecutando. El saldo pendiente por pagar es por valor de \$ 121.097.226 (corte 26/06/2018).

La deuda con la CAR a diciembre de 2017 tiene un valor de \$1.394.937.899, para esta cuenta por pagar el prestador no cuenta con un acuerdo de pago. Al respecto se reitera nuevamente lo solicitado en informes anteriores:

"(...) importante que la empresa informe las acciones adelantadas para el pago de dicha cuenta."

Por lo anterior, se tiene por No Cumplida la actividad para el mes de análisis, hasta tanto el prestador no de respuesta integral a lo anteriormente solicitado.

Desagregación de los gastos y costos del personal sindicalizado y del no sindicalizado.

El prestador solicitó la parametrización de estos costos y gastos al proveedor del software SYSMAN, según lo expuesto en el 5 informe de seguimiento. No obstante, el área financiera remitió la información de los costos y gastos del personal discriminado por sindicalizado y no sindicalizado del mes de junio de 2018.

Por lo anterior, se tiene CUMPLIDO el compromiso para el presente mes de seguimiento al programa.

12. Implementación del esquema de calidad de la información financiera.

En relación a este compromiso, la empresa remite los indicadores desde septiembre de 2017 a junio de 2018, con la salvedad que, el mes de mayo ciclo II no se había cerrado aún, por lo tanto, el II ciclo del mes de junio no se encontraba facturado. Por lo anterior, se tiene cumplida la actividad para los primeros 10 meses de seguimiento.

En la Tabla 18 se muestra la relación de las metas con el cumplimiento de los compromisos:

Tabla 18. Actividades Componente Financiero

| META | ACCIONES | PLAZO | INDICADOR DE GESTIÓN | % Cumplimiento | MES 10 | |
|--|---|--|--|----------------|----------------|-----------|
| | | | | | INFORME AVANCE | ¿CUMPLIÓ? |
| 11. Planeación del manejo de la información financiera | Plan detallado y cronograma sobre la depuración de los saldos contables | 15 días a partir de la fecha de la firma del programa de gestión | Cumplimiento con la entrega del Plan y cronograma y la depuración total. | 100% | SI | SI |
| | Ejecución de la depuración de saldos contables | 11 meses | Ejecución de la depuración total | 0% | NO | NO |
| | Estrategias implementadas para la reducción de la | 0.5 meses a partir de la fecha de la | Cumplimiento con la entrega del informe | 10% | SI | SI |

| META | ACCIONES | PLAZO | INDICADOR DE GESTIÓN | % Cumplimiento | MES 10 | |
|---|--|-------------------------------|--|--|----------------|--------------|
| | | | | | INFORME AVANCE | ¿CUMPLIÓ? |
| | pérdida de la información contable, financiera, comercial y técnica. | firma del programa de gestión | | | | |
| | Propuesta y ejecución para la parametrización del software, con el fin de llevar contabilidad separada por servicio. | 24 de marzo de 2019 | Porcentaje de cumplimiento | 0% | NO | NO |
| | Construcción detallada del flujo de caja | 12 meses | Porcentaje de cumplimiento | 9% | SI | SI |
| | Reporte del estado de la solicitud de los acuerdos de pago | 12 meses | Informe de suscripción y seguimiento al cumplimiento de los mismos | 0% | NO | NO |
| | Desagregación de los gastos y costos del personal sindicalizado y del no sindicalizado. | 1 mes | Porcentaje de cumplimiento | 8% | SI | Parcialmente |
| 12. Implementación del esquema de calidad de la información financiera. | Indicadores financieros | 10 meses | Seguimiento mensual | 10% para cada indicador a excepción de NIF | SI | SI |

Componente Tarifario

13. Ajustar las tarifas aplicadas reportadas en el Sistema Único de Información (SUI) para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

Radicar solicitud de reversión o de inclusión de información

Sin ejecución de acciones para el periodo, por lo cual la empresa deberá remitir los soportes de esta actividad en el siguiente informe de seguimiento.

Modificar la información incorrecta o incorporar información faltante

Sin ejecución de acciones para el periodo, por lo cual la empresa deberá remitir los soportes de esta actividad en el siguiente informe de seguimiento.

14. Realizar las devoluciones a los usuarios por cobros no autorizados en los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, de acuerdo con la Resolución CRA 659 de 2013, que modificó la Resolución CRA 294 de 2004.

Remitir la información correspondiente al detalle de las devoluciones a efectuar

La empresa relaciona el siguiente cálculo de devoluciones, el cual tiene presupuestado empezar a devolver a partir del mes de agosto de 2018, a un plazo de 56 meses:

Tabla 19. Cálculos devolución a julio de 2018

| CONCEPTO | CARGO FIJO | CARGO CONSUMO | TOTAL POR SERVICIO |
|----------------|------------------|----------------|--------------------|
| ACUEDUCTO | 32.591.270,88 | 98.695.471,12 | 131.286.742,00 |
| ALCANTARILLADO | 1.248.510.863,82 | 50.266.595,39 | 1.298.777.459,22 |
| TOTAL | 1.281.102.134,71 | 148.962.066,51 | 1.430.064.201,22 |

Remitir las facturas en las que se evidencien las devoluciones en las fechas establecidas por el prestador

Sin ejecución de acciones para el periodo, por lo cual la empresa deberá remitir los soportes de esta actividad en el siguiente informe de seguimiento.

Tabla 20. Actividades Componente Tarifario

| META | ACCIONES | PLAZO | INDICADOR DE GESTIÓN | % Cumplimiento | MES 10 | |
|---|--|----------|--|----------------|----------------|-----------|
| | | | | | INFORME AVANCE | ¿CUMPLIÓ? |
| 13. Ajustar las tarifas aplicadas reportadas en el Sistema Único de Información (SUI) para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. | Radicar solicitud de reversión o de inclusión de información | 10 días | Cumplimiento con la radicación de la solicitud | 0% | NO | NO |
| | Modificar la información incorrecta o incorporar información faltante | 6 meses | Cumplimiento con los reportes de información al SUI | 0% | NO | NO |
| 14. Realizar las devoluciones a los usuarios por cobros no autorizados en los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, de acuerdo con la Resolución CRA 659 de 2013, que modificó la Resolución CRA 294 de 2004. | Remitir la información correspondiente al detalle de las devoluciones a efectuar | 10 días | Cumplimiento con la radicación del documento con la información solicitada | 100% | SI | SI |
| | Remitir las facturas en las que se evidencien las devoluciones en las fechas establecidas por el prestador | 12 meses | Cumplimiento con la remisión de las facturas que evidencien la devolución | 0% | NO | NO |

Componente Técnico

15. Definir indicadores de índice de agua no contabilizada y continuidad del servicio de acueducto.

De acuerdo con lo informado por el prestador para el séptimo informe de seguimiento, el contrato se firmó el 16 de abril de 2018 con un periodo de ejecución de dos meses posteriores a la fecha del acta de inicio.

Tabla 21. Macromedidores a adquirir por Empochiquinguirá

| LUGAR | MACROMEDIDORES PROPUUESTOS | MACROMEDIDORES INSTALADOS | CUMPLIMIENTO |
|--|----------------------------|---------------------------|------------------|
| Entrada PTAP TEREBINTO (lnea 14" y 16") | 2 | 0 | 0 % (En proceso) |
| Salida PTAP TEREBINTO (Línea 12" - 10" y 8") | 3 | 0 | |
| Red de Distribución (Línea 12" - 10" y 8") | 3 | 0 | |

| LUGAR | MACROMEDIDORES PROPUESTOS | MACROMEDIDORES INSTALADOS | CUMPLIMIENTO |
|-------|---------------------------|---------------------------|--------------|
| PTAR | 2 | 0 | |

Para el décimo mes de seguimiento, el prestador informa que, los macromedidores están siendo instalados, para lo cual adjunta evidencia fotográfica de los trabajos en curso; teniendo en cuenta lo anterior, la empresa se encuentra dentro del cronograma de ejecución de las actividades propuestas.

Ilustración 1 Cronograma Propuesto por EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P para la adquisición de macro medidores

| Proyecto | s1 | s2 | s3 | s4 |
|-------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 2018 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fecha de Inicio proceso contractual | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Firma de contrato | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Inicio de contrato | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ejecución contrato | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Puesta en marcha | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P

No obstante, debe tenerse en cuenta que, de acuerdo con el cronograma presentado por el prestador, la puesta en marcha de los macromedidores se realizaría durante el mes de agosto de 2018. En ese sentido la SSPD esperaría que para el undécimo informe la empresa remita los soportes que acrediten la instalación de la totalidad de los macromedidores, así como su respectiva puesta en marcha.

Cálculo de indicadores para establecer línea base

Una vez se inicie la operación de los macromedidores adquiridos, se iniciará con el cálculo del indicador para la línea base, toda vez que, con dicha información se obtendrá la línea base y el estado actual real de pérdidas en el sistema, razón por lo cual no se ha dado cumplimiento a esta actividad.

Establecer protocolos y programas para la detección y reparación de fugas.

En el primer informe de avance del programa de gestión, el prestador remitió el documento denominado "Programa de Detección y Reparación de Fugas", orientado a la gestión activa y reparación de fugas visibles y no visibles, medianas y grandes, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 330 de 2017 y a las disposiciones de la Comisión de Regulación de Agua Potable. Esta se concentra en las siguientes acciones:

- Control estadístico de daños reportados en la red de distribución.
- Disminución de los tiempos de atención y reparación de fugas.
- Búsqueda activa de fugas con geófonos a través de recorridos nocturnos de acuerdo con los sectores operativos, mapa de presiones en red por un periodo de cinco (5) meses, tres (3) días a la semana. Posterior a los cinco (5) meses se realizarían cuatro (4) jornadas mensuales.

- Protocolo para la reparación de daños detectados, conforme a la magnitud del daño, diámetro y material de la tubería.
- Mantenimiento general de la infraestructura.
- Campañas de socialización y concientización entre los usuarios.
- Determinación del Índice de Agua no Contabilizada

Dicho protocolo se encuentra aprobado por directiva, no obstante, a la fecha el prestador no ha remitido el acto administrativo mediante el cual fue oficialmente adoptado, razón por la cual se solicita sea allegado a esta entidad en el próximo informe.

Por otra parte, remite un consolidado con las reparaciones de 54 fugas visibles, realizadas durante el mes de julio de 2018, conforme a las diferentes solicitudes, en mayor parte por los suscriptores. Como soporte adjunta fotografías de algunas de las reparaciones realizadas, sin embargo, continúan sin remitirse la totalidad de soportes de cumplimiento que se han solicitado desde el séptimo informe de seguimiento.

En ese sentido, se insta al prestador para que, en el próximo informe de seguimiento, presente la información de reparación de fugas visibles, tal como señala el siguiente ejemplo:

Tabla 22. Ejemplo para el reporte de reparación de fugas.

| FECHA | ACTIVIDAD | UBICACIÓN | MATERIALES | OPERARIOS | Tiempo de reparación | Evidencia Fotográfica |
|------------|--------------------------------------|-----------------|---|---------------------------------|----------------------|-----------------------|
| 02/04/2018 | Reparación instalación domiciliaria. | Calle 15 Cra 17 | 1 collar derivación 6" 1 adaptador macho 1/2" 1 metro manguera pf 1/2" - 1 unión pf 1/2" - 0,1 metro arena de peña - 1 metro recebo | Julian Rodriguez - Gerardo Mesa | Continua | |

Adicionalmente, para todas las reparaciones realizadas durante el periodo, deberá adjuntar un soporte documental de la reparación (puede ser una orden de trabajo, o solicitudes de material o el comprobante de denuncia del daño, etc). Si la empresa lo considera necesario, podrá adoptar un formato a su conveniencia que sirva como evidencia de lo solicitado.

Para el décimo mes de seguimiento se da por incumplida la actividad, toda vez que, no se atendieron las observaciones realizadas en el séptimo y octavo informe de seguimiento. Para los siguientes informes de seguimiento únicamente se dará cumplimiento con la remisión de la información en los términos que se describieron anteriormente.

Establecimiento de un programa de gestión y control activo de pérdidas de agua.

EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P indica que, no es viable realizar los ajustes y mantenimientos al equipo de detección de fugas visibles, razón por la cual plantea como alternativa realizar jornadas de inspección del sistema de alcantarillado, con el fin de verificar que, en caso de presentarse fugas no visibles que descarguen a la red de alcantarillado, estas sean detectadas y reparadas de acuerdo con los protocolos internos. El prestador señala que, para dar cumplimiento a la tarea, se programará una visita semanal a un sector (cuatro al mes), conforme a una programación ya establecida.

Para el décimo informe de seguimiento remite evidencia fotográfica del cumplimiento de dicha actividad, para las siguientes actividades del programa de detección de fugas visibles:

Tabla 23 Cumplimiento programa de detección de fugas visibles.

| FECHA | SECTOR | HORA | DIRECCION INICIAL | DIRECCION FINAL | CUADRADAS RECORRIDAS | FUGAS DETECTADAS | FUGAS REPARADAS | FECHA DE REPARACION |
|------------|-----------|-----------|---|---------------------|----------------------|------------------|-----------------|---------------------|
| 30/06/2018 | SUR | 8-12 A.M. | CALLE 21 CARRERA 1 | CALLE 14A CARRERA 6 | 45 | 1 | 1 | 23 JULIO DE 2018 |
| 5/07/2018 | SUR | 8-10 A.M. | CALLE 14 CARRERA 3 | CALLE 12 CARRERA 4 | 15 | 0 | 0 | |
| 11/07/2018 | SUR | 8-10 A.M. | POSPUESTO POR ENTREGA DE HIPOCLORITO PARA LAVADO DE TANQUES | | | | | |
| 18/07/2018 | SUR | 4-6 P.M. | POSPUESTO | | | | | |
| 27/07/2018 | OCCIDENTE | 2-6 P.M. | CALLE 9 CARRERA 12 | CARRERA 16 CALLE 10 | 6 | 1 | 1 | 27 DE JULIO DE 2018 |

Se da cumplimiento para el décimo mes de seguimiento.

16. Reducción de la vulnerabilidad del sistema de acueducto, preparando el sistema ante la ocurrencia de daños y fallas en este, considerando contaminación en la fuente de abastecimiento principal (Río Suárez).

Presentar estrategia jurídica y de gestión conjunta con alcaldía y CAR

Para el décimo mes de seguimiento el prestador señala que, debido a una contingencia generada por un daño sobre la línea de aducción, realizó la activación del pozo Sur para el abastecimiento de este sector durante el 12 de julio de 2018.

No obstante, no señala avances relacionados con el cumplimiento de las actividades pendientes en el marco de la estrategia conjunta planteada con la CAR, lo cual corresponde al objetivo de esta actividad. En ese sentido el prestador debe remitir los soportes de cumplimiento de los compromisos acordados con la CAR (acta del 21 de febrero de 2018), con el fin de dar cumplimiento a la actividad, entre los cuales se encuentran los siguientes:

- Muestreo del punto de captación de los parámetros fijados por la secretaría de salud para la elaboración del mapa de riesgo (pesticidas organofosforados, carbamatos, magnesio, molibdeno, potasio, fenoles totales, arsénico, bario, selenio, mercurio, trihalometanos, color aparente, cianuro libre, cianuro disociado, COT, calcio, enterococos, Pseudomonas aeruginosa, vibrio cholerae, coliformes termotolerantes, coliformes totales, pH, temperatura, DBO, DQO, sólidos sedimentables, sólidos suspendidos, sólidos disueltos, grasas y aceites, sustancias activas al azul de metíleno, hidrocarburos aromáticos policíclicos, Hidrocarburos totales).
- Evidencia de cumplimiento de los requisitos pendientes para la obtención del permiso de prospección por parte de la CAR.
- Seguimiento a los establecimientos del municipio de Chiquinquirá, que realizan vertimientos no domésticos, con el cumplimiento a la caracterización de los mismos.
- Convenio interadministrativo con el laboratorio de calidad del agua de la Universidad Javeriana para el monitoreo.

Caracterización y detalle de los acuíferos y cuencas adicionales existentes en el área de influencia que podrían ser utilizados como fuentes alternas de abastecimiento para el municipio de Chiquinquirá.

Teniendo en cuenta que durante el mes de julio se realizó la activación del pozo Sur, la empresa

informó que realizó la toma de muestras del agua tratada de esta fuente, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 24 Resultados muestras de agua tratada pozo sur.

| PARÁMETRO | RESULTADO | UNIDADES |
|----------------|-----------|----------|
| Hierro | 0.07 | Mg Fe/L |
| Color | 2 | UPC |
| Turbiedad | 0 | UNT |
| Cloro residual | 1 | Mg Cl/L |

Así mismo, entrega resultados del seguimiento a los parámetros fisicoquímicos realizados al agua cruda a lo largo del mes de julio. Por otra parte, adjunta el certificado de disponibilidad presupuestal para el: SERVICIO DE CARACTERIZACIÓN Y TOMA DE MUESTRAS Y ANÁLISIS FISICOQUÍMICO Y MICROBIOLÓGICO MATRIZ: AGUA FUENTE SUPERFICIAL, MATRIZ: AGUA DE FUENTE SUPERFICIAL Y AGUA PARA CONSUMO HUMANO, MATRIZ: AFLUENTE, EFLUENTE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES CHIQUINQUIRÁ, MATRIZ: AGUAS ARRIBA Y AGUAS ABAJO, VERTIMIENTO P.T.A.R- CHIQUINQUIRÁ RÍO SUÁREZ, DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES Y AGUA DE CAPTACIÓN DEL SISTEMA DE POTABILIZACIÓN DE EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. DEL MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRÁ, DEPARTAMENTO DE BOYACÁ.

Adicionalmente, señala que en el marco del contrato para la construcción de la PTAP del pozo Norte, el contratista encargado realizó muestreo de la fuente el pasado 27 de julio, con lo cual aún se encuentran a la espera de los resultados.

Se da cumplimiento para el décimo mes del programa de gestión.

Informe mensual de avance de mejoramiento de la calidad del río Suarez.

Para el décimo mes de seguimiento, el prestador señala que recibió los resultados del muestreo compuesto realizado durante el mes de junio, por un periodo de 24 horas en el punto de captación del río Suarez.

El total de 24 muestras recolectadas fueron analizadas por parte de la Dirección de Laboratorio e Innovación Ambiental de la CAR para la evaluación de: pesticidas organofosforados, carbamatos, magnesio, molibdeno, potasio, fenoles totales, arsénico, bario, selenio, mercurio, trihalometanos, color aparente, cianuro libre, cianuro disociado, COT, calcio, enterococos, *Pseudomonas aeruginosa*, *vibrio cholerae*, coliformes termotolerantes, coliformes totales, pH, temperatura, DBO, DQO, sólidos sedimentables, sólidos suspendidos, sólidos disueltos, grasas y aceites, sustancias activas al azul de metileno, hidrocarburos aromáticos policíclicos, Hidrocarburos totales.

Los parámetros de *Giardia spp.* y *Cryptosporidium spp.* no fueron evaluados toda vez que, el contrato no incluía el análisis de los mismos. En ese sentido, se da cumplimiento a la actividad para el décimo mes de seguimiento.

Estudio de factibilidad y selección de alternativas

En relación a este compromiso, el prestador remitió en el sexto informe el cronograma tentativo para el proceso de contratación de la construcción y puesta en marcha de la construcción de la Planta de Tratamiento de Agua Potable del pozo Norte, el cual sería refuerzo del suministro de la PTAP Terebinto, conforme al proyecto de pliegos definitivo para la contratación de los "ESTUDIOS, DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE, DEL

POZO PROFUNDO SECTOR NORTE PARA EL ABASTECIMIENTO DEL ACUEDUCTO URBANO DEL MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRA- BOYACA”

Ilustración 2 Cronograma proyecto de la Planta Norte

| FECHA MES | Cronograma de ejecución del proyecto de la Planta Norte | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Fecha de inicio proceso contractual | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Firma de contrato | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Inicio de contrato | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ejecución contrato | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P

Igualmente, indica que, la interventoría igualmente se encuentra en ejecución, cuyo objeto es: “INTERVENTORÍA EXTERNA TÉCNICA, AMBIENTAL, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, CONTABLE Y JURÍDICA AL CONTRATO DE OBRA No 001 DE 2018, CUYO OBJETO ES “ESTUDIOS, DISEÑOS Y CONSTRUCCIÓN DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE DEL POZO PROFUNDO SECTOR NORTE PARA EL ABASTECIMIENTO DEL ACUEDUCTO URBANO DEL MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRÁ – BOYACÁ.”

En ese sentido, se da cumplimiento a la actividad para el décimo mes de avance. Se solicita al prestador informar los avances que se tengan a la fecha del proyecto con los respectivos soportes de ejecución.

Actualización del Plan de emergencia y Contingencia (PEC)

El prestador señala que, se encuentra realizando los ajustes solicitados por la SSPD. Para la fecha no aplica cumplimiento de la actividad. No obstante, es preciso señalar que esta actividad tiene un porcentaje de cumplimiento del 50% hasta tanto el PEC no se ajuste conforme a los lineamientos mínimos exigidos en la Resolución 154 de 2014.

17. Optimizar el sistema de captación de agua sobre el Río Suárez y las líneas de aducción hacia la PTAP Terebinto, con el fin de incrementar el caudal tratado y la continuidad del servicio de acueducto.

Operación de 2 bombas en paralelo en L 16”.

El prestador remite las bitácoras de operación de cada una de las dos bombas de 16”, alternando la operación cada 12 horas durante el mes de julio de 2018, conforme a las restricciones de captación de caudal de la CAR.

Se da cumplimiento de esta actividad para el décimo mes de seguimiento.

Informe de ajustes operativos para incrementar horas de continuidad del servicio

Para el décimo informe de seguimiento, señala que se encuentra realizando pruebas hidráulicas, con el objeto de unir dos sectores de servicio, para aumentar la continuidad a 12 horas al día, para lo cual remitirá el resultado de las pruebas una vez la terminen.

No se da cumplimiento a esta actividad, toda vez que, es el segundo mes de seguimiento que no remiten ninguna evidencia documental o fotográfica, de ejecución de las actividades o pruebas mencionadas.

Presentar un presupuesto de insumos químicos requeridos considerando un aumento de caudal en la PTAP Terebinto a 120 lps en una operación de 24 horas.

La empresa presenta una proyección de costos para el consumo de químicos en la operación del sistema a 100 lps y con una continuidad de 24 horas al día, indicando un gasto anual aproximado de \$2.457.362.154. Este valor supera el costo actual del presupuesto de la vigencia 2018, que se encuentra alrededor de \$900.000.000 y permitiría la operación del sistema para cinco meses.

El prestador remite la adición al contrato de adquisición de insumos químicos por un valor de \$238.311.572 para los insumos químicos, lo cual cubriría el tratamiento de la PTAP hasta el mes de septiembre de 2018.

Análisis del estado del tanque de almacenamiento ubicado en la PTAP Terebinto

Esta actividad fue cumplida en el primer informe de seguimiento.

Análisis costo-beneficio para selección de equipos de bombeo

Esta actividad fue parcialmente cumplida en el primer informe de seguimiento.

Proceso de compra bombas requeridas para L16"

Para el décimo mes de cumplimiento, el prestador señala que las bombas ya se encuentran instaladas y se encuentran en funcionamiento.

Se da cumplimiento total a esta actividad.

Proceso de compra bombas requeridas para L14"

Para el décimo mes de cumplimiento, el prestador señala que las bombas ya se encuentran instaladas y se encuentran en funcionamiento. Durante el mes de julio se activó la línea de 14" debido a un daño sobre la tubería de aducción en la línea de 16".

Se da cumplimiento a la actividad.

18. Optimizar la PTAP Terebinto a fin de que los procesos de tratamiento se adecuen a las altas cargas de hierro y dureza que se han percibido en la fuente de abastecimiento, así como también a la remoción de patógenos como Giardia y Cryptosporidium.

Presentar cronograma de actividades para incrementar oxidación en el agua

Para el décimo informe de seguimiento, la empresa señala que no realizaron adición de hidróxido de sodio al agua captada, ni hipoclorito de calcio en la torre de aireación, debido a que las condiciones físico químicas del agua en cuanto al pH y hierro total se encontraron dentro de los rangos aceptables para la tratabilidad de la PTAP Terebinto.

Se da cumplimiento de esta actividad para el décimo mes.

Realizar pruebas de tratabilidad semanales

El prestador suministra los resultados de la realización de cuatro pruebas de tratabilidad para los días 4, 13, 23 y 26 del mes de julio de 2018. Se da cumplimiento a la actividad.

Reportar muestras de calidad del agua al SUI

Se realizó la verificación y se determinó que, el prestador ha realizado el cargue de la información de las muestras de calidad del agua hasta el mes de junio de 2018.

Se da cumplimiento al cumplimiento de la actividad.

Informe de lechos filtrantes

Ya se dio cumplimiento a esta actividad en el sexto informe de seguimiento.

Cronograma de actividades para remover Giardia y Cryptosporidium

El prestador señala que, dentro del plan de optimización de la PTAP, incluye la instalación de un sistema de desinfección por UV para la inactivación de quistes de *Giardia spp.* y oocistos de *Cryptosporidium spp.*

Así mismo, informa que, el 23 de julio de 2018 se suscribió el contrato interadministrativo No. 20180234 entre el municipio de Chiquinquirá y EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P para el análisis microbiológico especial de la calidad del agua suministrada. El convenio establece los recursos para el análisis de 21 muestras de agua cruda, tratada y en red de distribución para la detección y recuento de *Giardia spp.* y oocistos de *Cryptosporidium spp.* con el Laboratorio de Indicadores de Calidad de Aguas y Lodos de la Pontificia Universidad Javeriana

Como evidencia de cumplimiento remiten copia del convenio interadministrativo con firma del 23 de julio de 2018, con lo cual se da cumplimiento para el décimo mes de seguimiento.

Ajustar tiempos de contacto de cloro y curva de cloro

Para el décimo mes de seguimiento, el prestador adjunta el informe con la prueba de ajuste de la curva de cloro realizada durante el mes de julio. En ese sentido, se da cumplimiento a la actividad.

Muestras de Giardia y Chryptosporidium

Para el décimo mes de seguimiento, el prestador remite los resultados de la muestra tomada el pasado 20 de junio de 2018, en el que se evidencia la ausencia de *Giardia spp.* y oocistos de *Cryptosporidium spp.*

Se da cumplimiento para el décimo mes de seguimiento.

19. Optimizar procesos y llevar a cabo rutinas de mantenimiento

Estrategia operativa para reducir consumo energético y Ajustes operativos para reducir consumo energético

En el octavo mes de seguimiento, el prestador relaciona las actividades realizadas en los principales componentes de su sistema para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, tanto de mantenimiento como para la reducción del consumo energético:

- Planta de Bombeo: Inversión de \$ 2,121,157
- PTAP Terebinto: Inversión de \$6,796,148
- PTAP sur: Inversión de \$ 3.908.300
- PTAR: Inversión de \$ 7.827.434
- Oficinas Empochiquinquirá: Inversión \$ 1.021.935

Para el décimo mes de seguimiento no se evidencia que se hayan realizado actividades adicionales o de cumplimiento de las actividades señaladas en el octavo mes de cumplimiento.

Tabla 25. Actividades Componente Técnico

| Objetivo | Plazo | Acciones | Cumplimiento acumulado | Seguimiento 10º Mes | |
|--|---|--|------------------------|---------------------|--------------|
| | | | | Informe de Avance | Cumplió? |
| Instalación de macro-medidores en PTAP Terebinto | 6 meses después de suscribir el programa | 3 Macro-medidores instalados y en funcionamiento en PTAP Terebinto. | 50 % | SI | NO APLICA |
| Cálculo de indicadores para establecer línea base | 1 mes después de instalar los medidores | Porcentaje de avance Informe y memorias de cálculo de los indicadores | 0 % | NO | NO APLICA |
| Establecer protocolos y programas para la detección y reparación de fugas | 4 meses después de suscribir el programa | Porcentaje de avance en la formulación del proyecto de detección y reparación de fugas | 100% | SI | SI |
| Establecimiento de un programa de gestión y control activo de pérdidas de agua | 1 mes después de la firma del programa de gestión | Porcentaje de avance de la elaboración del plan de pérdidas y Metros cúbicos de agua perdida por usuario facturado | 76 % | SI | PARCIALMENTE |
| | Aplicación permanente después de establecer el programa de pérdidas | Reducción del IANC | 40% | SI | SI |
| Presentar estrategia jurídica y de gestión conjunta con alcaldía y CAR | 2 meses después de suscribir el programa | Porcentaje de avance del informe | 100% | SI | SI |
| Caracterización | Pendiente | Porcentaje de | 100% | SI | SI |

| Objetivo | Plazo | Acciones | Cumplimiento acumulado | Seguimiento 10º Mes | |
|--|---|---|------------------------|---------------------|-----------|
| | | | | Informe de Avance | Cumplió? |
| de fuentes de abastecimiento alternas y/o alternativas | cronograma | avance del informe | | | |
| Informe mensual de avance de mejoramiento de la calidad del agua del Río Suárez | Pendiente cronograma | Porcentaje de avance del informe | 48% | SI | SI |
| Estudio de factibilidad y selección de alternativas | De acuerdo con cronograma de la propuesta | Resultados del estudio de factibilidad | 90% | SI | SI |
| Actualización del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) | 1 mes previo a la finalización del programa de gestión. | Porcentaje de avance en la actualización del PEC | 50% | NO | NO APLICA |
| Operación de 2 bombas en paralelo en L 16" | Inmediato después de suscribir el plan de gestión | Curva de caudal bombeado de bocatoma a PTAP Terebinto y copia de bitácora de operación | 64% | SI | SI |
| Informe de ajustes operativos para incrementar horas de continuidad del servicio | 15 días después de suscribir el plan de gestión | Horas de prestación del servicio y comparativo de estadísticas de PQRs | 30% | NO | NO |
| Análisis costo-beneficio para selección de equipos de bombeo | 15 días después mes de suscribir el plan de gestión | Informe donde se seleccione la alternativa de compra de equipos y se indique fuente de los recursos financieros | 100 % | SI | SI |
| Proceso de compra bombas requeridas para L16" | 1 mes después mes de suscribir el plan de gestión | Orden de compra | 100% | SI | SI |
| Proceso de compra bombas requeridas para L14" | 1 mes después mes de suscribir el plan de gestión | Orden de compra | 100% | SI | SI |
| Presentar cronograma de actividades para incrementar oxidación en el agua | 2 meses después de suscribir el programa | Porcentaje de avance del cronograma y presupuesto | 100% | SI | SI |
| Realizar pruebas de tratabilidad semanales | 1 cada semana | Bitacora de laboratorio y ajuste de suministros | 68% | SI | SI |
| Informe de lechos | 1 mes después | Porcentaje de | 100% | SI | SI |

| Objetivo | Plazo | Acciones | Cumplimiento acumulado | Seguimiento 10º Mes | |
|---|--|--|------------------------|---------------------|--------------|
| | | | | Informe de Avance | Cumplió? |
| filtrantes | de suscribir el programa | avance del informe Porcentaje de ajustes a lechos filtrantes. | | | |
| Cronograma de actividades para remover Giardia y Chryptosporidium | 1 mes después de suscribir el programa | Porcentaje de avance del cronograma | 70% | SI | PARCIALMENTE |
| Ajustar tiempos de contacto de cloro y curva de cloro | 1 mes después de suscribir el programa | Cloro residual No presencia de E.Coli ni COT | 100% | SI | SI |
| Muestras de Giardia y Chryptosporidium | 1 muestra cada dos meses | Número de muestras de Giardia y Chryptosporidium | 64% | SI | SI |
| Reportar muestras de calidad del agua al SUI | Todos los meses según Resolución 2115 | IRCA Muestras de Giardia y Chryptosporidium Número de muestras | 64% | SI | SI |
| Estrategia operativa para reducir consumo energético | 1 mes después de suscribir el programa | Porcentaje de avance en estrategia operativa | 80% | NO | SI |
| Ajustes operativos para reducir consumo energético | 4 meses después de la actualización del catastro | Porcentaje de avance en ajustes operativos | 50% | NO | PARCIALMENTE |
| Programa de rutinas de mantenimiento | 1 mes después de suscribir el programa | Porcentaje Avance programa de rutinas de mantenimiento | 80% | NO | NO |
| Ejecutar las labores de mantenimiento | 12 meses | Porcentaje de avance en cronograma de rutinas de mantenimiento anuales | 32% | NO | NO |

Reporte de Información al SUI

En relación con el componente de reporte de información al SUI, evidenciamos que en el caso del cargue de información al sistema, la empresa tiene un porcentaje de cargue del 94% de los formatos y formularios con un total de 341 pendientes. Es importante aclarar que, el cumplimiento debe ser estricto en relación con el indicador propuesto para esta meta, EL CUAL EQUIVALE AL 100%.

Finalmente, se recuerda al prestador que el cumplimiento de los compromisos adquiridos mediante el Programa de Gestión debe ser estricto, con el propósito de evitar la ejecución de acciones de control por parte de esta entidad.

Atentamente,



BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE
Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Anexo: Matriz de seguimiento programa de gestión (excel)

Proyectó: Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo Sectorial DTGAA

Juan Felipe Rojas – Ingeniero Contratista Grupo Sectorial DTGAA

Ivonne Tangarife – Profesional Grupo Sectorial DTGAA

Revisó: Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo Sectorial DTGAA

Expediente: 2018420351600064E

