



Nit. 800.082.204-9



INFORME MENSUAL N° 9
PROGRAMA DE GESTIÓN
Empresa Industrial y Comercial de
Servicios Públicos de Chiquinquirá
EMPOCHIQUIRÁ E.S.P.

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





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

Durante la ejecución del Programa de Gestión propuesto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se ha logrado el reporte y certificación de **48** formatos, los cuales, pertenecen a los periodos en mención, trabajo realizado así:

Año	Periodo	No. Cargues
2018	JUNIO	18
	MAYO	13
	ABRIL	4
	ENERO	3
2017	OCTUBRE	5
	SEPTIEMBRE	5

Actualmente se encuentran en estado "Pendiente" 16 formatos, que corresponden al periodo señalado, para los cuales, se seguirán adelantando las actividades necesarias en pro del cumplimiento y de manera que no existan requerimientos pendientes que correspondan a este objetivo, considerando que se realizó el Contrato de Prestación de Servicios No. 15-2018, exclusivamente para efectuar el desarrollo de 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





Nit. 800.082.204-9

Seguimiento: 100% en el primer mes



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

PROGRAMA FONDO DE SOLIDARIDAD Y REDISTRIBUCION DE INGRESOS SUB PROGRAMA SUBSIDIOS

SUBSIDIOS	Convenio interadministrativo Alcaldía Municipal - Empochiquirá 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	Numero 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.

Para el periodo enero, febrero y marzo de 2018, se radico la solicitud de pago ante el ente municipal los cuales ya fueron cancelados según certificados de egreso adjuntos.

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





Nit. 800.082.204-9



PERIODO ENERO 2018	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
TOTAL SUBSIDIOS MENOS CONTRIBUCIONES	\$ 27,546,764.00	\$ 35,564,655.00
TOTAL SUBSIDIOS	\$ 63,111,419.00	

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	

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

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.

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





Nit. 800.082.204-9

Plazo: 2 meses
Seguimiento: En el informe bimestral de seguimiento

5

- 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", Empochiquirá 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 número 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 N°: **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 Empochiquirá, 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.



Fotografía 1. Socialización CCU con presidentes juntas de acción comunal



Fuente. Área Comercial, 2018

- Emepochiquinquirá ha realizado divulgación a través de su página web destacando el CCU como noticia de relevancia para todos sus suscriptores.

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



Nit. 800.082.204-9

Cuadro1. Cronograma de socialización y divulgación



MES	TIEMPO																Actividades	Subactividades	Participantes																
	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO							JUNIO				JULIO											
SEMANAS	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							
	█	█	█	█																													Presentación para concepto de legalidad CCU Empochiquinquirá	Actualización según Resolución CRA 768 del 15 de septiembre de 2016	Gerencia y Area Comercial
					█	█	█	█	█	█	█	█																					Seguimiento a emision concepto de lagalidad CRA		Area Comercial
					█	█	█	█	█	█	█	█						█															Adopcion concepto de legalidad	Elaboracion de resolucion de adpcion	
													█	█	█	█																	Elaboración de actividades de divulgación CCU	Cronograma de Socialización	Area Comercial
														█	█	█	█	█	█	█													Divulgación y socializacion del CCU	1. Divugacion Pagina Web	Gerencia, Area Comercial,
														█	█	█																	Divulgación y socializacion del CCU	2. Distribucion en CD para presidentes de JAC	Area Ambiental, sistemas, JAC,
																					█	█	█	█									Divulgación y socializacion del CCU	3. Elaboración de 3.000 cuadernilos CCU	Alcladia Municipal
																									█	█							Divulgación y socializacion del CCU	4. Jornada de Socialización para la comunidad	
																																	Evaluación de jornadas de socialización	1. Encuestas a participantes Jornada de Socialización	Area Comercial
																																	Presentacion informe de jornada de socialización	Elaboracion de informe	Area Comercial

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIK 1-1517440-3



Nit. 800.082.204-9

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

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 radicada 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.





Nit. 800.082.204-9

Así mismo EMPOCHIQUINQUIRÁ 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.



2017: 603
2018: 349 "junio 27"

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3

CENSO DE USUARIOS Y CATASTRO DE REDES 2018							
MES	TIEMPO				Actividades	Sub-actividades	Participantes
	OCT/2017-ENERO/2018		FEBRERO - JUNIO	JULIO			
SEMANAS	1	2	3	4	22		
					Presentación y radicación del proyecto entes	Elaboración del proyecto de Censo de Usuarios y	Gerente - Jefe Administrativo - Jefe Financiero - Jefe





Nit. 800.082.204-9

CENSO DE USUARIOS Y CATASTRO DE REDES 2018										
MES	TIEMPO				Actividades	Sub-actividades	Participantes			
	OCT/2017-ENERO/2018	FEBRERO - JUNIO	JULIO	AGO - SEP						
SEMANAS	1	2	3	4	22					
								gubernamentales para cofinanciación	Catastro de redes	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

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

Que mediante oficio del día 2 de mayo de 2018, EMPOCHIQUINQUIRA solicito 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. Se anexa OTROSI FIRMADO y 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





Nit. 800.082.204-9



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.

COMPARATIVO MES A MES

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				
	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
INDUSTRIAL	21	19	17	4	0	21	19	18	3	0	21	19	17	4	0
OFICIAL	82	81	69	14	-1	81	80	64	18	-1	81	80	65	16	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
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
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	51	44	45	6	0	50	43	43	7	0	50	43	44	6	
RURAL	35	15	27	8	0	35	16	30	5	0	35	16	30	5	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

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

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,



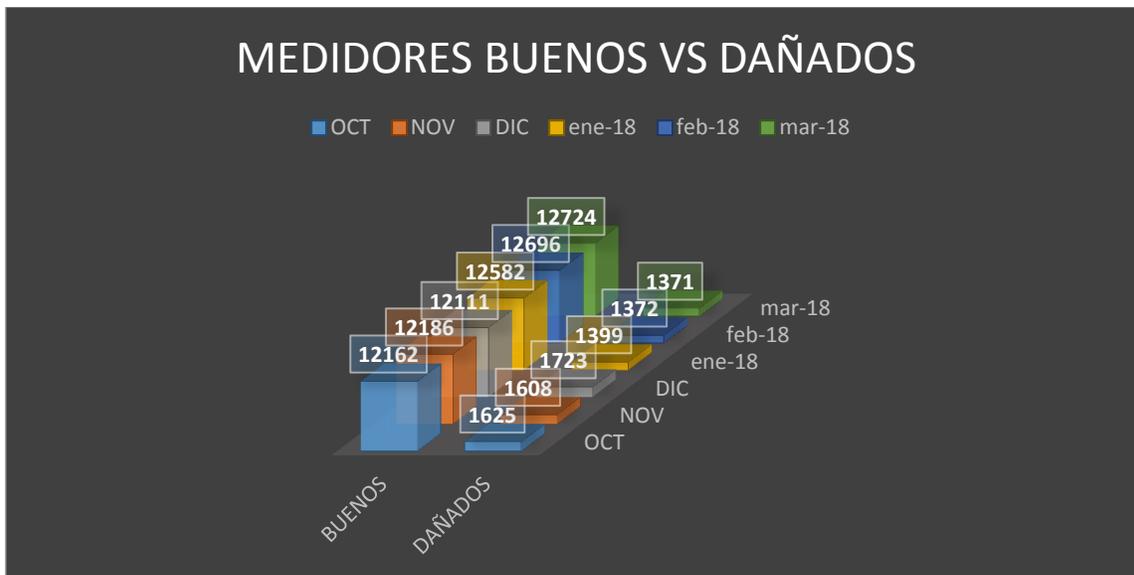


Nit. 800.082.204-9

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.



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, de acuerdo con la meta establecida.

(Ver Informe de Micro medición)

En cuanto a cambios de medidor por daño se han realizado 182 cambios por medidor entre el 01 de enero y el 20 de junio 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)

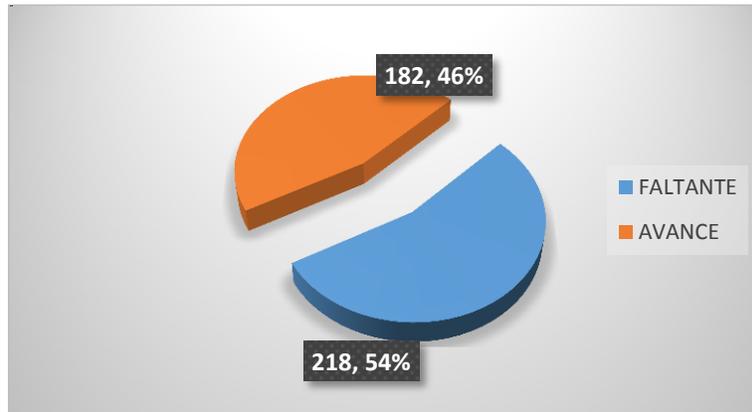
META CAMBIOS DE MEDIDOR POR MAL ESTADO: 400 cambios
INGRESADOS ENERO –JUN: 182
AVANCE: 46%

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9



Ahora bien, de acuerdo con lo expresado por la SSPD en la evaluación del SEPTIMO 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 varia 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.

EMPOCHIQUINQUIRA 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 Así:

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 os medidores adquiridos 600 serán para la venta a nuevos usuarios y 400 para reposición por cambio de mal estado o dañados.



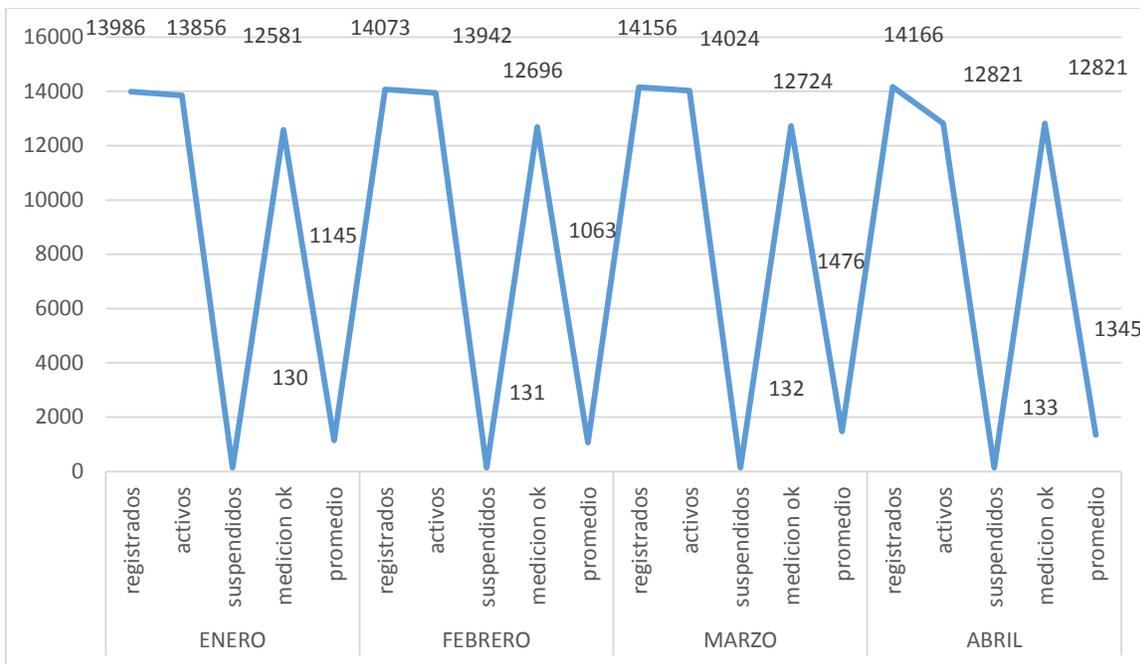


Nit. 800.082.204-9

EMPOCHIQUINQUIRA 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.

EMPOCHIQUINQUIRA 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 ABRIL2018, en formato Excel podrá encontrar identificados con color verde, lila y amarillo los suscriptores facturados con consumos promedio; en este caso es importante mencionar el porqué del incremento en los usuarios facturados por promedio:
 - Los identificados con color verde que corresponden a 1345 suscriptores, son aquellos a los que efectivamente sus centros de medición no reflejan consumos reales y se adopta el cobro por promedio.
 - Los identificados con color "curubo" que corresponden a 174 suscriptores, son aquellos cuyo problema de aforo corresponde a medidor invertido por manipulación o defecto de mecanismo.
- 967 suscriptores cancelaron sin diferencia de lecturas, es decir solo cargos fijos ya que no existió consumo, se pueden identificar con color azul.

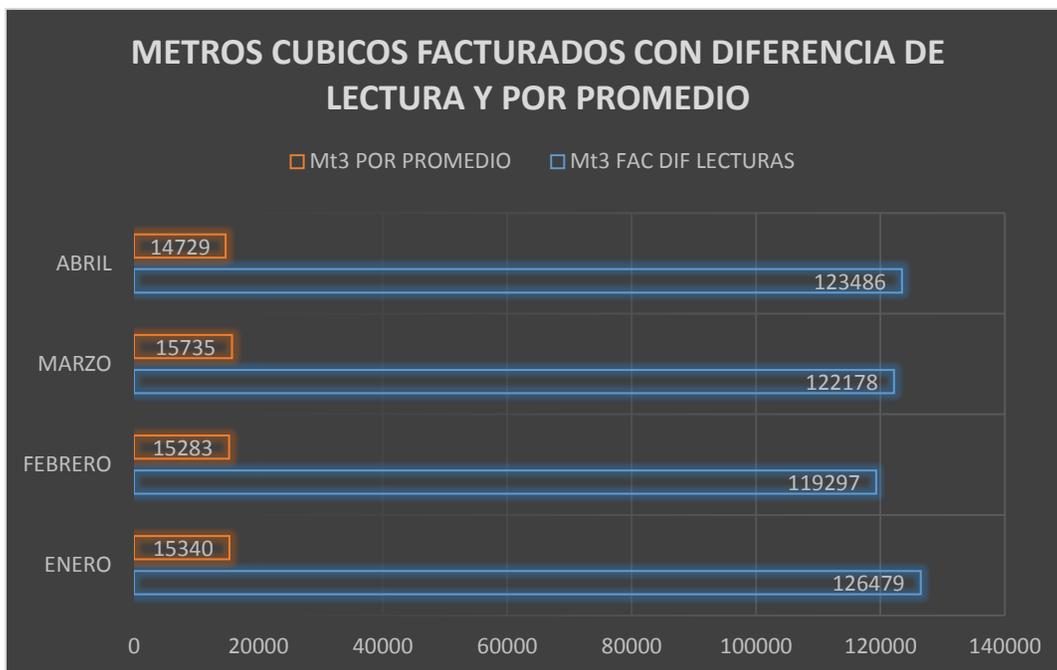
Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

- Indicador: Avance de suscriptores facturados por consumo / Total suscriptores por promedio y no medidos = 12821/1345: 11% para el periodo abril 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, lo que concluye una reducción en los suscriptores facturados por promedio del 10% del total suscriptores activos para el periodo abril.
- 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 periodos de enero y febrero de 2018, para lo cual se refleja en la siguiente gráfica.



Como se puede observar se sigue trabajando en disminuir los consumos promedio, para 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 SUSCRITORES ACUMULADO NO FACTURADOS POR PROMEDIO
1600	200	84	676

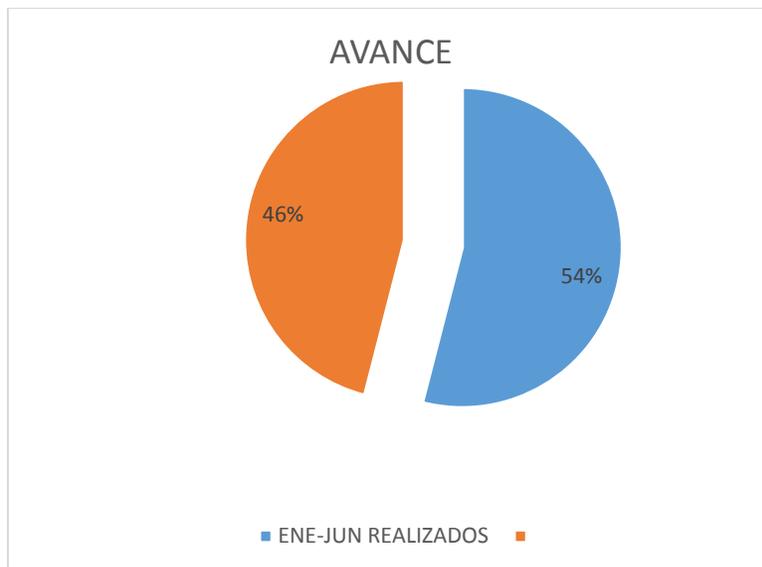




Nit. 800.082.204-9

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 –MAYO: 327
AVANCE: 54%



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

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-crítica, crítica, suspensiones, reconexiones, entre otros.

Plazo: 12 meses





Nit. 800.082.204-9

Seguimiento: Mensual

Con el fin de dar cumplimiento a esta acción se anexa en la **carpeta Comercial E. Cronogramas crítica y depuración de cartera – se remite cronogramas de actividades de pre-crítica, crítica, suspensiones, reconexiones, entre otros.**

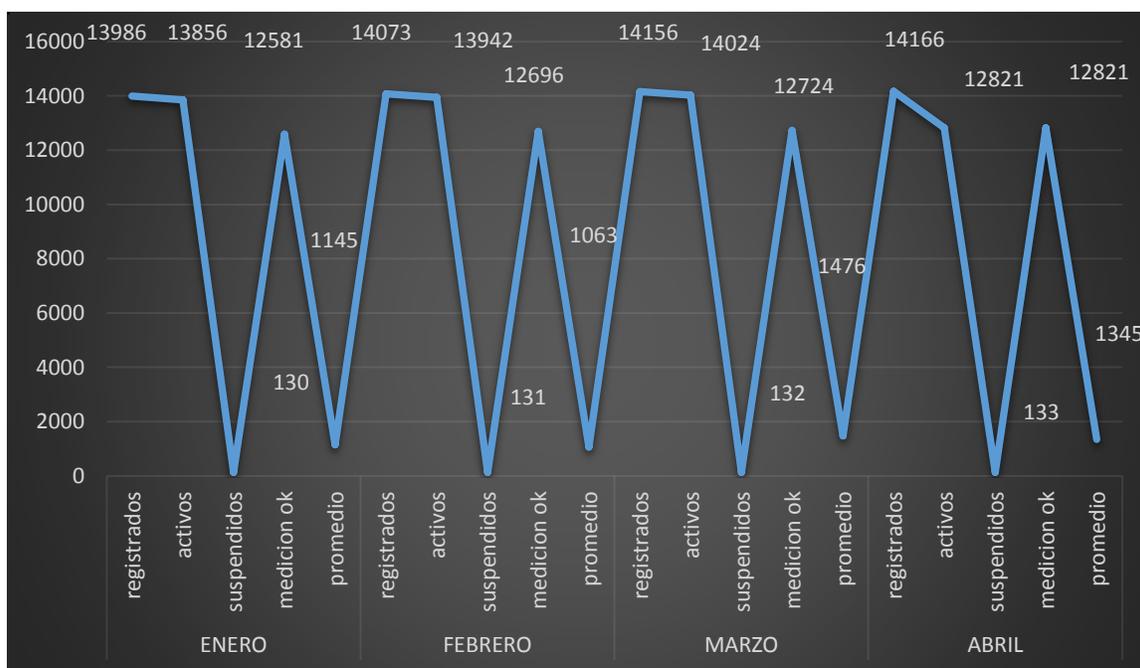
Acción: Reporte de suscriptores facturados sin diferencia de lecturas, mora y cero consumos, no medición y otros.

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:



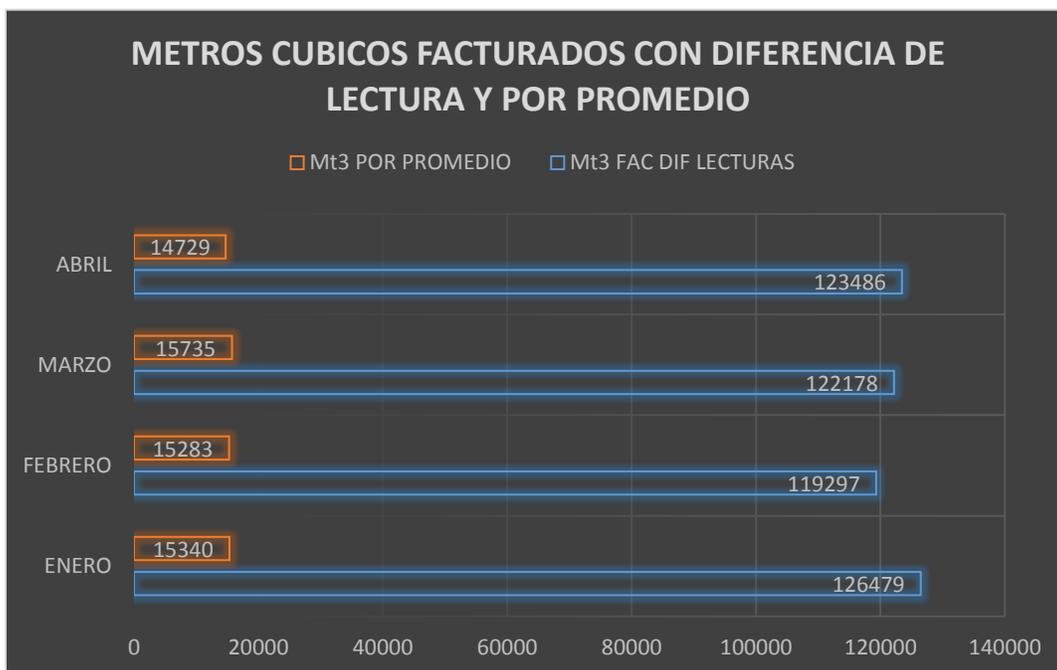
- En el archivo denominado ABRIL2018, en formato Excel podrá encontrar identificados con color verde, lila y amarillo los suscriptores facturados con consumos promedio; en este caso es importante mencionar el porqué del incremento en los usuarios facturados por promedio:





Nit. 800.082.204-9

- Los identificados con color verde que corresponden a 1345 suscriptores, son aquellos a los que efectivamente sus centros de medición no reflejan consumos reales y se adopta el cobro por promedio.
 - Los identificados con color "curubo" que corresponden a 174 suscriptores, son aquellos cuyo problema de aforo corresponde a medidor invertido por manipulación o defecto de mecanismo.
- 967 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 = 12821/1345: 11% para el periodo abril 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, lo que concluye una reducción en los suscriptores facturados por promedio del 10% del total suscriptores activos para el periodo abril.
 - 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 periodos de enero y febrero de 2018, para lo cual se refleja en la siguiente gráfica.



Como se puede observar se sigue trabajando en disminuir los consumos promedio, para 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.





Nit. 800.082.204-9

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	676

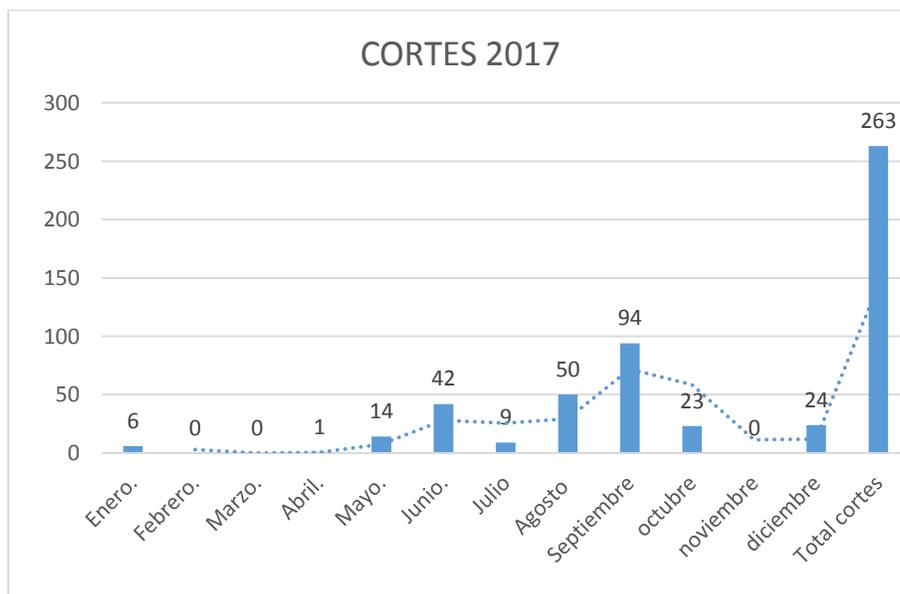
Acción: Acciones y reporte de pre-crítica, crítica, suspensión y reconexión.

Plazo: 12 meses
Seguimiento: Mensual

Se envía cronograma facturación de enero, febrero, marzo y abril 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 criticas generadas para el periodo marzo de 2018, así mismo en el informé #7 se adjuntaron los reportes de críticas de febrero 2018.



Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9



2018

PERIODO	SUSPENSION	RECONECION
ENERO	27	30
FEBRERO	13	15
MARZO	2	13
ABRIL	97	19
MAYO	12	13
TOTAL	151	90





Nit. 800.082.204-9



Se tienen aproximadamente 1002 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 300 predios aproximadamente incluyendo los que se encuentran en proceso de depuración.

Así mismo las órdenes de suspensión se dan con informe pro 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 informé 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

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





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:

1. 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

2. 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

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





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.

Que haciendo una relación actual, detallada, especificando nombre de suscriptor, código interno, código de ruta, dirección, periodos 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:

FACTURAS SOBRANTES RUTA 0402

COD. INTERNO	CODIGO DE RUTA	NOMBRE SUSCRIPTOR	DIRECCION	VALOR A DEPURAR Y PERIODOS VENCIDOS
1089974	0402-3270-0000-00	ORTEGON ARISTOBULO	DG 28 7 06	\$ 914.000 PER. 42
1090831	0402-3790-3000-00	RIVERA EUCLIDES	CR 6 X 28	\$ 2.373.700 PER. 38
1090345	0402-3480-2000-00	DIAZ DE RINCON FLOR E	CL/	\$ 827.800 PER. 69
1090129	0402-3390-1000-00	RIVERA SUAREZ EMILIANO	CL/	\$ 2.243.000 PER. 116
1090499	0402-3600-0000-00	MURILLO CONCEPCION	CR 11 14 95 /K 6 SAL TUNJA	\$ 2.414.900 PER.107
1090484	0402-3590-0000-00	DE MURILLO CONCEPCION	CLR 6 SAL TUNJA/	\$ 5.981.500 PER. 103
1089528	0402-3140-1200-00	LEON JIMENEZ PEDRO	CL/	\$ 2.784.400 PER. 129
1089865	0402-3260-4000-00	RONCANCIO CASTELLANOS SIXTO	CR 10 KSA BLANK	\$ 1.423.700 PER. 102
1089955	0402-3260-5000-00	JIMENEZ ORTEGON PEDRO LEON	CR 10 KSA BLANK ZELANDIA	\$ 1.469.900 PER. 113
1089927	0402-3260-4600-00	GARCIA DE GARCIA MARTA LUC	CR 10 KSA BLANK	\$ 1.276.100 PER. 100
1101071	0402-0190-6500-00	VEGA ESCARRAGA HUGO	CR 10 27 50 IN 7	\$ 2.032.800 PER. 85
1085932	0402-1980-0000-00	MURILLO JULIO	CR 6 27	\$ 3.007.600 PER. 117
1091949	0402-3942-0000-00	MURCIA CASTILLO TOMAS	CL 26 4 21	\$ 2.614.700 PER. 128
1090544	0402-3660-0000-00	MURILLO RODRIGUEZ SIMON	CR 6 28 146	\$ 4.832.600 PER. 114
1090534	0402-3650-0000-00	MURILLO SIMON	CR 6 28 146	\$ 2.885.800 PER. 116
1091624	0402-3932-3200-00	ORTEGON PEÑA MARIA DEL PILAR	CL 25 5 67	\$ 2.986.600 PER. 110
			TOTAL A DEPURAR	\$40.069.100

FACTURAS SOBRANTES RUTA 0302

CODIGO INTERNO	CODIGO DE RUTA	NOMBRE SUSCRIPTOR	DIRECCION	VALOR A DEPURAR Y PERIODOS VENCIDOS
1064161	0302-1186-1000-00	MORENO COMBITA JORGE ENRIQUE	CR 13 21 76	\$ 11.828.100 PER.122
1066616	0302-3020-0000-00	PERALTA ISABEL	CR 10 22 51	\$ 1.832.800 PER. 55





Nit. 800.082.204-9

CODIGO INTERNO	CODIGO DE RUTA	NOMBRE SUSCRIPTOR	DIRECCION	VALOR A DEPURAR Y PERIODOS VENCIDOS
1068425	0302-3708-8100-00	ACOSTA MARIA ANA JULIA	CR 12 24A 66 AP 202	\$ 7.032.200 PER. 127
1068792	0302-3736-6100-00	PEÑA RAMIREZ ROSA HELENA	CL 24 A No. 13 - 27 int 9	\$ 4.715.100 PER. 126
1074826	0302-4751-0000-00	RIVERA SUAREZ EMILIANO	CR 2 VIA SABOYA	\$ 2.546.600 PER. 102
1074884	0302-4820-3000-00	MARTINEZ DE MARIA T	CLR 10 SAL SABOYA	\$ 3.139.200 PER. 115
1069597	0302-0028-0000-00	BENITEZ PAEZ CLAUDIA PATRICIA	CR 10 4B 00	\$ 4.511.100 PER. 112
1074255	0302-0268-0000-00	GOMEZ MARCELO ISMAEL	BARRIO ANTONIA SANTOS	\$ 414.200 PER. 28
1065725	0302-1001-0000-00	VDA DE DIAZ ROSA M	CR 10 20 13/17	\$ 1.398.200 PER. 71
1064953	0302-1730-6000-00	CARO MARCIALES PEDRO	CL 22B 12 25 SANTA BARBARA	\$ 3.338.600 PER. 110
1074768	0302-0325-0000-00	FORERO FLAMINIO	CR 10 31 23 / 30	\$ 6.879.900 PER. 131
1072066	0302-1519-9000-00	ROA DIAZ EDGARDO	BL 34 AP 2N	\$ 2.942.700 PER. 108
			TOTAL A DEPURAR	\$ 50.578.700

FACTURAS SOBRANTES RUTA 0101

CODIGO INTERNO	CODIGO DE RUTA	NOMBRE SUSCRIPTOR	DIRECCION	VALOR A DEPURAR Y PERIODOS VENCIDOS
1003699	0101-3230-1000-00	SIERRA JOSE MELQUISEDEC	CL 9 9B 62	\$ 2.684.100 PER. 78
1106033	0101-0101-0101-01	SECTOR HIDRAULIXO NORTE	SECTOR HIDRAULICO NORTE	\$ 651.200 PER. 21
1007197	0101-5710-0000-00	FORERO EFRAIN M	CL 1611 28	\$ 1.977.600 PER. 73
1005628	0101-4020-1500-00	GONZALEZ CUBILLOS ABEL DE JESUS	CR 10 12 87	\$ 2.157.500 PER. 50
1006977	0101-5370-0000-00	BONILLA DE ROJAS ANA ELSA	CR 11 14 10	\$ 1.029.500 PER. 63
1006991	0101-5390-0000-00	AREVALO LEONARDO	CR 11 14 28	\$ 1.196.800 PER. 63
1004734	0101-3690-0000-00	GONZALEZ JOSE	CR 10 7 86	\$ 156.500 PER. 16
1004744	0101-3700-0000-00	VARGAS ROSA	CR 10 7 104	\$ 156.500 PER. 16
1000769	0101-0780-0000-00	ARDILA JESUS	CL 14 9 85	\$ 407.700 PER. 39
1000776	0101-0790-0000-00	QUIROGA MIGUEL R	CL 14 9 83	\$ 530.100 PER. 51
1000786	0101-0790-1000-00	ZULETA OSORIO CARLOS AUGUSTO	CL 14 9 79	\$ 638.200 PER. 70
1000794	0101-0800-0000-00	VILLAMIL CASTRO JORGE	CL 14 9 73	\$ 1.415.400 PER. 79
1006977	0101-5370-0000-00	BONILLA DE ROJAS ANA ELSA	CR 11 14 10	\$ 1.029.500 PER. 63
1006991	0101-5390-0000-00	AREVALO LEONARDO	CR 11 14 28	\$ 1.196.800 PER. 63
			TOTAL A DEPURAR	\$15.227.400

FACTURAS SOBRANTES RUTA 0202

CODIGO INTERNO	CODIGO DE RUTA	NOMBRE SUSCRIPTOR	DIRECCION	PERIODOS VENCIDOS
1110901	0202-1800-7051-00	CASTAÑEDA COCA MARCO TULIO	CR 6 BIS 3A 55 SUR SAUCES	\$ 1.337.300 PER. 61
1099462	0202-1965-1000-00	RINCON CASTILLO OMAR JOSUE	CR 9 7 S 76	\$ 2.600.500 PER. 97
1049268	0202-2116-0000-00	FORERO TELLEZ LUIS RAUL	CR 9A 12 65 S	\$ 2.040.500 PER. 98





Nit. 800.082.204-9

CODIGO INTERNO	CODIGO DE RUTA	NOMBRE SUSCRIPTOR	DIRECCION	PERIODOS VENCIDOS
1049704	0202-2140-1300-00	MORENO ANA BELSU	CL 13 9A 13	\$ 8.281.800 PER. 128
1050037	0202-2160-0000-00	RODRIGUEZ FORERO ISABEL	CR 9 A BIS 12 A 33 SUR	\$ 5.276.700 PER. 113
1097387	0202-2181-5001-00	GARCIA GONZALEZ FLORENTINO	CR 9 1 S 81 / DIR CORRESPONDENCIA: CL 2 S 9 53	\$ 2.672.000 PER. 101
1050645	0202-2193-1000-00	CORTES CRISTANCHO HERMES	CL 9A S 9/ LOTE 1	\$ 2.737.000 PER. 117
1051849	0202-2351-4000-00	RAMIREZ SOLANO JAIME	CR 9 3A 37 S/	\$ 10.019.900 PER. 74
1132193	0202-2421-4312-00	BUITRAGO MONTAÑA NELSON	CR 9 BIS 12 27 S	\$ 556.500 PER. 17
1052884	0202-2597-0000-00	GARNICA BUSTOS ROSA DELIA	CR 11 7A 10 S	\$ 3.073.200 PER. 110
1095176	0202-4001-0000-00	HERNANDEZ PUENTES SANDRA PATRICIA	CR 9A 12 S 41 IN	\$ 27.115.600 PER. 103
1132172	0202-6200-1300-00	CASTAÑEDA LUZ NEIRA	CR 9A 12 46 S	\$ 652.200 PER. 18
1099233	0202-9140-7205-00	ORJUELA LARROTA BLANCA CECILIA	CR 9 B 12 S 05	\$ 773.300 PER. 33
TOTAL A DEPURAR				\$67.136.500

25

FACTURAS SOBRANTES RUTA 0501

COD. INTERNO	CODIGO DE RUTA	NOMBRE SUSCRIPTOR	DIRECCION	PERIODOS VENCIDOS
1053442	0501-0001-1000-00	QUINTERO SEPULVEDA DOUGLAS FERNEY	L 16 M U	\$ 338.500 PER. 45
1094752	0501-3097-6300-00	SAENZ HURTADO JOSE FELIX	L 25 M S	\$ 389.200 PER. 48
1094144	0501-2374-8000-00	GARCIA DE GONZALEZ ROSALBA	CL 2 9 59	\$ 7.832.500 PER. 130
1094634	0501-3097-3000-00	CALVERA PACHON ARQUIMEDES	M R L 15	\$ 2.943.300 PER. 105
1053439	0501-0001-0000-00	BUITRAGO GARCIA JOSE GONZALO	L 6 M X	\$ 11.622.500 PER. 127
1053453	0501-0001-2000-00	CASTIBLANCO TORRES GUILLERMO	MZ L 8	\$ 971.800 PER. 92
1053488	0501-0001-3000-00	AREVALO AREVALO CARLOS JULIO	M J L 2	\$ 4.032.900 PER. 127
1054097	0501-0001-4000-00	PAEZ RAMOS ANA ISABEL	L 1 M L	\$ 3.927.300 PER. 121
TOTAL A DEPURAR				\$ 32.058.000

FACTURAS SOBRANTES RUTA 0301

COD. INTERNO	CODIGO DE RUTA	NOMBRE SUSCRIPTOR	DIRECCION	PERIODOS VENCIDOS
1054549	0301-0055-4500-00	GONZALEZ MARIA DEL CARMEN	CL 17 CARRE 20 ESQUINA	\$ 2.982.600 PER. 114
2110887	0301-5555-0000-00	ORTEGON MURCIA LUIS EDGAR	CR 9 19 33 CENTRO	\$ 854.800 PER. 60
1059561	0301-4990-0000-00	GARCIA GARCIA VICTOR URIEL	CL 18 9 33	\$ 2.087.900 PER. 55
1056897	0301-1500-0000-00	GOMEZ ANA LUCRECIA	CL 19 15 32	\$ 1.888.000 PER. 91
1060848	0301-6440-0000-00	VILLAMIL NOVA JANETH	CR 10 17 29	\$ 354.900 PER. 40
1060822	0301-6390-0000-00	G DIAZ CARMEN	CR 10 17 17	\$ 9.544.700 PER. 62
1061205	0301-6980-0000-00	V DE GARZON MARIA	CL 20 10 35	\$ 337.000 PER. 33
1061378	0301-7200-0000-00	EMPRESA SOCIAL DEL	CL 20 12 63	\$ 670.000 PER. 59





Nit. 800.082.204-9

COD. INTERNO	CODIGO DE RUTA	NOMBRE SUSCRIPTOR	DIRECCION	PERIODOS VENCIDOS
		ESTADO HOSPITAL		
1059539	0301-4950-2000-00	HERNANDEZ RAUL HERNANDEZ C	CR 9 17 87	\$ 1.559.800 PER. 64
1059282	0301-4680-0000-00	ALARCON INOCENCIO	CL 17 10 14	\$ 3.706.900 PER. 71
1061597	0301-7490-0000-00	CAICEDO SEGUNDO	CL 20 N 17 33	\$ 2.682.300 PER. 105
1055151	0301-0190-0000-00	PAEZ TOMAS DE J	CL 17 A 17 28	\$ 1.196.900 PER. 50
1056494	0301-1270-0000-00	RODRIGUEZ PEDRO	CL 19 15 47	\$ 318.200 PER. 43
TOTAL A DEPURAR				\$ 28.184.000

FACTURAS SOBRANTES RUTA 0401

COD. INTERNO	CODIGO DE RUTA	NOMBRE SUSCRIPTOR	DIRECCION	PERIODOS VENCIDOS
1076361	0401-0521-0000-00	SALAMANCA MARIA DEL C	CL 21 CORDOBA	\$ 1.279.500 PER. 64
1081872	0401-0099-0000-00	MATALLANA SERAFIN R	CL 18 4 06	\$ 409.300 PER. 53
1077503	0401-0269-0000-00	ORTEGON AGRIPINA	CL 21 4 29	\$ 409.300 PER. 37
1078791	0401-0657-0000-00	DELGADILLO FORERO BLANCA LILIA	CR 8 19 61	\$ 656.900 PER. 37
TOTAL A DEPURAR				\$ 2.755.000

FACTURAS SOBRANTES RUTA 0105

COD. INTERNO	CODIGO DE RUTA	NOMBRE SUSCRIPTOR	DIRECCION	PERIODOS VENCIDOS
1026033	01050112500000	VDA DE SALINAS MARIA	CL 17 16 50	\$ 462.100 PER. 20
1018433	01050111600000	GARCIA RAMIREZ LUZ ALBA	M B C 2	\$ 2.037.700 PER. 122
1026569	01050112750000	MATEUS RODRIGUEZ AMELIA	L 1 M D / COR: CL 17D 15 19	\$ 419.100 PER. 33
1018946	01050112720000	RODRIGUEZ ROSA M R	CR 12A 10A 43	\$ 1.936.800 PER. 82
1024297	01050112740000	HERNANDEZ VICTOR M C	CL 17 14 76	\$ 3.552.300 PER. 109
1022917	01050074100000	UMAÑA GALINDO LUIS	CL 16 15 A 16	\$ 829.600 PER. 67
TOTAL A DEPURAR				\$ 9.237.600

FACTURAS SOBRANTES RUTA 0201 YA ESTAN DEPURADAS

FACTURAS SOBRANTES RUTA 0102

COD. INTERNO	CODIGO DE RUTA	NOMBRE SUSCRIPTOR	DIRECCION	PERIODOS VENCIDOS
1013192	0102-2240-3100-00	CAICEDO PEÑA JULIO ROBERTO	FINCA LA CALLEJA	\$ 1.160.300 PER. 76
1017399	0102-3140-0000-00	RODRIGUEZ ANTONIO E.	CR 12 10 13	\$ 1.430.100 PER. 40
1017717	0102-3957-0000-00	BALLESTEROS LUIS ALBERTO	VEREDA/	\$ 467.500 PER. 138
1017734	0102-3957-1100-00	PAEZ OBANDO EDILSON HERN	VER TENERIA	\$ 347.400 PER. 21
1010388	0102-0770-3000-00	POVEDA MARCO A	CR 11 5 09	\$ 1.004.700 PER. 45
1017742	0102-3957-1200-00	ORTIZ CASTAÑEDA LUZ MARINA	VEREDA TENERIA	\$ 982.900 PER. 66
1016066	0102-2660-8000-00	VERANO RODRIGUEZ FLOR O	CL 7 10 10	\$ 1.017.500 PER. 39





Nit. 800.082.204-9

COD. INTERNO	CODIGO DE RUTA	NOMBRE SUScriptor	DIRECCION	PERIODOS VENCIDOS
1010049	0102-0622-5000-00	GALLEG0 LEON EVELIO	CR 13 6A 23	\$ 25.288.500 PER. 109
1100002	0102-0151-0200-00	SUAREZ LATORRE MARIA TERESA	CR 13 6A 15	\$ 49.589.800 PER. 113
1016985	0102-2950-5000-00	MORENO SUAREZ JOSE EMIRO	CR 9A 12 03	\$ 5.893.600 PER. 116
1010005	0102-0621-1000-52	NORATO ROSA ISABEL	M S C 1	\$ 3.384.300 PER. 88
1009614	0102-0621-1000-13	PACHON CLARA SULAY	M D C 5	\$ 604.400 PER. 33
1009993	0102-0621-1000-51	FANDIÑO JORGE	M L C 4	\$ 1.389.900 PER. 40
TOTAL A DEPURAR				\$ 92.560.900

3. Para efectos de enmarcar los distintas situaciones de tipo factico que EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P deberá tener en cuenta para la identificación del estado real del predio respecto de la prestación del servicio, estado de cuenta de usuario, méritos para la depuración por motivo real por el cual se deberá proceder a depurar y sanear contablemente la cartera de EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P; al respecto vale traer a colación las situaciones más comunes en las que se basa el presente informe, las cuales **SE DENOMINARÍAN COMO ANOMALÍAS DE TIPO COMERCIAL** que conllevarían a la realización de los procedimientos señalados, y son las siguientes:

N	Anomalías	Área que determina la anomalía y depura la base de datos	Área que ejecuta el ajuste contable
1.	Predio facturado después de cortado definitivamente.	División Operativa, Comercial y Facturación	División comercial y financiera, con el aval del Comité Técnico de Saneamiento Contable
2.	Doble facturación (doble cuenta contrato o matrícula)	División comercial, facturación y redes	División comercial y financiera, con el aval del Comité Técnico de Saneamiento Contable
3.	Retiro de TPO (temporal para obra), matrícula provisional para el desarrollo de una obra.	Dirección Comercial, Operativa, Urbanizadores y Constructores	División comercial y financiera, con el aval del Comité Técnico de Saneamiento Contable
4.	Predio demolido o deshabitado y con servicio cortado.	División Comercial, operativa y facturación.	División comercial y financiera, con el aval del Comité Técnico de Saneamiento Contable
5.	Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	División comercial y facturación.	División comercial y financiera, con el aval del Comité Técnico de Saneamiento Contable
6.	Predio y/o Lote al cual nunca se le ha prestado el servicio de acueducto ni alcantarillado.	División Operativa, Comercial y facturación.	División comercial y financiera, con el aval del Comité Técnico de Saneamiento Contable





Nit. 800.082.204-9

4. Que deberán darse a conocer los casos de manera individual con los debidos soportes existentes (*registros fotográficos, actas de visita, facturas actuales, resumen factico, recomendaciones, etc*), y que del resultado que se obtenga de la misma, el Comité Técnico deberá recomendar a la Gerencia de la entidad y tomar la decisión de manera conjunta para realizar el proceso de depuración y saneamiento contable, dado el evidente impacto negativo sobre la viabilidad financiera de la entidad, en razón a que sobre los casos puntuales anexos al presente informe, se obtienen datos como la inexistencia de la prestación del servicio (inexistencia de red de acueducto y alcantarillado en el predio), la generación de cargos fijos en los ítems de acueducto y alcantarillado, consumos promedio en acueducto y alcantarillado, intereses generales y moratorios, multas, recargos, etc; aspectos los anteriores que se traspuntan de manera general en **COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS, CONFORMANDO UNA CARTERA FALSA E INEXISTENTE** que afecta e impacta negativamente la viabilidad financiera de la entidad, dado su objeto de provisión contable en EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P.

5. 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 traspuntan claramente en cartera de difícil recaudo misma que deberá ser **CASTIGADA**:

USUARIO Y/O SUSCRIPTOR	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 60 PERIODOS
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 32 PERIODOS
DE CARRETERAS ZONA	02013900000000	1031781	CR 6 14B 75/	Predio facturado después de cortado definitivamente.	\$ 2.139.200 33 PERIODOS
MARISCAL SUCRE ESCUELA MARISCALS	02010970100000	1027984	CL 16/	Predio facturado después de cortado definitivamente.	\$1.957.900 33 PERIODOS
				Doble facturación	





Nit. 800.082.204-9

DE CHIQUINQUIRA MUNICIPIO JARDIN INFANTIL	01022621810000	1015593	CL 7 No. 12C-41	(doble cuenta contrato o matricula) y Predio facturado después de cortado definitivamente.	<u>\$1.839.800</u> <u>33 PERIODOS</u>
GONZALEZ CUBILLOS ABEL DE JESUS	01014020150000	1005628	CR 10 12 87	Predio facturado después de cortado definitivamente.	<u>\$2.157.500</u> <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>
GALLEGO 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 ARISTOBULO A	04021531000000	1089974	A 10 SAL TUNJA/	Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación	<u>\$914.000</u> <u>42 PERIODOS</u>





Nit. 800.082.204-9

RIVERA SUAREZ EMILIANO	04023390100000	1090129	CL/	actual. 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>
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 matrícula)	<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 HIDRAULIC O 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 HIDRAULIC O 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 matrícula)	<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>





Nit. 800.082.204-9

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 HIDRAULIC O 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>
VARGAS MANUEL IGNACIO	01013610010000	1004641	CR 10 6 48/	Doble facturación (doble cuenta contrato o matrícula)	<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>

6. 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 (\$178.640.400.00)**; 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





Nit. 800.082.204-9

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.

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 EMPOCHIQUINQUIRA.
- 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.
- 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

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





Nit. 800.082.204-9

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.

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

Plazo: 1 mes
Seguimiento: Mensual

Optimización del registro de Peticiones, quejas y recursos: Par 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.





Nit. 800.082.204-9

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.

34

BARRIO	FECHA	NUMEOR 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 Emepochiquinquirá.

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 Emepochiquinquirá, con el propósito de tener un espacio cómodo y agradable para la atención de las diferentes peticiones, quejas y reclamos.

Personal Idóneo: Emepochiquinquirá 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.

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:

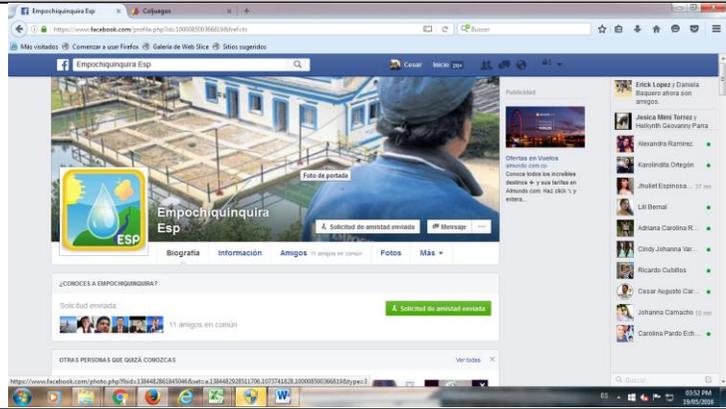
- **Oficina de Atención al usuario:** Ubicada en Avenida 6 No. 14 A – 03 cuenta con el siguiente horario de atención de la oficina de Peticiones Quejas y Reclamos de la Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos de Chiquinquirá-EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P es de lunes a jueves de 8: 00 a.m. a 12:00 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.





Nit. 800.082.204-9

- **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**
- **Folleto** parte posterior de los recibos y por medio del Personal de la Oficina de PQR de Empochiquirá 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 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.
- **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. Empochiquirá E.S.P. tiene Facebook con 158 amigos, es utilizado para informar a los usuarios que se encuentran vinculados información de la empresa,</p>
Pagina WEB	





Nit. 800.082.204-9

Redes Sociales	
	<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>

36

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

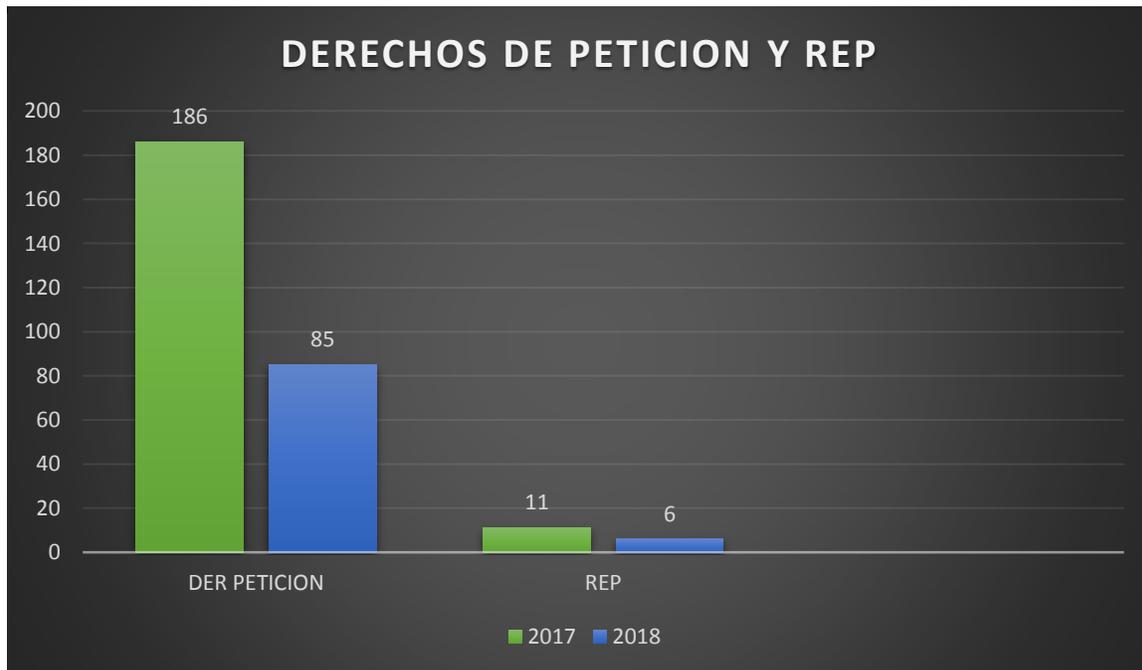
Se adjunta informe detallado de la relación y referencia específica de cada uno de los derechos de petición, recursos de reposición que esta empresa ha recibido en la vigencia 2017, dentro de esta relación se encuentran los que se catalogaron como SAP pero que se envió la evidencia de su respuesta en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

El área comercial ha reducido los tiempos de respuesta de las diferentes peticione so 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



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

El objetivo del presente informe es evidenciar las variaciones presentadas en las Peticiones, Quejas y Reclamos registradas en la Oficina de atención al Usuario de EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P. desde el 1 de septiembre de 2017 hasta el 25 de mayo de 2018, esto con el fin de discriminar estadísticamente cuales son las novedades o problemas de mayor impacto de reclamación, por parte de los usuarios, en aras de corregir y mejorar, logrando una disminución en el reporte.

Extrayendo y recopilando la información referida del software de la Empresa (SYSMAN) mes a mes, y discriminando por clase de problema, podemos analizar cuál de estos genera mayor impacto para poder determinar la causa y superarla.

A continuación, se presentan los resultados de los registros de Peticiones, Quejas y Reclamos presentados en la empresa de manera mensual desde septiembre de 2017 hasta mayo 25 de 2018:





Nit. 800.082.204-9

Registro Consolidado:

PROBLEMA	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18
INCONFORMIDAD CONSUMO	122	204	152	138	46	56	9	85	27
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	2	2	5	5	2	0	1	0	0
DESCUENTO POR PREDIO DESHABITADO	22	25	21	28	2	5	10	3	0
CLASE DE USO INCORRECTO SEPT-2017	1	0	1	1	1	0	1	0	2
RELACIONADA CON COBROS PROMEDIO	18	26	22	30	36	191	38	18	8
PAGO SIN ABONO A DEUDA	0	0	1	0	0	0	1	2	1
SOLICITUD DEL USUARIO	41	101	53	66	13	6	0	0	0
RECLAMO POR UNA FINANCIACION	13	6	5	6	29	0	0	0	0
ABONO PARCIAL A DEUDA	5	0	2	0	0	3	5	10	3
APLICAR DESCUENTOS DE LEY	0	0	3	0	0	0	3	1	0
CONCILIACION DE DEUDA	1	1	0	0	7	23	29	16	20
TOTALIZAR DEUDA	2	13	11	5	0	0	5	1	2
OBRAS CIVILES	1	0	0	0	0	0	0	1	1
REACTIVACION DEL SERVICIO	1	1	0	0	0	0	0	2	1
RECONEXION DEL SERV.	0	0	0	0	0	0	0	1	0
SE ANULA	8	3	0	3	2	0	0	1	0
ACTUALIZACION DE DATOS	9	20	11	24	1	21	37	25	15
MEDIDOR PARA REVISION	0	0	0	1	1	0	0	0	0
CAMBIO DE MEDIDOR	42	47	34	34	44	26	37	33	26
INCONFORMIDAD DESVIACION SIGN.	0	0	0	0	0	2	0	1	1
MEDIDOR DE PRUEBA	1	0	0	0	0	0	0	0	0
AFORO	0	1	2	1	3	1	0	0	0
COBROS POR CONEXIÓN O RECONEX.	0	1	0	1	0	0	0	0	0
COBROS INOPORTUNOS	0	2	1	1	1	0	0	0	0
TARIFA COBRADA	0	0	1	0	0	0	0	0	0
SUSPENSION POR MUTUO ACUERDO	0	0	1	0	3	5	2	1	5
SOLITUD CANCELACION CONTRATO	0	0	0	0	0	0	3	0	2
MEDIDOR CON LECTURA	0	0	0	0	0	1	0	0	0
CAMBIO DE ESTRATO	0	0	0	0	1	3	3	5	1
APLICABILIDAD TRES PERIODOS	0	0	1	0	0	0	0	0	0
FINANCIACION/DIVI	0	1	0	0	0	0	1	0	0
CAMBIO DE OTROS MAT.	0	1	0	2	0	1	0	0	0
TOTAL	289	455	327	346	192	344	185	206	115

Como podemos ver el problema que más impactó y por el que más usuarios vinieron a reclamar es la inconformidad con el consumo, que presentó para septiembre: 122, octubre: 204, noviembre: 152, diciembre: 138, enero: 46, febrero: 56, marzo: 9, abril: 85 y lo corrido de mayo: 27; Sin embargo, esta reclamación ha sido resuelta todos los meses resultando en consumos reales que solo dependen del consumidor y sus instalaciones internas.

Por otro lado, existió un aumento sin tendencia en el mes de febrero en el problema descrito como: Relacionado con cobros promedio que presentó: 191 reclamos, a los cuales se les hizo su debido seguimiento, detectando que pertenecían a una ruta, que fue mal gestionada por un funcionario de aforo el cual ya no hace parte de la entidad, se aclara que estos reclamos se atendieron y se corrigieron las inexactitudes, de manera que en marzo solo se presentaron 38, al 23 de abril se habían registrado solo 18 y en lo corrido de mayo solo 8.

También, es importante señalar que gran parte de las visitas a la oficina de PQR se registraron con motivo de: solicitudes de usuario y otras peticiones que suman 991 en los nueve meses equivalentes al 40.3 % de la totalidad de PQR registrados en los 9 meses.



Nit. 800.082.204-9

Si se realiza una comparación entre los primeros 4 meses del inicio del programa de gestión de 1417 solicitudes de PQR, vs los últimos 4 meses de lo corrido de 2018 de 850 casos, existe una disminución del 40%,

Problemas de PQR

Entre enero y mayo de 2018, se han recepcionado 1043 solicitudes de PQR, donde la mayor inconformidad esta en temas de servicio y valor facturado, el porcentaje de reclamación está en el 3.61%, en comparación con el informe anterior que el porcentaje de reclamación era de 3.81 se redujo en un 0.020%

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

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	RECONECION
ENERO	27	30
FEBRERO	13	15





Nit. 800.082.204-9

PERIODO	SUSPENSION	RECONEXION
MARZO	2	13
ABRIL	97	19
MAYO	12	13
TOTAL	151	90



Se tienen aproximadamente 1002 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 300 predios aproximadamente incluyendo los que se encuentran en proceso de depuración.

Así mismo las ordenes de suspensión se dan con informe pro 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 informé 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

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

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.

41

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

#	NOMBRE USUARIO	DIRECCION	CÓDIGO DE RUTA	VALOR DEUDA	PERIODOS ATRASADOS
1	URAZAN TOMAS	CARRERA 4 N. 14 B – 39	02010341000000	\$583.500	25
2	VILLAMIL JOSE VICENTE	CALLE 19 N. 17 -85	01020940000000	\$177.100	7
3	RODRIGUEZ LUCIO	CARRERA 8 N. 14 – 31	02010493000000	\$343.700	11
4	DE WUSLKY MARINA	CALLE 16 N. 6 -106	02010520000000	\$259.300	11
5	SOMED LTDA.	CARRERA 9 N. 14 -120 – LOCAL	02010398000000	\$78.000	4
6	DE GAITAN LIGIA	CALLE 15 N. 8 – 39	02010385000000	\$74.200	3
7	CAJA AGRARIA	CARRERA 9 N. 14 – 86	02010401000000	\$685.900	4
8	PAEZ CASAS SOLEDAD	CALLE 16 N. 8 -45	02010370000000	\$681.200	10
9	PERALTA LUIS	CARRERA 9 N. 14 -42	02010404000000	\$91.800	10
10	DELGADILLO BLANCA LILIA	CARRERA 8 N. 14 – 75 INT. 7	02010502000000	\$240.600	23
11	ANGULO DE GONZALEZ CECILIA	CARRERA 12 N. 12- 56 / 58	02010428000000	\$439.200	16
12	DE PAEZ ABIGAIL	CALLE 14 N. 8 -47	02010422000000	\$237.100	6
13	ORTEGON DE ORTEGON MARIA AURORA	CALLE 14 N. 8 – 37	02010418000000	\$1.670.500	20
14	PEREZ RIVERA LILIA ROSA	CALLE 14 N. 8 -34	02010413000000	\$1.845.500	30
15	RAMIREZ DE O ROSA E	CALLE 14 N. 8 -48	02010411000000	\$1.077.500	22
16	RODRIGUEZ OBANDO MIGUEL ANTONIO	CARRERA 9 N. 12 -84 – LOCAL	02010425000000	\$208.500	6
17	ORJUELA LEON LUIS E	CALLE 11 N. 8 -50	02010473000000	\$521.200	7
18	BUITRAGO ZOILA INES	CARRERA 8 N. 11 -41	02010484000000	\$229.900	2
19	RINCON RINCON GLADYS	CALLE 10 N. 12 -48	01023235250000	\$502.000	11
20	VELASQUEZ EDGAR	CALLE 7 A N. 9 -58	01012510500000	\$116.600	3
21	PAEZ JOSE DEL CARMEN	CARRERA 9 N. 8 -65	01013120000000	\$531.000	9
22	BENITEZ FLOR MABEL	CALLE 8 N. 9 B -10	01013310400000	\$321.200	7
23	MORENO DE LARA ABIGAIL	CALLE 7 A N. 9 A – 53	01013430400000	\$60.300	6
24	CASTELLANOS ADELA	CALLE 7 N. 9 – 38	01012210000000	\$148.600	3
25	RODRIGUEZ RUIZ	CALLE 8 N. 9 – 79 APT.	01012090010000	\$307.700	10

Empochiquirá E.S.P

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

Teléfonos 57 87262601 - 87262642 - 87265970

www.empochiquirara.gov.co Código postal 154640

"Unidos por Chiquinquirá 2016 - 2019"





Nit. 800.082.204-9

	EUTQUIANO	301			
26	ROCHA PAEZ RUBY SOLANYI	CALLE 10 N. 9 -85 - 87-89 APT. 301	01011412000000	\$102.600	4
27	RODRIGUEZ ANANIAS	CARRERA 9 BIS N. 9 -40	01011600000000	\$1.160.000	66
28	GARCIA ALFREDO	CALLE 11 N. 9 A - 58	01011140000000	\$3.383.500	80
29	REINA CASTILLO LIGIA	CALLE 14 N. 9 -48	01010740400000	\$443.000	7
30	DE ROCHA LEONILDE	CARRERA 10 N. 11 -33	01016050000000	\$3.595.000	21
31	DE DELGADILLO MARIA	CALLE 14 A N. 5 -43	02010804000000	\$475.500	10
32	LOPEZ LOPEZ MANUEL	CALLE 14 A N. 5 -17	02010801000000	\$556.500	14
33	CAÑON DAZA HILDA	CALLE 15 N. 4 -51	02010758000000	\$120.500	2
34	CACERES HILDA MARIA	CARRERA 5 N. 14 B - 49 SUCRE	02010757000000	\$196.800	8
35	CASTRO JOSE A	CALLE 16 N. 5 -46	02010713000000	\$1.225.800	51
36	MUNEVAR LUIS A.	CARRERA 6 N. 16 -28	02010704000000	\$913.900	8
37	CORTES FRANCISCO	CARRERA 6 N. 14 - 18	02010818000000	\$455.000	11
38	BONILLA MARIA DEL C	CALLE 13 N. 5 - 30	02010870000000	\$1.701.600	22
39	DE VELANDIA ANA D	CARRERA 8 N. 11 -08	02010656000000	\$841.000	11
40	ACOSTA ORTEGON MARCO ARTURO	CALLE 16 N. 7 A - 39 -43 APT. 402	02015540000000	\$494.500	5
41	CARRILLO ORTEGON JAVIER IVAN	CALLE 14 N. 6 -48 APT. 301 SANTA MARTHA	02010820000000	\$1.460.900	19
42	CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	CARRERA 7 N. 14 -88	02010688000000	\$765.200	4
43	LISANDRO PAEZ RENDON Y SOCIA	CARRERA 5 N. 14 -75	02010990000000	\$76.700	3
44	CAÑON JULIA ANDREA	CALLE 14 B N. 4 -75	02010960000000	\$542.600	3
45	BERNAL ALVARO	CALLE 11 N. 5 - 28	02010912000000	\$664.900	12
46	AVILA SANCHEZ GLADYS PATRICIA	CALLE 15 N. 4 -19	02010755000000	\$210.400	3
47	RAMOS VIRGUEZ MARIA ESPERANZA	CALLE 16 N. 6 -58	02010711000000	\$76.100	6
48	SUAREZ G ARQUIMEDES	CARRERA 6 N. 15 -43	02010699000000	\$101.800	5
49	HERNANDEZ DE PEÑA MARIA LOURDES	CALLE 16 N. 6 -71	02010544000000	\$193.800	12
50	CESPEDES JUSTO A	CALLE 16 N. 6 -06	02010528000000	\$293.600	16
51	CAICEDO NIÑO MARIA HERMINDA	CALLE 14 N. 7 -70	02010623000000	\$708.900	58
52	RODRIGUEZ NEFTALI	CALLE 14 N. 4 -27	02011029000000	\$181.200	20
53	GARZON MARIA OLGA	CALLE 13 N. 4 - 48	02011046000000	\$312.100	36





Nit. 800.082.204-9

54	DE ANTONIO OSEAS	CARRERA 5 N. 12 -58	02011061000000	\$214.400	8
55	MURCIA AVENDAÑO JORGE ARMANDO	CALLE 15 N. 6 -14	02010586000000	\$162.500	16
56	MURCIA AVENDAÑO GLADYS	CALLE 15 N. 6 -16	02010585000000	\$198.100	16
57	FORERO ROBERTO	CALLE 15 N. 6 -45	02010592000000	\$559.900	38
58	TELLEZ SEGUNDO	CALLE 15 N. 7 -59	02010594000000	\$412.000	50
59	CARRILLO GUILLERMO	CALLE 15 N. 6 -127	02010608100000	\$51.400	3
60	SARMIENTO EDUARDO	CALLE 16 N. 6 -121	02010560000000	\$1.120.100	6
61	BONILLA RAFAEL	CARRERA 5 N. 12 -46	02011062000000	\$1.576.500	18
62	PEÑA HERMANOS	CARRERA 10 N. 5 -14	01020347000000	\$348.800	6
63	GALEANO CASAS ANGEL BAUDILIO	CALLE 5 N. 9 -90	01020330000000	\$207.200	3
64	RONCANCIO MARIA ELISA	CALLE 5 N. 9 A -98	01020310000000	\$578.200	27
65	PINZON JUAN DE J	CARRERA 9 D N. 4 B -17	01020235000000	\$419.600	9
66	VILLAMIL LUZ MARINA	CARRERA 9 TERMINAL LOCAL 101	01020163000000	\$1.511.700	29
67	NAJER ZAMIR	CALLE 4 A N. 9 A- 23	01020211000000	\$203.000	8
68	LANCHEROS CAÑON MARTHA ISABEL	CARRERA 10 N. 3 A – 40 APT. 201	01023990000000	\$384.200	17
69	CHAPARRO ANGELICA	CARRERA 9 A N. 4 -93	01020284000000	\$163.300	3
70	CARO PEDRO J	CALLE 3 A N. 9 -16	01020153000000	\$217.900	3

43

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; 71 acuerdos de pago por valor de \$30.249.395 de deuda inicial conciliada por valor total de \$66.001.600. así mismos se han suscrito 27 acuerdos de pago financiados por valor de \$21.409.192 pesos, estos acuerdos de pago financiados van entre dos y 24 cuotas con su respectivo interés.

De igual manera EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P., inicio los trámites correspondientes, con la Universidad UNISANGIL, facultad de Derecho, con el propósito de contar con estudiantes de último semestre para que hagan parte de los procesos de cobro coactivo que desde el 30 de abril inicio la empresa con más de 700 notificaciones a suscriptores con más de 3 periodos de atraso y que ya habían sido notificados de los cobros persuasivos.

Se anexa oficio de intención EMPOCHIQUINQUIRA y UNISANGIL, y formato de referencia cobro coactivo.





Nit. 800.082.204-9

SISTEMA DE DETECCIÓN 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 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.

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





Nit. 800.082.204-9

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 Emepochiquinquirá 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 coercitivo, y procesos de financiación de deuda.

9. Gestión y Eficiencia de recaudo.

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





Nit. 800.082.204-9

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%
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%

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





Nit. 800.082.204-9

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%

47

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.

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 periodos 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
	\$ 5,366.459.471

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





Nit. 800.082.204-9

Último mes (abril) supero los \$500.000.000. en cumplimiento de los compromisos adquiridos en el Plan de Gestión firmado con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

48

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 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 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.



Nit. 800.082.204-9

COMPONENTE TARIFARIO

49

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 modifico la Resolución CRA 294 DE 2004.

OBJETIVO: Efectuar las devoluciones de los cobros no autorizados realizados por Emepochiquinquirá 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

Cumplimiento del programa de gestión respecto al compromiso del componente tarifario, numeral 13, Devolución de cobros no autorizados por parte de Emepochiquinquirá ESP.

Dentro de los compromisos acordados en el programa de gestión suscrito entre Emepochiquinquirá 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 Peñarete, fecha acordada en la mesa de trabajo del día 23 y 26 de febrero.

El análisis realizado por parte de Emepochiquinquirá 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





Nit. 800.082.204-9

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 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.

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.

En este archivo, se encuentra una hoja denominada "RESUMEN \$2017", en la cual, para estimar la magnitud del valor base de devolución, el valor total se indexó a precios de diciembre de 2017. En el cuadro siguiente se resumen los cálculos obtenidos:





Nit. 800.082.204-9

SUMATORIA DE VALORES ENTRE EL PERIODO DE ENERO DE 2007 Y JUNIO DE 2016		
TOTAL ACUMULADO ACUEDUCTO PESOS DE DICIEMBRE DE 2017	Mayores Ingresos Totales Acumulados por Cargo fijo	22.926.058,19
	Mayores Ingresos Totales Acumulados por Cargo por Consumo	50.004.447,53
	TOTAL MAYORES INGRESOS ACUMULADOS ACUEDUCTO	72.930.505,72
TOTAL ACUMULADO ALCANTARILLADO PESOS DE DICIEMBRE DE 2017	Mayores Ingresos Totales Acumulados por Cargo fijo	623.121.996,40
	Mayores Ingresos Totales Acumulados por Cargo por Consumo	50.794.497,52
	TOTAL MAYORES INGRESOS ACUMULADOS ALCANTARILLADO	673.916.493,92
TOTAL MAYORES INGRESOS EMPRESA (\$DIC.2017)		746.846.999,64

Del cuadro anterior, se observa que el valor base de devolución se estima en cerca de \$747 millones de pesos de diciembre de 2017.

Se aclara que, para la devolución, se discriminarán las sumas adeudadas de manera individual en cada una de las cuentas contrato, mensualmente y por cada año, a las cuales se le aplicarán los intereses respectivos.

Respecto al tipo de interés a aplicar, acudiremos a lo dispuesto en la Resolución CRA No.768 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”*.

En su numeral 10, de la cláusula 9 *“Obligaciones de la persona prestadora”*, del anexo que contiene el modelo de condiciones uniformes del contrato, se estableció lo siguiente: *“10. Devolver al suscriptor y/o usuario los cobros no autorizados, de conformidad con la Resolución CRA 659 de 2013 o la norma que la modifique, adiciones o aclare. **En todo caso, el interés que se aplicará a la devolución de los cobros no autorizados será el interés simple**”*. (Resaltado fuera de texto)

Finalmente, en cumplimiento de lo dispuesto en el literal a, numeral 1, del artículo 2 de la Resolución CRA No.659 de 2013, consistente en que dicho plazo máximo de





Nit. 800.082.204-9

ejecución de la devolución no puede ser mayor a la mitad del período durante el cual se presentó el cobro no autorizado, de manera respetuosa, solicitamos nos sea concedido un plazo de cuatro años y ocho meses para efectuar las devoluciones respectivas, sin perjuicio de realizarlas por la empresa en un período de tiempo inferior al máximo solicitado.

Así mismo es importante mencionar que el día 16 de mayo de 2018, se efectuó en las instalaciones de la SSPD, mesa de trabajo con el fin de verificar los cálculos expuestos en el oficio del 17 de abril de 2018, a lo cual se acordó con la profesional **MONICA PAOLA HERRERA**, que la SSPD, remitiría oficio con las observaciones y correcciones a realizar con el propósito de determinar las devoluciones, a la fecha EMPPOCHIQUINQUIRIA.

Se están realizando ajustes y la propuesta de devolución a la Junta Directiva y modificación del presupuesto para entregar definitivamente la propuesta de devolución.

Acciones emprendidas dentro del contrato de asesoría:

Proponer las acciones correctivas que se requieran de acuerdo con las normas vigentes para obtener la suficiencia financiera de la empresa:

Una vez sea elaborado el estudio de costos y se obtengan los costos de referencia real de la empresa, se efectuará un ejercicio de contraste de las cifras del estudio de costos (año 2014) con las necesidades actuales de la empresa (año 2018). De esta forma se propondrán los ajustes respectivos para que la empresa logre su suficiencia financiera.

COMPONENTE ADMINISTRATIVO

Acción: Competencias laborales

El siguiente personal fue Certificado por el SENA en el mes de mayo en la Competencia: Potabilizar Agua de acuerdo con normas técnicas.

ITEM	CEDULA	TRABAJADOR	NORMA
1	7.303.820	LUIS ARTURO CASTELLANOS ROZO	POTABILIZAR AGUA DE ACUERDO CON NORMAS TECNICAS CODIGO 280201221
2	7.314.149	LEONEL CUBIDES MONSALVE	
3	1.053.333.321	HENRY MANUEL GONZALEZ GONZALEZ	
4	7.312.566	GERARDO ANDRES MESA GOMEZ	
5	79.362.365	GONZALO EFREN TORRES CARRILLO	
6	7.314.302	LUIS MIGUEL PERALTA AREVALO	
7	7.314.397	CESAR HERNANDEZ CAMPOS	
8	1.053.330.183	DAYANA PAOLA TORRES SALINAS	





Nit. 800.082.204-9

ITEM	CEDULA	TRABAJADOR	NORMA
9	36.386.135	DIANA MIREYA RODRIGUEZ CASTELLANOS	
10	1.057.593.766	PEDRO NEL NOMEZQUE PEREZ	
11	7.315.816	FERNANDO EYDER SANDOVAL MORAL	

53

COMPONENTE FINANCIERO

1. Planeación del manejo de la información financiera

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

Acción: Entrega Plan detallado y cronograma sobre la depuración de los saldos contables

Plazo: 15 días a partir de la fecha de la firma del programa de gestión
Seguimiento: Mensual

Depuración de propiedad, planta y equipo. De acuerdo al anterior informe, las acciones previstas no se han podido consolidar en vista a situaciones de carácter administrativo.

Acción: Estrategia implementada para la reducción de la pérdida 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.

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.

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

Plazo: 4 meses
Seguimiento: Mensual





Nit. 800.082.204-9

Se están llevando a cabo las acciones conducentes, para el diagnóstico de los posibles participantes en proceso contractual que iniciará la empresa para efectos de contratar con la entidad idónea que cumpla con los lineamientos que exige la ley.

54

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 A: 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.

Carpeta financiera B: Acuerdo de pago: Se anexa resumen de los pagos realizados, y el respectivo soporte de pago del mes mayo del 2018.

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

Plazo: 1 mes

Seguimiento: Mensual

La empresa Stefanini Sysman, realizó los ajustes solicitados al módulo de nómina, de acuerdo a las especificaciones dadas para obtener la información de cada de los periodos, cuando se requiriera, quedando pendiente por efectuar la configuración, ajustes y parametrización en el módulo contable, lo cual, el proveedor ha manifestado que se necesita de un desarrollo tecnológico especial, que implica costos adicionales a los de las actualizaciones contratadas, por lo que se planteó reunión con la empresa para conocer los costos y determinar los plazos para la implementación definitiva en el software, con el fin de presentar la información de acuerdo a lo solicitado por la SSPD.





Nit. 800.082.204-9

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

55

Carpeta financiera C: 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 mayo del 2018. (Anexo reporte). Es preciso para este requerimiento advertir que a la fecha el mes de mayo se trabajó con la información de los ciclos abiertos por tanto, esta facturación variará en sus valores

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

COMPONENTE TÉCNICO OPERATIVO

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





Nit. 800.082.204-9

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 del presente año.

Fecha	Reparación / otros				
	Actividad	Ubicación	Materiales	Operarios	Observaciones
25/05/2018	Instalación Domiciliaria	B. santa Bárbara		Jorge Benítez-Luis Miguel rojas	
	supervisión Fuga	B. Sucre		Julián Rodríguez	
28/05/2018	reparación acueducto	carrera 4 con calle 13		Julián Rodríguez-Gerardo Mesa	
	reparación acueducto	carrera 9 B con calle 13		Luis Miguel Rojas- Luis Peralta	
	reparación acueducto	B. La Pola		Julio Peña- Freddy Lara	
29/05/2018	reparación acueducto	B. Prados del sur		Luis Miguel rojas - Jorge Benítez-Luis Peralta	
	reparación acueducto	calle 10 con Cra. 16		Julio Peña- Freddy Lara	
	reparación de acueducto	B. Julio Flórez y calle 10 Bis sur con Carrera 9		William Bernal- Edwin Villamil	
30/05/2018	reparación acueducto	Los Sauces		Julián Rodríguez- Gerardo Mesa	
	Instalación Domiciliaria	B. Prados del sur		Luis Miguel rojas- Luis Peralta	
31/05/2018	Limpieza de pozo	B. San Rafael		Edwin Villamil-Jorge Benítez-William Bernal	
	reparación de acueducto	Cra. 6 Bis con calle 3ª		Julián Rodríguez-Gerardo Mesa	
	reparación de acueducto	B. Prados del Sur		Luis Rojas Luis Peralta	
1/06/2018	Reparación de acueducto	carrera 8 con calle 4 sur		Julián Rodríguez-Gerardo Mesa	
	Reparación de pozo			William Bernal- Edwin Villamil	
	Reparación de pozo	calle 16 con carrera 9		Luis Rojas - Luis Peralta	
5/06/2018	Reparación de pozo	B.la Montaña		William Bernal-Gerardo Mesa - Julián Rodríguez	
	arreglo de acueducto	B. Boyacá alto y B. la		Luis Rojas-Luis Peralta-Freddy Lara	





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Reparación / otros				
	Actividad	Ubicación	Materiales	Operarios	Observaciones
		montaña			
	lavado de tanque	TEREBINTO		Edwin Villamil	
	reparación pozo	Barrió la Montaña y B. Los Sauces		William Bernal-Gerardo Mesa	
	arreglo de acueducto	B. Boyacá alto y barrio apallares		Luis Miguel Rojas -Luis Peralta-Freddy Lara	
6/06/2018	reparación de acueducto	carrera 9 con calle 3 sur		Luis Peralta - Freddy Lara- Julio Peña	
	reparación de acueducto	carrera 8 con calle 4 sur		Julián Rodríguez-Gerardo Mesa	
7/06/2018	Reparación de acueducto	barrio Barcelona y calle 4ª con carrera 6		Julio Peña _Freddy Lara	
	Reparación de acueducto	calle 5 con carrera 9ª		William Bernal-Jorge Benítez	
	Reparación de acueducto	carrera 8 con calle 4 sur		Luis Rojas -Edwin Villamil	
8/06/2018	Reparación de acueducto	calle 5 con carrera 9ª		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 9º		Luis Peralta	
12/06/2018	Reparación instalación acueducto	calle 5 con carrera 9ª		Luis Rojas - Edwin Villamil	
14/06/2018	Reparación tubería	Parque Juan pablo II		William Bernal - Jorge Benítez. Freddy Lara - Edwin Villamil	deterioro en ventosa





Nit. 800.082.204-9

Registro fotográfico de reparación de fugas



Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





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.

Para tal fin, se programará una visita una jornada semanal a un sector, es decir, cuatro jornadas de inspección mensuales, para lo cual se empleará de 2 a 3 operarios, teniendo en cuenta la baja número de personal disponible.

Dichas jornadas se realizarán de 4 a 6 de la tarde para los sectores occidente y sur, y de 8 a 10 de la mañana para los sectores norte y sur, cuya programación será de la siguiente manera, acudiendo a ejecutarse desde la semana del 24 al 30 de junio, así:



Nit. 800.082.204-9

Cuadro 1. Programa de Detección de Fugas No Visibles

Fecha	Sector	Hora	Dirección inicial	Dirección final	Cuadras recorridas	Fugas Detectadas
29/06/2018	SUR	8-10 A.M.				
5/07/2018	SUR	8-10 A.M.				
11/07/2018	SUR	8-10 A.M.				
18/07/2018	SUR	4-6 P.M.				
27/07/2018	OCCIDENTE	4-6 P.M.				
2/08/2018	OCCIDENTE	4-6 P.M.				
9/08/2018	NORTE	8-10 A.M.				
15/08/2018	NORTE	8-10 A.M.				
DESCANSO						
30/08/2018	SUR	8-10 A.M.				
5/09/2018	SUR	8-10 A.M.				
11/09/2018	SUR	8-10 A.M.				
18/09/2018	SUR	4-6 P.M.				
27/09/2018	OCCIDENTE	4-6 P.M.				
3/10/2018	OCCIDENTE	4-6 P.M.				
12/10/2018	NORTE	8-10 A.M.				
18/10/2018	NORTE	8-10 A.M.				

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 (Rio Suarez).

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.

La evaluación de la calidad del agua del pozo sur por parte del laboratorio de EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. no se realizó debido a que el pozo no se puso en funcionamiento en el mes de junio.

En cuanto al Pozo Norte, no se han realizado labores desde el área de laboratorio ya que se espera el proceso de construcción de la planta de tratamiento de dicho pozo.





Nit. 800.082.204-9

CARPETA TECNICO A. CARACTERIZACION, se Adjunta solicitud de disponibilidad para realizar el proceso contractual cuyo objeto es: SERVICIO DE CARACTERIZACIÓN Y TOMA DE MUESTRAS Y ANÁLISIS FISCOQUÍMICO 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 RESOLUCIÓN CAR 0783 DE 27 DE ABRIL DE 2015 – PERMISO DE VERTIMIENTOS DE CHIQUINQUIRÁ), así mismos Adjunto se envía solicitud y disponibilidad de la actualización del plan de saneamiento y manejo de vertimientos municipio de Chiquinquirá.

61

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

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 20 de junio se tomó un muestreo compuesto durante 24 horas en el punto de captación sobre el río, por parte de la Dirección de Laboratorio e Innovación Ambiental de la CAR, con presencia de un funcionario de la Dirección Técnica de Salud de la Alcaldía Municipal de Chiquinquirá, un funcionario de la Secretaría de Salud de Boyacá y funcionarios de Empochiquirá E.S.P.

Se tomaron muestras del agua cruda de la fuente de abastecimiento cada hora durante 24 horas y se remitieron a la Dirección de Laboratorio e Innovación Ambiental de la CAR para su respectiva caracterización fisicoquímica y microbiológica, con el fin de evaluar la calidad del agua y los parámetros fijados por la secretaria de Salud para la elaboración del mapa de riesgo, los cuales se mencionan a continuación: Pesticidas organofosforados, Carbamatos, Magnesio, Molibdeno, Potasio, fenoles totales, Arsénico, Bario, Selenio, Mercurio, Trihalometanos, Color Aparente, Turbiedad, Antimonio, Cianuro Libre, Cianuro disociado, Carbono Orgánico Total (COT), Calcio, Enterococos, Coliformes termotolerantes, Coliformes totales, quistes de *Giardia* spp. y ooquistes de *Cryptosporidium* spp., pH, Temperatura, DBO5, DQO, Sólidos sedimentables (SSED), Solidos suspendidos totales (SST), Solidos disueltos, grasas y aceites, sustancias activas al azul de metileno (SAAM), Hidrocarburos Aromaticos Policiclicucos (HAP), Hidrocarburos tatales (HTP), Ortofosfatos, Fosforo total, Nitritos, Nitratatos, Nitrógeno amoniacal, Nitrógeno total Kjeldahi, Cianuro total, Cloruros, Sulfatos, Sulfuros, Aluminio, Cadmio, Zinc, Cobre, Cromo, Hiero, Mercurio, Níquel, Plomo,





Nit. 800.082.204-9

Boro, Flúor, Manganeseo, Acidez Total, Alcalinidad total, Dureza Calcica, Dureza total y Color real.

Carpeta laboratorio. Anexo A. Acta y registro fotográfico del muestreo 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 **Carpeta laboratorio Anexos B y C.**

- 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. no se realizó debido a que el pozo no se puso en funcionamiento en el mes en curso.

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 junio de 2018.

Tabla 1. Resultados de la medición de parámetros fisicoquímicos realizados al agua cruda captada del río Suárez – Junio 2018 (promedio de los efectuados durante el día)
REPORTE: LAB-P2-2018-06

DIA	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)	CONDUCTIVIDAD (Micromhos/cm)
19	539.98	66.00	7.30	175	6.65	-	0.052	0.053	62	218.0
20	577.64	69.00	7.90	130	5.68	60	0.081	0.069	67	209.0
21	642.11	77.00	7.90	185	6.0	25	0.061	0.068	68	220.0
22	646.94	76.00	8.00	135	7.50	25	0.072	0.063	69	216.0
23	596.44	68.00	7.30	205	4.69	30	0.079	0.051	67	216.0
25	476.29	53.00	7.90	135	3.89	30	0.025	0.063	66	212.0
26	454.81	58.00	7.80	100	4.08	30	0.027	0.043	65	224.0
27	433.37	43.00	8.00	120	2.96	20	0.053	0.041	64	225.0
28	417.07	44.00	7.80	160	3.67	25	0.071	0.058	61	207.0





Nit. 800.082.204-9

DIA	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 ₃ /L)	CONDUCTIVIDAD (Micromhos/cm)
29	423.00	45.00	7.00	155	3.89	25	0.070	0.060	63	210.0
PROM	520.77	59.90	7.69	150.0	4.90	30.0	0.06	0.06	65.20	215.70

63

Acción: Estudio de factibilidad y selección de alternativa

Plazo: De acuerdo al cronograma
Seguimiento: Informe de avance

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 junio de 2018, donde se evidencia la operación de las dos bombas de la línea de 16".





Nit. 800.082.204-9

La instalación de la bomba adquirida ya se realizó, la evidencia de esta acción se remitió en el informe anterior.

64

CARPETA TECNICO B: 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 mayo y junio se están 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

Acción: Presupuesto de insumos químicos para operación de 100 lps x 24 hrs

Plazo: 15 días después de suscribir el plan de gestión

Seguimiento: Informe de avance mensual

Para garantizar el suministro de químicos suficiente para el restante del año 2018, se realizaran los traslados presupuestales suficientes, al rubro 221201, PRODUCTOS QUÍMICOS, INSUMOS Y ELEMENTOS DE CONTROL DE CALIDAD, con el objeto de suplir la necesidad del servicio de acueducto.

CARPETA TECNICO C: INSUMOS QUIMICOS: Se anexa copia magnética del contrato de adición No 01 al contrato No 007 de 2018, dicha adición garantiza el coagulante y alcalinizante hasta el mes de octubre aproximadamente.

Acción: Instalación de las bombas de la línea de 14"

Plazo: 10 meses después de suscribir el plan de gestión

Seguimiento: Informe de avance mensual

A continuación se presenta archivo fotográfico de la instalación de las dos bombas multietapas de la línea de 14", en este momento la empresa cuenta con dos líneas de aducción completamente independientes, las cuales pueden operar al tiempo o por turnos, esta línea tiene una capacidad de 120 l/s.

Al día de hoy, de presentarse un fallo en la línea de 16", se operara con la línea de 14", con el objeto de no paralizar el servicio, y garantizar la continuidad.



Fotografía. Instalación de las bombas de la línea de 14"



Fuente. Área técnico operativa, EMPOCHIQUINQUIRÁ, 2018

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.



Nit. 800.082.204-9

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:

66

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 floculación 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.

En el mes de junio se adicionó hidróxido de sodio al agua captada en la planta de bombeo hasta el día 19, posteriormente no fue necesario debido a que las condiciones del río cambiaron en cuanto a nivel de hierro y pH, 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, a continuación, se relaciona el registro de la dosificación de hidróxido de sodio en la planta de bombeo:

TABLA 2. Registro de la dosificación de hidróxido de sodio en la planta de bombeo en el mes de junio.

Periodo de tiempo (días del mes)	Horas totales de bombeo (h)	Dosificación de NaOH (ppm)	Dosificación de NaOH (mL/min)	Dosificación (L/día)	Dosificación total mes (L/días/mes)
1	10	216	75	300	4320
11	12	216	50	200	576
13	15	216	20	80	345.6
16	19	216	12	48	276.48
Dosificación total en Junio				904.32	5518.08





Nit. 800.082.204-9

La adición de hipoclorito de calcio en la torre de aireación para incrementar la oxidación del hierro se realizó hasta el día 19 de junio, la dosificación total fue de 850 kg en el período comprendido entre el 1 y el 19 de junio.

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 los quistes de *Giardia* spp. y ooquistes de *Cryptosporidium* spp.

De igual forma, la posible reactivación de la planta de ozono existente complementarían el proceso de oxidación del hierro en la entrada del agua a la PTAP Terebinto y la eliminación de los parásitos mencionados.

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 junio, una cada semana, de acuerdo a los resultados obtenidos se realizaron las modificaciones necesarias en las dosificaciones de productos químicos. En el mes de junio una de estas pruebas se llevó a cabo en conjunto con la empresa QUIMPAC de Colombia S.A. con el fin de realizar diferentes pruebas con los productos químicos que actualmente se utilizan en el tratamiento de potabilización en la PTAP Terebinto.

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

Carpeta Laboratorio: Anexo C: Informe de resultados de los ensayos de tratabilidad realizados en conjunto con la empresa QUIMPAC de Colombia S.A.

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.

El día 27 de junio se realizó la entrega de la documentación necesaria para realizar el contrato de análisis de muestras de agua para detección y recuento de quistes de *Giardia* spp. y ooquistes de *Cryptosporidium* spp. por parte del Laboratorio de Indicadores de Calidad de Aguas y Lodos de la Pontificia Universidad Javeriana, para el procesamiento de 21 muestras de agua cruda, en tratamiento y de la red de distribución; con el fin de determinar el punto de origen de la presunta contaminación



Nit. 800.082.204-9

del agua. Actualmente se están realizando las gestiones necesarias para el desembolso de recursos que permitirán la suscripción de dicho contrato.

Se reitera que el proyecto de optimización de la PTAP Terebinto, mencionado en los ítems anteriores, 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.

Carpeta Laboratorio: Anexo D: Evidencia de la gestión realizada con el Laboratorio de Indicadores de Calidad de Aguas y Lodos de la Pontificia Universidad Javeriana.

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 realizó la toma de muestra el día 20 de junio, esta fue remitida al Laboratorio de Indicadores de Calidad de Aguas y Lodos de la Pontificia Universidad Javeriana. Se anexa el acta de toma de muestra, registro fotográfico y cadena de custodia; el informe de resultados de la segunda muestra evaluada por el laboratorio mencionado, no se recibió hasta la fecha de elaboración del presente informe, por lo tanto, se anexará en el décimo informe.

Carpeta Laboratorio: Anexo E: Acta de toma de muestra y registro fotográfico.

Carpeta Laboratorio: Anexo F: Cadena de custodia y radicado de recibido de la muestra en el Laboratorio de Indicadores de Calidad de Aguas y Lodos de la Pontificia Universidad Javeriana.

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.

En el mes de junio se realizaron algunas 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 totales y *Escherichia coli* en el agua distribuida a la población



Nit. 800.082.204-9

según los monitoreos realizados, cumpliendo con lo establecido en la resolución 2115 de 2007.

69

Carpeta Laboratorio Anexo G: Informe de resultados de la curva de demanda de cloro realizada en el mes de junio. Resultados de la evaluación de los parámetros físicoquímicos 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 junio de 2018.

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 físicoquímicos y microbiológicos básicos evaluados en el mes de junio, 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 ahorradores, con el objeto de disminuir el consumo de energía.

REPORTE DE INFORMACION

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

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

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





Nit. 800.082.204-9

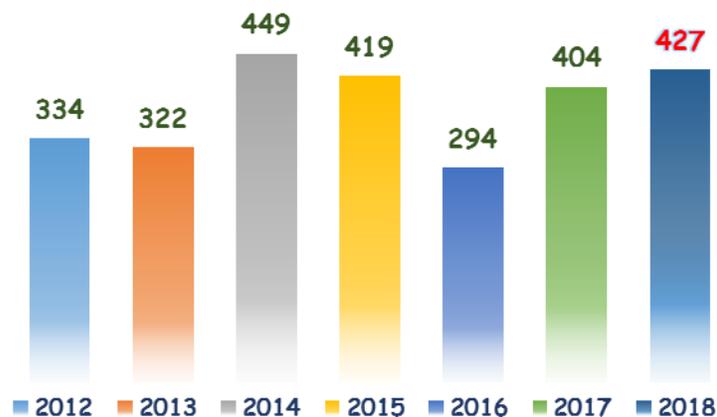
Plazo: 1 mes
Seguimiento: 1 mes

Durante el periodo de junio, se realizó la certificación de **52** formatos de los **413** que se encontraban en estado "Pendiente" al iniciar el mismo, quedando habilitados **4361** de los cuales, se realizan las siguientes observaciones, solicitando su colaboración para dar solución a ellos y poder continuar con el desarrollo y cumplimiento de esta actividad:

- ✓ Asimismo, se presentan **3** formatos habilitados como "Pendiente -5. Suscriptores Proyectos Alcantarillado_15176000CHIQUINQUIRA" de la vigencia 2014, 2015 y 2016, que igualmente ya fueron reportados y certificados, motivo por el cual, no se permite nuevamente ingresar la información. Esta observación se realizó en el informe anterior, pero a la fecha, persiste el inconveniente con estos formatos.

En lo transcurrido de 2018 se han certificado **427** que hacen un total de **658** formatos, reportados desde el mes de septiembre de 2017, cuando se conoce del Programa de Gestión, número de cargues que en ninguna vigencia se habían reportado.

CARGUES REPORTADOS POR ANUALIDAD



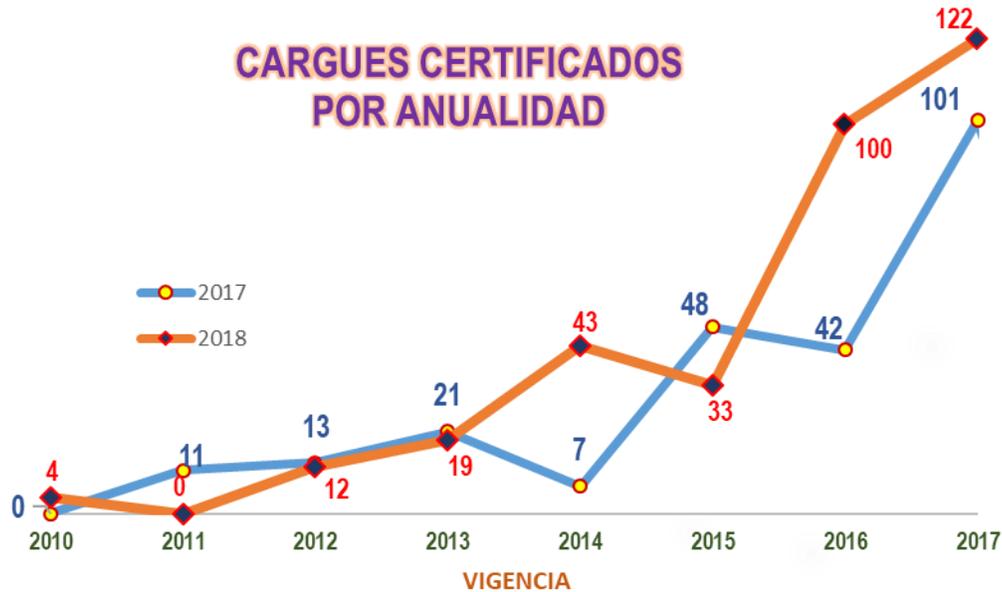
- ✓ De los **427** formatos, **345** reportes pertenecen a vigencias anteriores a 2018, que equivalen a un **80.8%** del total de los reportados, que requieren y demandan mayor tiempo y esfuerzo en la recolección y estructuración de la información.





Nit. 800.082.204-9

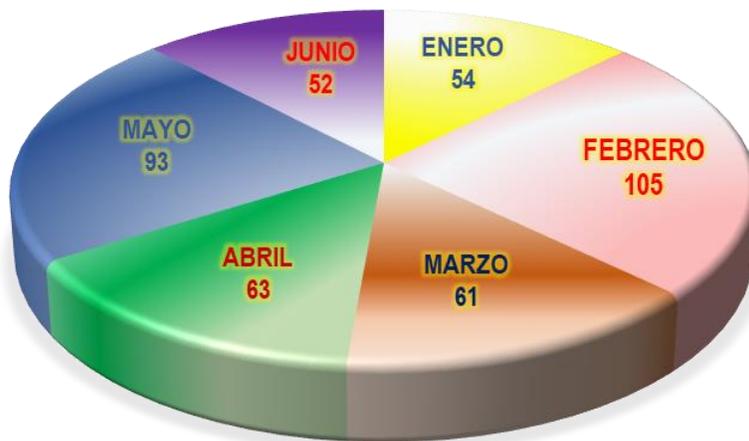
CARGUES CERTIFICADOS POR ANUALIDAD



71

- ✓ Actualmente, se realiza en promedio **71** reportes mensuales, es decir, que los esfuerzos realizados para realizar los cargues, son constantes en pro del cumplimiento de esta actividad, la cual está establecida en el Programa de Gestión.

CARGUES REALIZADOS 2018



Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Chiquinquirá, 04 de Julio 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° 9 de Seguimiento al Programa de Gestión.

Cordial saludo,

La presente tiene como finalidad remitir informe mensual N°09, 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 71 folios y CD, con los anexos mencionados en el informe.

Sin otro particular,

LUIS EDUARDO CORTES PIRAZAN

GERENTE

EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P.





Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20184231185821

Fecha: 21/08/2018

GD-F-007 V.10

Página 1 de 30

Bogotá, D.C.

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

Asunto: Respuesta radicado SSPD No. 20185290689992, del 5 de julio de 2018 constituyente al noveno informe de avance del Programa de Gestión acordado entre el prestador y esta entidad.

Respetado señor Gerente:

La Superintendencia de Servicios Público Domiciliarios recibió el radicado del asunto mediante el cual EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P remitió el noveno 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 noveno 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 noveno 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 53% de un total del 75% 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.

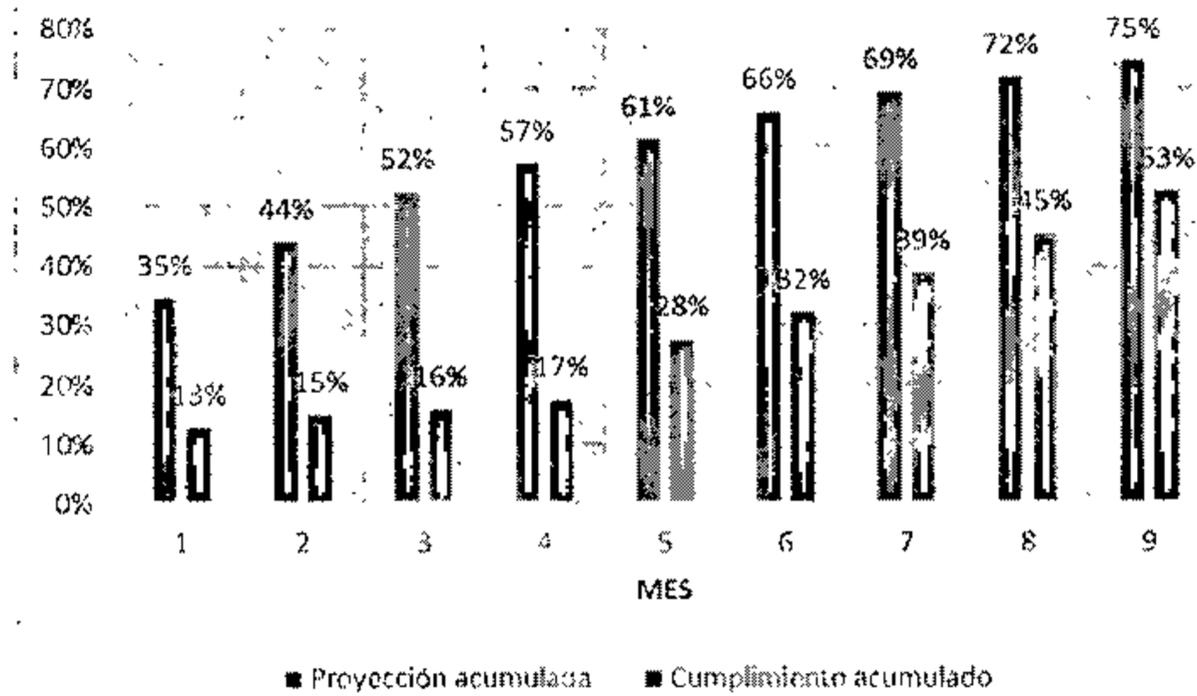


Sede principal. Carrera 18 nro 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005 Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6

www.superservicios.gov.co

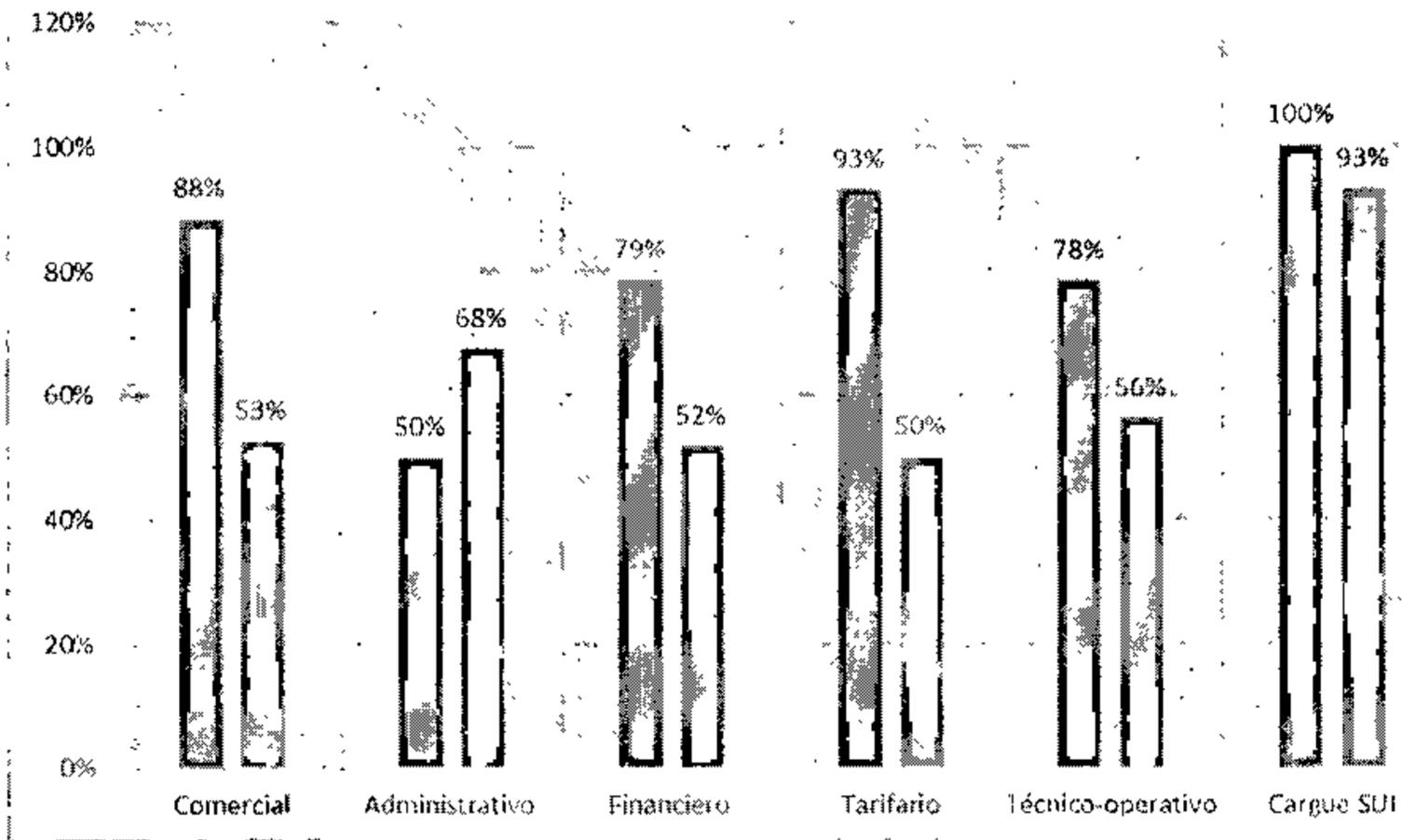


Gráfica 1 Avance Cumplimiento PG



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 noveno informe de seguimiento y los respectivos soportes de cumplimiento.

Gráfica 2 Cumplimiento por Componente-noveno 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

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

Ahora bien, se reitera nuevamente la importancia de indicar no solo el microdato sino la recopilación, organización, procesamiento, análisis e interpretación de los datos, con el fin de deducir las características de los mismos. Las estadísticas deberán estar desagregadas para los dos servicios (acueducto y alcantarillado) mes a mes desde septiembre de 2017 a mayo de 2018.

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

Empochiquinquirá E.S.P. no ha cargado y certificado en el Sistema Único de Información (SUI) la totalidad de la información comercial solicitada en el programa de gestión para el periodo comprendido entre julio de 2016 a enero de 2017, aun cuando en la mesa de trabajo desarrollada en el mes de marzo de 2018 con el prestador, quedo como compromiso que toda la información comercial pendiente de cargue del mencionado periodo, tenía que estar reportada y certificada en el SUI al octavo (8) informe de seguimiento.

Por lo anterior, se tiene por No cumplido el compromiso 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

Sin ejecución de acciones para el presente mes de seguimiento, en relación al compromiso, ya que en el 8 informe el prestador remitió los soportes con los cuales gestionó ante la Alcaldía el giro de los recursos adeudados por concepto de subsidios de los meses de enero, febrero y marzo 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 abril 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

Por lo anterior, se considera que el compromiso se encuentra cumplido hasta el noveno 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

MES	TIEMPO																Actividades								
	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO					JUNIO				JULIO			
SEMANAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
																									Presentación para concepto de legalidad CCU Empochiquinquirá.
																									Seguimiento a emisión concepto de legalidad CRA.
																									Adopción concepto de legalidad.
																									Elaboración de actividades de divulgación CCU.
																									Divulgación y socialización del CCU

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

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

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	1404	1.145	259
Febrero	1377	1.063	314
Marzo	1432	1.476	-44
Abril	1345	1.345	0

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

Período	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%

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. Igualmente, el prestador informa que de enero a 20 de junio del año en curso ha realizado el cambio de 182 medidores por daño, mientras que en el 2017 realizó el cambio de 372.

De lo anterior, la empresa deberá dar respuesta sin alegar algún tipo de excusa en el próximo informe de avance.

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 período 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-crítica, crítica, suspensiones, reconexiones, entre otros.

Sin ejecución de acciones para el presente mes de seguimiento, en relación al compromiso, ya que remite cronograma para desde los meses de octubre de 2017 a mayo de 2018, los cuales fueron entregados en el octavo informe de seguimiento.

Reporte de suscriptores facturados sin diferencia de lecturas y no medición

Tabla 8. Suscriptores sin medición

Período	Suscriptores Sin medición
Octubre	13
Noviembre	12
Diciembre	14
Enero - 2018	5
Febrero	6
Marzo	61
Abril	60

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 nuevamente los cronogramas de las actividades derivadas de los procesos de facturación correspondiente, al igual que las suspensiones y reconexiones realizadas desde enero a mayo de 2018, lo cual fue allegado en el octavo informe de seguimiento, por lo cual no hay ejecución de acciones para el presente mes de seguimiento.

Tabla 9. Suspensiones y Reconexiones

Mes	Suspensiones	Reconexiones
Enero	27	30
Febrero	13	15
Marzo	2	13
Abril	97	19
Mayo	12	13
Total	151	90

El compromiso se encuentra No cumplido para el presente periodo de análisis. La empresa deberá allegar en el próximo informe los reportes de junio y julio.

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.

Igualmente, 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.

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, 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).

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. En el noveno informe señala que, a junio 27 del año en curso han ingresado 349 suscriptores, no obstante, esto no coincide con la relaciona aportada, tal como se muestra a continuación, por lo cual deberá indicar en el próximo informe a que obedece dicha diferencia.

Tabla 10. Relación nuevos suscriptores

Estrato y/o Uso	Año 2017	Año 2018
Estrato 1	17	12
Estrato 2	487	217

Estrato y/o Uso	Año 2017	Año 2018
Estrato 3	84	88
Estrato 4	4	4
Comercial	11	6
Industrial	0	0
Oficial	0	0
Total	603	327

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

Al respecto, Empochiququirá E.S.P. manifiesta estar facturando 31 días en todos los periodos de facturación, así:

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 se encuentra CUMPLIDO en este período analizado, hasta tanto se puede verificar en la plataforma SUI la posibilidad de reportar 32 días de facturación, con el propósito de acortar aún más los tiempos entre la facturación y el recaudo.

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 y la tabulación de encuestas de satisfacción. Esta actividad se da por CUMPLIDA PARCIALMENTE.

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

En relación a esta actividad, el prestador allegó en el octavo mes las estadísticas desde el mes de septiembre de 2017 a mayo de 2018. No obstante, para el presente mes no adjunta información adicional, por lo cual se tiene como no cumplido para el presente mes de seguimiento.

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			

Reclamo	Sept	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
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	455	327	346	288	253	243	206	115

El prestador deberá remitir el próximo informe de seguimiento las estadísticas de los meses de junio y julio.

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 abril y mayo de 2018, en el cual se evidencia la actividad de "REVISIONES, CORTES, RECUPERACIÓN DE CARTERA CICLO 1 MAYO". No obstante, no adjunta información adicional sobre las suspensiones realizadas en el mes de junio. La información de la tabla 13 ya había sido enviada en el octavo informe.

Tabla 13. Suspensiones

Mes	Suspensiones
Enero	27
Febrero	13
Marzo	2
Abril	97
Mayo	12
Total	151

En ese sentido, se tiene como No cumplida la actividad para el presente mes de seguimiento. Para el próximo informe remitan el cálculo del indicador establecido en el programa de gestión.

Realizar procesos de cobro Jurídico

Ahora bien, en relación a los procesos de cobro Jurídico, la empresa manifiesta haber suscrito de forma directa 71 acuerdos de pago por valor de \$30.249.395 (pagos de una sola cuota) de una deuda inicial conciliada por \$66.001.600. Asimismo, indican la suscripción de 27 acuerdos de pago financiados por valor de \$21.409.192 pesos (oscilan entre 2 a 24 cuotas)

Igualmente, indica que a partir del 30 de abril de 2018 empezó con los procesos de cobro coactivo a suscriptores con más de 700 notificaciones y más de tres (3) periodos de atraso, a los cuales previamente se les había notificado de los cobros persuasivos. La empresa adelanta un convenio con los estudiantes de último semestre de la facultad de derecho de la Universidad de San Gil, con el propósito de apoyar dichos procesos.

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 solo en el noveno informe de avance las estadísticas de facturación y recaudo corriente del mes de abril de 2018, no obstante, no relaciono la facturación y recaudo no corriente, por lo cual se tiene parcialmente cumplido el compromiso para el presente mes de seguimiento:

Tabla 14. Estadísticas de facturación

Periodo	FACTURADO MES	DEUDA ANTERIOR	TOTAL FACTURADO	RECAUDO MES	RECAUDO NO CTE	RECAUDO TOTAL	TOTAL CARTERA	EFICIENCIA CORRIENTE
Julio	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			356.172.197		415.071.062		72%

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.

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%, 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.

Por lo anterior, se tiene como Parcialmente Cumplido el compromiso, reiterando lo solicitado en el punto anterior sobre la remisión del cronograma del plan de recaudo con los tiempos de ejecución.

Generación de estadísticas de la facturación contra recaudo

Sin ejecución de acciones para el presente mes de seguimiento, ya que el prestador no aportó la información completa para el mes de abril del año en curso (ver tabla 14)

Reporte de ventas corrientes y recaudo por conceptos

La empresa remite los datos hasta abril 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

Sin ejecución de acciones para el presente mes de seguimiento, ya que el prestador no aportó la información completa para el mes de abril del año en curso (ver tabla 14)

A continuación, en la Tabla 15 se presenta el resumen de lo antes expuesto:

Tabla 15. Actividades Componente Comercial

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	% Cumplimiento	MES 9	
					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 solicitada) * 100	0%	NO	NO
	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.	0%	SI	NO
	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	0%	NO	NO
	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.	Radicar 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.	50%	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.	Cronograma detallado de actividades para la instalación, revisión y cambio de medidores.	1 mes	Porcentaje de Cumplimiento	6%	SI	Parcialmente
	Reporte detallado de	Mensual	Porcentaje de	0%	SI	NO

revisión y cambio de medidores con falla u obsoletos.	suscriptores, indicando cuáles cuentan con micromedición, y cuáles son facturados por diferencia de lectura, por promedio y otros mecanismos.		cumplimiento			
	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
	Realizar el cambio de medidores dañados u obsoletos.	6 meses	Cobertura de micromedición efectiva	15%	SI	SI
6. Facturación: Revisión de ciclos, efectividad en pre-critica y critica, 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.	1 mes	Informe y cronograma de actividades	0%	SI	NO
	Reporte de suscriptores facturados sin diferencia de lecturas y no medición	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	60%	SI	SI
	Acciones y reporte de pre-critica, critica, suspensión y reconexión.	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	0%	SI	NO
	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 / Días atrasados en el ciclo de facturación	10%	SI	SI
	Acciones de mejora para atenuar las causales de mayor frecuencia en las reclamaciones.	1 mes	Entrega Plan de acción	10%	SI	Parcialmente
7. Atención de Usuarios y PQR	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
	Plan de recuperación y cronograma de actividades.	1 mes	Cumplimiento con la entrega del Plan y cronograma	0%	NO	NO
8. Depuración de Cartera.	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	3 meses	Usuarios suspendidos o cortados / Total usuarios para	0%	NO	NO

	lo establecido en el CCU (estadísticas de verificación).		suspensiones y cortes			
	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	4%	SI	Parcialmente
9. Gestión y eficiencia en el recaudo.	Programa para incentivar el recaudo y medición de efectividad, con cronograma de actividades y tiempos de ejecución	1 mes	Entrega del programa	0%	NO	NO
	Ejecución del programa de recaudo	4 meses	Porcentaje de cumplimiento	20%	SI	Parcialmente
	Generación de estadísticas de la facturación contra recaudo	4 meses	Recaudo / Facturación	0%	SI	NO
	Reporte de ventas corrientes y recaudo por conceptos	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	18%	SI	SI
	Reportes detallados de recaudo no corriente, por conceptos y aplicación	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	0%	SI	NO

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 remite los certificados en competencias laborales del personal que se relaciona a continuación:

Tabla 16. Empleados certificados en competencias laborales

Empleado	Norma	Fecha inicio	Fecha final
Luis Arturo Castellanos Rozo	Nivel avanzado (cod 280201221): potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas.	19/06/2018	19/06/2021
Leonel Cubides Monsalve			
Henry Manuel González González			
Gerardo Andrés Mesa Gómez			
Gonzalo Efrén Torres Carrillo			
Luis Miguel Peralta Arévalo			
Cesar Hernández Campos			
Dayana Paola Torres Salinas			

Empleado	Norma	Fecha inicio	Fecha final
Diana Mireya Rodríguez Castellanos			
Pedro Nel Nomezque Pérez			
Fernando Eyder Sandoval Moral			

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 9	
					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	15%	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:

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIBORRIGUANA EMPOCHIQUEQUINQUIRÁ E.S.P.																																																																
DIVISION FINANCIERA Y CONTABLE																																																																
PROGRAMA DE GESTIÓN SSPD																																																																
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEPURACIÓN DE SALDOS CONTABLES																																																																
ITEM	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE															
	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																																																																
5																																																																
6																																																																

No obstante, en el octavo informe adjunta el siguiente:

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIBORRIGUANA EMPOCHIQUEQUINQUIRÁ E.S.P.																																																									
DIVISION FINANCIERA Y CONTABLE																																																									
PROGRAMA DE GESTIÓN SSPD																																																									
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEPURACIÓN DE SALDOS CONTABLES																																																									
ITEM	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				RESPONSABLES				
	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																																																									División financiera y contable
2																																																									División Comercial y División financiera y contable
3																																																									Almacén y División financiera y contable
4																																																									Almacén y División financiera y contable
5																																																									División financiera y contable
6																																																									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 indico 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 a 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.

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 Gestión de Acueducto y Alcantarillado aprobó la prórroga.²

Construcción detallada del flujo de caja

La empresa aporta el flujo de caja hasta el mes de mayo 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 Cumplida parcialmente la actividad para el mes de análisis.

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

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, 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 mayo 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 mayo de 2018. Por lo anterior, se tiene cumplida la actividad para los primeros 9 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 9	
					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 pérdida de la información contable, financiera, comercial y técnica.	0.5 meses a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	Cumplimiento con la entrega del informe	20%	SI	SI
	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	8%	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	4%	SI	Parcialmente
	Desagregación de los gastos y costos del personal sindicalizado y del no sindicalizado.	1 mes	Porcentaje de cumplimiento	11%	SI	Parcialmente
12. Implementación del esquema de	Indicadores financieros	10 meses	Seguimiento mensual	20% para cada indicador	SI	SI

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	% Cumplimiento	MES 9	
					INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
calidad de la información financiera.						

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 mediante radicado 20185290362422 del 24 de abril de 2018, remitió a la Superintendencia el cálculo de las devoluciones de cobros no autorizados desde enero de 2007 a junio de 2016 con un valor base de devolución estimado por el prestador por \$746.846.999,64 (acueducto \$72.930.505,72 y alcantarillado \$673.916.493,92).

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 19. Actividades Componente Tarifario

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	% Cumplimiento	MES 9	
					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	Remitir la información	10 días	Cumplimiento con la radicación	100%	SI	SI

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	% Cumplimiento	MES 9	
					INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
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.	correspondiente al detalle de las devoluciones a efectuar		del documento con la información solicitada			
	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 una vez se suscriba el acta de inicio.

Tabla 20. Macromedidores a adquirir por Empochiququirá

LUGAR	MACROMEDIDORES PROPUESTOS	MACROMEDIDORES INSTALADOS	CUMPLIMIENTO
Entrada PTAP TEREINTO (línea 14" y 16")	2	0	0 % (En proceso)
Salida PTAP TEREINTO (Línea 12" - 10" y 8")	3	0	
Red de Distribución (Línea 12" - 10" y 8")	3	0	
PTAR	2	0	

Para el noveno mes de seguimiento, el prestador informa que, los macromedidores están siendo instalados; teniendo en cuenta lo anterior, la empresa se encuentra dentro del cronograma de ejecución de las actividades propuestas. La SSPD solicita a la empresa remitir en los próximos informes de seguimiento los soportes de avance en la ejecución del contrato y la instalación de los equipos mencionados, para su respectiva puesta en marcha durante el onceavo mes de ejecución del programa de gestión.

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

Fecha mes	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agoosto			
2018	s 1	s 2	s 3	s 4	s 1	s 2	s 3	s 4	s 1	s 2	s 3	s 4	s 1	s 2	s 3	s 4	s 1	s 2	s 3	s 4	s 1	s 2	s 3	s 4
Fecha de inicio proceso contractual																								
Firma de contrato																								
Inicio de contrato																								
Ejecución contrato																								
Puesta en marcha																								

Fuente: EMPOCHIQUQUIRA E.S.P

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

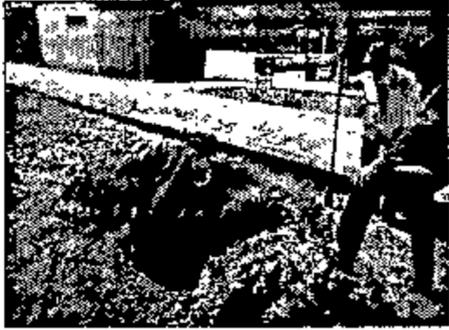
Dicho protocolo se encuentra aprobado por directiva, no obstante, a la fecha el prestador no ha remitido el acto administrativo mediante el cual fue oficialmente adoptado, razón por la cual se solicita sea allegado a esta entidad en el próximo informe.

Por otra parte, remite un consolidado con las reparaciones de 33 fugas visibles, realizadas durante el mes de junio de 2018, conforme a las diferentes solicitudes, en mayor parte por los suscriptores. Como soporte adjunta algunas fotografías 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 le insta al prestador que, a partir del próximo informe de seguimiento, presente la información de reparación de fugas visibles, tal como señala el siguiente ejemplo:



Tabla 21. 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 coliar 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	Julián Rodríguez – 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 noveno 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.

Al respecto nos permitimos informarle que, para la evaluación de los próximos informes de seguimiento deberá acreditar el cumplimiento del cronograma propuesto, con evidencia documental y fotográfica.

Se da cumplimiento para el noveno 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 noveno mes de seguimiento el prestador no señala avances relacionados con el cumplimiento de las actividades pendientes en el marco de la estrategia conjunta planteada con la CAR.

Se solicita continuar con la remisión de los soportes del seguimiento a los requerimientos realizados a estos suscriptores.

Adicionalmente, 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 secretaria 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 metileno, 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.

La empresa informa que, debido a que no se empleó la fuente del pozo sur, no realizó muestreos de las características físicoquímicos del mismo, por no habersele dado un uso a la fuente durante el periodo. El prestador se encuentra a la espera de avances en el proyecto de construcción de la planta de tratamiento de agua potable para el sector Norte.

Al respecto, el prestador señala que, en cumplimiento de los compromisos y actividades concertadas con la CAR, realizó solicitud de presupuesto por un valor de \$78.140.160 para la contratación de los servicios de laboratorio para la caracterización de la fuente del Río Suarez que solicita la autoridad sanitaria para la elaboración del respectivo mapa de riesgos de la calidad del agua.

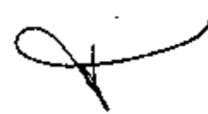
Así mismo, remitió el certificado de disponibilidad presupuestal de \$80.000.000 para la actualización del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV del municipio de Chiquinquirá.

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

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

Para el noveno mes de seguimiento, el prestador señala que, en cumplimiento de los compromisos adquiridos con la CAR, realizó un muestreo compuesto, con una duración de 24 horas en el punto de captación del Río Suarez por parte de la Dirección de Laboratorio e Innovación Ambiental de la CAR, en compañía de funcionarios de EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P y la Secretaria departamental de salud.

El total de 24 muestras recolectadas fueron remitidas al laboratorio 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



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 junio de 2018, conforme a las restricciones de captación de caudal de la CAR.

En las bitácoras se evidencio dos eventos que generaron interrupción del bombeo, el primero de ellos el 5 de junio a las 7 de la mañana, el cual fue restablecido a las 12 am del mismo día. Por otra parte, se presentó interrupción del fluido eléctrico el 23 de junio de 2018, el cual se restableció 10 minutos más tarde.

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

Informe de ajustes operativos para incrementar horas de continuidad del servicio

Para el noveno 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 noveno mes de cumplimiento, el prestador no remite información que indique si la bomba ya fue instalada y puesta en marcha.



La actividad tiene un cumplimiento del 50% de la actividad, ésta se dará como totalmente cumplida una vez, se encuentra instalada y puesta en operación.

Proceso de compra bombas requeridas para L14"

Para el noveno informe de seguimiento, el prestador remite evidencia fotográfica de la instalación de las bombas de 14" adquiridas. Señala que, las mismas son empleadas como contingencia en caso de falla del sistema de bombeo 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 Chryptosporidium.

Presentar cronograma de actividades para incrementar oxidación en el agua

Para el noveno informe de seguimiento señala las siguientes dosificaciones de hidróxido de sodio en la captación durante el mes de junio, dirigido a incrementar la oxidación en el agua cruda.

Ilustración 3 Dosificación de Hidróxido de sodio en la captación.

Periodo de tiempo (días del mes)	Horas totales de bombeo (h)	Dosificación de NaOH (ppm)	Dosificación de NaOH (ml/mín)	Dosificación (L/día)	Dosificación total mes (L/días/mes)
1	10	216	75	300	4320
11	12	216	50	200	576
13	15	216	20	80	345.6
16	19	216	12	48	276.48
Dosificación total en Junio				904.32	5518.08

En los casos en los que la oxidación no se logra en la captación, se adiciona hipoclorito de calcio en la torre de aireación al ingreso del agua en la planta, para el cual se emplearon 850 kg durante el mes de junio de 2018.

Se da cumplimiento de esta actividad para el noveno mes.

Realizar pruebas de tratabilidad semanales

El prestador suministra los resultados de la realización de cuatro pruebas de tratabilidad desde el 19 al 29 de junio 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 Chryptosporidium

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 ooquistes de *Cryptosporidium spp.*

Así mismo, informa que, el 27 de junio realizó la entrega de la documentación necesaria para suscribir el contrato de procesamiento de 21 muestras de agua cruda y en red de distribución, con el Laboratorio de Indicadores de Calidad de Aguas y Lodos de la Pontificia Universidad Javeriana

Como evidencia de cumplimiento remiten pantallazos del intercambio de correos electrónicos, con lo cual se da cumplimiento para el noveno mes de seguimiento.

Ajustar tiempos de contacto de cloro y curva de cloro

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

Muestras de Giardia y Chryptosporidium

Para el noveno mes, el prestador informa que, realizó la toma de muestra para el parámetro de *Giardia spp.* y ooquistes de *Cryptosporidium spp.* el día 20 de junio, para lo cual anexa el acta de toma de muestra, el registro fotográfico y soporte de la cadena de custodia de la muestra.

Los resultados deberán ser remitidos a esta entidad una vez se cuenten con los mismos. Se da cumplimiento a la actividad para el noveno mes.

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

Tabla 22. Actividades Componente Técnico

Objetivo	Plazo	Acciones	Cumplimiento acumulado	Seguimiento 9° Mes	
				Informe de Avance	Cumplió?
Instalación de	6 meses	3 Macro-	50 %	SI	NO APLICA

Objetivo	Plazo	Acciones	Cumplimiento acumulado	Seguimiento 9° Mes	
				Informe de Avance	Cumplió?
macro-medidores en PTAP Terebinto	después de suscribir el programa	medidores instalados y en funcionamiento en PTAP Terebinto.			
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 pérdida por usuario facturado	66 %	SI	PARCIALMENTE
	Aplicación permanente después de establecer el programa de pérdidas	Reducción del IANC	32%	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 de fuentes de abastecimiento alternas y/o alternativas	Pendiente cronograma	Porcentaje de avance del informe	100%	SI	SI
Informe mensual de avance de mejoramiento de la calidad del agua del Río Suárez	Pendiente cronograma	Porcentaje de avance del informe	40%	SI	SI
Estudio de factibilidad y selección de alternativas	De acuerdo con cronograma de la propuesta	Resultados del estudio de factibilidad	80%	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	56%	SI	SI

Objetivo	Plazo	Acciones	Cumplimiento acumulado	Seguimiento 9° Mes	
				Informe de Avance	Cumplió?
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	84%	SI	SI
Informe de lechos filtrantes	1 mes después de suscribir el programa	Porcentaje de avance del informe Porcentaje de ajustes a lechos filtrantes.	100%	SI	SI
Cronograma de actividades para remover Giardia y Cryptosporidium	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	56%	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	56%	SI	SI
Estrategia operativa para	1 mes después de suscribir el	Porcentaje de avance en	80%	NO	SI

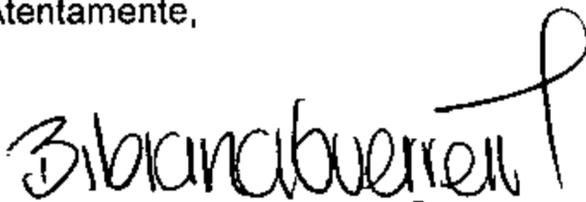
Objetivo	Plazo	Acciones	Cumplimiento acumulado	Seguimiento 9° Mes	
				Informe de Avance	Cumplió?
reducir consumo energético	programa	estrategia operativa			
Ajustes operativos para reducir consumo energético	4 meses después de la actualización del catastro	Porcentaje de avance en ajustes operativos	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 93% de los formatos y formularios con un total de 383 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)
 Anexo # 9 – PQR (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