



Nit. 800.082.204-9



1

INFORME MENSUAL N° 4
PROGRAMA DE GESTIÓN
Empresa Industrial y Comercial de
Servicios Públicos de Chiquinquirá
EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P.



Nit. 800.082.204-9

COMPONENTE COMERCIAL

2

1. Información actualizada y de calidad

OBJETIVO: Actualizar permanentemente la información con estadísticas confiables

Acción: Realizar ajustes administrativos y operativos para contar con estadísticas permanentes.

Plazo: 3 meses
Seguimiento: Mensual

Del software con el que en el momento se cuenta se pueden extraer estadísticas permanentes.

Se anexan soportes de estadísticas de facturación, recaudo, suscriptores, etc.

Carpeta Comercial: A. Estadísticas

Acción: Contar con respaldo del backup.

Plazo: 12 meses
Seguimiento: Mensual

De acuerdo a lo observación realizada en el primer informe de avance del Programa de Gestión acordado entre la SSPD y EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., me permite adjuntar los archivos de Excel suministrados por los desarrolladores y administradores del software Ansoft Asexis, que corresponden al periodo de julio de 2016 a enero de 2017 en el cual este aplicativo, se encontraba en producción como sistema de información en el área comercial. Anexo: BACKUP ANSOFT

Con respecto al formato de "Reclamaciones del Servicio - Acueducto y Alcantarillado", del periodo mencionado, se encuentran reportados y certificados, lo cual, nos permite continuar trabajando con los formatos relacionados a facturación, registrando la información en la plataforma del SUI y así dar cumplimiento con lo establecido en el Programa de Gestión de la SSPD.

Sin embargo, se recuerda que la información suministrada por los administradores del aplicativo Antsoft Asexis, no presentan las variables discriminadas en la estructura del archivo, razón por la cual, es necesario construir totalmente los archivos de acuerdo a lo establecido en el acto administrativo que constituye los formatos a certificar, bajo los





Nit. 800.082.204-9

parámetros determinados en el mismo y basados en la información proporcionada por los proveedores del software.

3

Razón por la cual, en el informe anterior, se solicitó ampliar el tiempo para realizar el cargue y certificación de los formatos pendientes del periodo indicado, teniendo en cuenta que son los formatos que contienen mayor volumen de información por corresponder a lo relacionado con los procesos de facturación, presentando complejidad para registrar las variables de acuerdo a lo parametrizado por el Sistema Único de Información – SUI.

Finalmente, en lo que respecta a las copias de seguridad, como se ha manifestado en los informes anteriores, se realizan diariamente (nómina, servicios públicos y financiera) tomando las precauciones necesarias para salvaguardar la información que procesa la empresa.

2. Recaudo de subsidios adeudados

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

Acción: Gestionar giro de subsidios adeudados y giro directo

Plazo: 1 mes

Seguimiento: 100% en el primer mes

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

PROGRAMA FONDO DE SOLIDARIDAD Y REDISTRIBUCION DE INGRESOS SUB PROGRAMA SUBSIDIOS

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

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

VIEGNANCIA 2017

Con el objetivo de cumplir con este punto y teniendo en cuenta que el Municipio de Chiquinquirá estuvo descertificado en el componente de agua potable y saneamiento básico;

Empochiquinquirá E.S.P

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

Teléfonos 57 87262601 - 87262642 - 87265970

www.empochiquinquirá.gov.co Código postal 154640

"Unidos por Chiquinquirá 2016 - 2019"





Nit. 800.082.204-9

4

Se envió a la gobernación de Boyacá la documentación requerida para la celebración del convenio para la transferencia de subsidios para el periodo que el municipio de Chiquinquirá estuvo descertificado; de esa gestión se recibieron los recursos de los meses de noviembre y diciembre de 2016 y enero, febrero, marzo y abril de 2017.

Al recibir la certificación del municipio de Chiquinquirá en agua potable y saneamiento básico, se realizó el empalme y hubo que esperar a la incorporación de los recursos y todo el proceso de aprobación por parte del concejo municipal.

A fecha 22 de enero de 2018, se han presentado las respectivas cuentas de cobro para el desembolso por parte de la Alcaldía Municipal los pagos correspondientes a los periodos de octubre y noviembre de 2017.

CARPETA COMERCIAL A SUBSIDIOS: Se anexan soportes de las respectivas cuentas de cobro ante la alcaldía municipal de los subsidios de octubre y noviembre de 2017, y balance entre subsidios y contribuciones de los periodos de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2017, soportes de egreso y giro de los pagos de los periodos de mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2017.

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

A continuación se presenta el balance consolidado de subsidios.

Tabla 1. Balance consolidado:

RESUMEN COBROS DE SUBSIDIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 2017					
PERIODO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL POR MES	GIROS	
ENERO	\$ 23,521,348	\$ 29,418,141	\$ 52,939,489	SI	
FEBRERO	\$ 28,366,006	\$ 33,608,306	\$ 61,974,312	SI	
MARZO	\$ 25,352,371	\$ 30,965,666	\$ 56,318,037	SI	
ABRIL	\$ 25,900,140	\$ 31,558,441	\$ 57,458,581	SI	
MAYO	\$ 27,175,098	\$ 27,721,879	\$ 54,896,977	SI	
JUNIO	\$ 30,092,665	\$ 36,582,388	\$ 66,675,053	SI	
JULIO	\$ 27,766,424	\$ 33,698,390	\$ 61,464,814	SI	
AGOSTO	\$ 31,832,185	\$ 38,369,601	\$ 70,201,786	SI	
SEPTIEMBRE	\$ 30,013,700	\$ 36,935,145	\$ 66,948,845	SI	
OCTUBRE	\$ 29,104,707	\$ 36,923,977	\$ 66,028,684	*P	





Nit. 800.082.204-9

RESUMEN COBROS DE SUBSIDIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 2017				GIROS
PERIODO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL POR MES	
NOVIEMBRE	\$ 30,985,526	\$ 38,247,304	\$ 69,232,830	*P
TOTAL	\$310,110,170	\$ 374,029,238	\$ 684,139,408	
			\$ 684,139,408	

*P: pendiente

5

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

Plazo: 2 meses

Seguimiento: En el informe bimestral de seguimiento

Teniendo en cuenta que mediante oficio del 14 de enero de 2016, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, emitió concepto de legalidad del contrato de condiciones uniformes presentado por EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P. se emitió la RESOLUCIÓN N. 061 de (Abril 05 de 2016) en la cual se procedió a adoptar el contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado de la ciudad de Chiquinquirá.

De igual manera la División Comercial y Atención al Usuario estableció de acuerdo a los requerimientos de la CRA y de la Superintendencia las diferentes estrategias de divulgación, las cuales quedaron plasmadas en el oficio 201652901232120001.

Con relación a las estrategias plasmadas, a la fecha se han cumplido las siguientes:

Divulgación página web

Divulgación cd para cada presidente de junta de acción comunal

Correo contáctenos@epochiquinquirá.gov.co

Así mismo 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”,





Nit. 800.082.204-9

actualmente la empresa se encuentra en proceso de diligenciamiento del modelo de contrato de servicios públicos contenido en el Anexo 1 de la citada resolución.

6

La totalidad de las cláusulas del contrato hasta la No.23 estarán debidamente diligenciadas el día 28 de febrero de 2018. Una vez las elaboremos, les enviaremos la respectiva copia del documento.

No obstante, las cláusulas 24 y 25 del citado anexo 1 serán diligenciadas una vez hayamos efectuado los ajustes requeridos por parte de la CRA al estudio de costos y tarifas de la nueva metodología regulatoria definida en las Resoluciones CRA No.688 de 2014 y 735 de 2015 para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Una vez atendidas las recomendaciones de la CRA al estudio de costos y determinemos la estructura tarifaria definitiva, podemos definir la gradualidad para el cumplimiento de las metas de los estándares de servicio y calidad establecidas en el artículo 9 de la Resolución CRA No.688 de 2014 que se requieren para el cumplimiento de las mencionadas cláusulas 25 y 26 del modelo de condiciones uniformes de acueducto y alcantarillado.

Es de advertir que actualmente se encuentra una persona dedicada a las labores de revisión y ajuste a nuestro estudio de costos y tarifas

CARPETA COMERCIAL B- CCU: Contrato de Condiciones Uniformes, concepto de legalidad y cronograma de actualización y socialización.

4. Catastro de Suscriptores

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

Acción: Ejecución del catastro.

Plazo: 7 meses a partir de la aprobación del informe

Seguimiento: Informe mensual de avance

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

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

SUB PROGRAMA DE CONTROL DE PÉRDIDAS





Nit. 800.082.204-9

7

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 que se generó por la presentación de propuestas de varios profesionales reconocidos en el ámbito de los servicios públicos, esto con el fin de dar cumplimiento a la meta establecida.

Siendo así el primer paso para poder dar cumplimiento es el **ESTUDIO DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD PARA CONTRATAR LA “ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO DE USUARIOS Y SUSCRIPTORES Y CATASTRO DE REDES DEL MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRÁ, PARA LA EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIQUINQUIRÁ, EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., DEPARTAMENTO DE BOYACÁ”** Y es la propuesta con la que se pretende dar continuidad al proceso.

Tabla 2. VALORES ESTIMADOS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO

DISCRIMINACIÓN CATASTROS	
SUSCRIPTORES	\$ 287.057.400
ACUEDUCTO	\$ 170.034.000
ALCANTARILLADO	\$ 140.028.000
SUB TOTAL	\$ 597.119.400
IVA	\$ 113.452.686
TOTAL	\$ 710.572.086

Como evidencia de lo anterior se adjunta radicado del proyecto al área de planeación del municipio de Chiquinquirá, así como la presentación del mismo a la Empresa Departamental de Servicios Públicos de Boyacá. Este proyecto se encuentra programado para su ejecución en la vigencia 2.018.

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.

CARPETA COMERCIAL C- CATASTRO DE USUARIOS Y DE REDES. Cronograma detallado de las actividades a realizar para la actualización del catastro de usuarios, oficio de



Nit. 800.082.204-9

radicación ante ESPB "Empresa de Servicios Públicos de Boyacá", proyecto presentado y propuestas recibidas.

8

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

Se presenta el informe que genera el software 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, así como los metros facturados por consumo. Se presenta el mes de octubre y noviembre, así como la relación consolidada de nuevos usuarios 2017 y cambios de centros de medición 2017.

De igual manera se presenta relación de detallada de suscriptores, indicando cuáles cuentan con micro medición, y cuáles son facturados por diferencia de lectura, por promedio y otros mecanismos.

Para el periodo noviembre se reporta la micro medición solo del ciclo 1, ya que aún no se ha cerrado el proceso del ciclo 2 de noviembre hasta tanto no se inicie la liquidación del ciclo 2 de diciembre.

Empochiquinquirá a través del Área Comercial, se encuentra en proceso de contratación de un nuevo operario para apoyar las actividades de revisión e instalación de micro medidores de acuerdo a las solicitudes de los usuarios

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

Plazo: 6 meses a partir de la entrega del cronograma

Seguimiento: Mensual

Se presenta el informe que genera el software donde se observan las diferencias entre meses de los consumos por promedio y los consumos con medición.

Acción: Realizar el cambio de medidores dañados u obsoletos.





Nit. 800.082.204-9

Plazo: 6 meses a partir de la entrega del cronograma
Seguimiento: Mensual

9

Se presenta el informe donde se relacionan los medidores pendientes por instalar, así como programación, además los instalados y cobrados en lo corrido de la vigencia 2017.

CARPETA COMERCIAL D Estadísticas de Micromedición. 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 de octubre y noviembre de 2017, cronograma de actividades para la instalación, revisión y cambio de medidores, reporte de usuarios con medición efectiva y por promedio y relación de solicitudes de cambio de medidor realizadas y pendientes por efectuar.

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: 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.

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

Plazo: 12 meses
Seguimiento: Mensual

Se envía cronograma facturación de octubre, noviembre y diciembre donde se incluyen las acciones y reportes de pre-crítica, crítica, suspensión y reconexión entre otras.

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

Plazo: 5 meses
Seguimiento: Mensual





Nit. 800.082.204-9

10

En cumplimiento al PROGRAMA DE GESTION suscrito entre EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se viene desarrollando 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, 0103, 0201, 0202, 0301, 0302, 0401, 0402, 0501); las cuales hasta el momento suman CIENTO CUARENTA Y SEIS (146); y 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.

En desarrollo del programa de depuración, normalización y recuperación de cartera se presentaron ante el Comité Técnico de Saneamiento Contable de EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P y ante la Junta Directiva de EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P, SETENTA Y DOS (72) casos de depuración de usuarios constituidos como cartera de difícil recaudo, y que para efectos de enmarcar los distintas situaciones de tipo factico que EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P debió 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 EMPOCHIQUINQUIRA 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**.

Se adjuntan informes de depuración de cartera de usuarios o suscriptores través de resolución e informe de usuarios nuevos ingresados entre enero y diciembre de 2017.

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

Plazo: 12 meses
Seguimiento: Mensual

EL día 12 de octubre de 2017 se envió solicitud de aclaración de este punto a la superintendencia de servicios públicos sin que a la fecha se tenga una respuesta en cuanto al procedimiento y las implicaciones que conlleva esto; sin embargo, mientras se recibe una respuesta se están facturando 31 días en todos los periodos de facturación; se adjunta solicitud de aclaración del punto.

CARPETA COMERCIAL E- CRON CRITICA Y DEPUR DE CARTERA: Cronograma de críticas, post críticas y facturación, depuración de cartera y facturado de usuarios Noviembre.

7. Atención de Usuarios y PQR

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





Nit. 800.082.204-9

11

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

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

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

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

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

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

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

Personal Idóneo: Empochiquinquirá dentro de su plan de acción incluye la vinculación de personal con experiencia en atención al usuario o público, así mismo se encuentra



Nit. 800.082.204-9

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.

12

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

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

Plazo: 12 meses

Seguimiento: Mensual

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

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





Nit. 800.082.204-9

13

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

Empochiquinquirá E.S.P

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

Teléfonos 57 87262601 - 87262642 - 87265970

www.empochiquinquirá.gov.co Código postal 154640

"Unidos por Chiquinquirá 2016 - 2019"





Nit. 800.082.204-9

14

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

CARPETA COMERCIAL F- PQR: Estadísticas de PQR periodos octubre, noviembre y diciembre por servicio y causa, consolidado de PQR por usuario año 2017, 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.

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

En cumplimiento al PROGRAMA DE GESTION suscrito entre EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se viene desarrollando 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, 0103, 0201, 0202, 0301, 0302, 0401, 0402, 0501); las cuales hasta el momento suman CIENTO CUARENTA Y SEIS (146); y 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.



Nit. 800.082.204-9

En desarrollo del programa de depuración, normalización y recuperación de cartera se presentaron ante el Comité Técnico de Saneamiento Contable de EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P y ante la Junta Directiva de EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P, SETENTA Y DOS (72) casos de depuración de usuarios constituidos como cartera de difícil recaudo, y que para efectos de enmarcar los distintas situaciones de tipo factico que EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P debió 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 EMPOCHIQUINQUIRA 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:

15

No.	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 matricula)	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), matricula 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 alcantarillado.	División Operativa, Comercial y facturación.	División comercial y financiera, con el aval del Comité Técnico de Saneamiento Contable

Este proceso de depuración fue avalado y autorizado por el acta de Junta Directiva No. 009 del 21 de diciembre de 2017 y aprobado en acta posterior, No. 010 del 26 de



Nit. 800.082.204-9

16

diciembre de 2017; estos procesos se desarrollan en virtud de lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 716 de 2001, reglamentada por el Decreto 1282 de 2002 en su artículo 4 inciso 1 y 2, y la Resolución no. 123 del 24 de junio de 2015 "**POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECEN LOS MECANISMOS DE APLICACIÓN DE MODELO ESTANDAR DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SOSTENIBILIDAD DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD PUBLICA DE LA EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIQUINQUIRA, EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P Y SE CREA EL COMITÉ TECNICO DE SANEAMIENTO CONTABLE**" con el propósito de dar entero cumplimiento al PROGRAMA DE GESTION suscrito entre EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P y la superintendencia de servicios públicos domiciliarios el día 27 de septiembre de 2017 en el anexo 4. Componente comercial, numeral 8. Depuración de cartera.

Se realizó la depuración de SETENTA Y DOS CASOS de usuarios y/o suscriptores pertenecientes a las anomalías de tipo comercial relacionadas, que generaban una cartera ficticia e irreal en los estados financieros de la empresa; y que para esta oportunidad se realizó el proceso depurando de sistema la suma de **QUINIENTOS CINCO MILLONES CIENTO TREINTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS PESOS M/CTE (\$505.137.800)**, sobre los siguientes usuarios:

NOMBRE SUSSCRIPTOR	COD. INTERNO	COD. RUTA
ROJAS LUIS	1080223	4010834000000
PINZON DOMINGUEZ CARLOS	1000389	1010410100000
DE ROJAS STELLA	1018415	1030078000000
PINEDA BONILLA MARGARITA	1079184	4013050010100
BERMUDEZ HEREDEROS	1080093	4013681000000
BERMUDEZ HEREDEROS	1080102	4013682000000
CASTELLANOS ALBERTO FERROVIAS	1085038	4021430300000
GERMAN ZAMBRANO FERROVIAS	1085042	4021430400000
GONZALEZ CASTRO NEVARDO	1099075	4019140720100
GONZALEZ CUBILLOS ABEL DE JESUS	1005603	1014020120000
GONZALEZ CUBILLOS ABEL DE JESUS	1005616	1014020130000
INVERSIONES PACHON CORTES LTDA	1060739	3016282000000
JERENAS JUAN DE LA C.	1033597	2010888000000
MALAGON PURIFICACION	1079431	4010732000000
NARIÑO MORENO PEDRO ALIRIO	1078364	4010602000000
OLARTE ARTURO	1001385	1011250000000
PACHON CORTES JAIME ROBERTO	1060705	3016275000000
PACHON PUBLICO	1060699	3016270000000
PINZON AVILA JULIO CESAR	1057439	3010369000000
SAZA TORRES SILVINA	1076056	4010509100000
SOCIEDAD SERVIAGROFINCA	1086383	4022130700000
ANTONIO DE DELGADILLO ANA ROSA	1102277	4010518000000



Nit. 800.082.204-9

17

NOMBRE SUSSCRIPTOR	COD. INTERNO	COD. RUTA
BARRIOS HERNANDEZ JADER WILHEM	2107025	4010405000000
CARRILLO DE VARGAS TERESA DE LA CRUZ	1097900	2014760230000
CARRILLO DE VARGAS TERESA DE LA CRUZ	1097957	2014760240000
CARRILLO DE VARGAS TERESA DE LA CRUZ	1097989	2014760201000
CASTELLANOS MARIA T	1075756	4010444000000
CONSTRUCCIONES AVILA Y CIA LTDA	1125080	2017008850000
DE PEÑA ANTONIO	1032553	2010769000000
DELGADILLO CLEMENTE	1075935	4010452000000
DELGADILLO CORTES JOSE ELADIO	1076451	4010480000000
DELGADILLO JORGE P	1076299	4010520000000
FERNANDEZ LUIS	1089616	4023170100000
GARCIA ANDRES	1076376	4010511000000
GONZALEZ QUIROGA JOSE OCTAVIO	1075926	4010270701000
GONZALEZ WILCHES LUIS HERNANDO	1049993	2022150500000
GUALTEROS ALFREDO ENRIQUE	1046537	2021821550000
HERNANDEZ ANA FIDELIA	1086524	4020453000000
HERNANDEZ SANCHEZ MARCELIANO	1075187	3025802001000
LUCAS ANTONIO M.	1076029	4010519000000
MARTINEZ MARIA A.	1076069	4010460000000
MATEUS DE A. LIGIA	1076041	4010514000000
MISION CARISMATICA CORPORACION	1074271	3020266200000
MUNEVAR PEDRO	1080469	4010848000000
MURCIA ANDRADE AURA LILIA	1097441	4010270551000
MURCIA ANDRADE BERTILDE	1097434	4010270552000
ORTEGON AMADOR DARIO	1076154	4010475000000
ORTEGON DE GARCIA BERTHA INES	1075828	4010265010000
ORTEGON SAMUEL	1031796	2010689000000
ORTEGON VALBUENA CELIO MIGUEL	1080283	4013773000000
PACHON MARCO A.	1073992	3024330500000
PACHON QUIROGA ALFONSO	1082646	4010497000000
QUIROGA ALCIDES O.	1076034	4010420000000
QUIROGA ORTEGON ALCIDES	1097181	4010509000000
RAMIREZ DE GAITAN ANA LEONOR	1030285	2010903000000
RODRIGUEZ LUIS HERNANDO	1035844	2016071700000
RONCANCIO MARIA V.	1076413	4010515000000
SIN APELLIDO SIN NOMBRE	1049793	2022140520000
SUAREZ MARCO A.	1076084	4010489000000
VALVUENA ORMILDA	1075615	4010398000000
VALBUENA VALBUENA JAIME ORLANDO	1074295	3020269000000
CAÑON FAJARDO SOFIA VITELVINA	1098314	4010821200000





Nit. 800.082.204-9

18

NOMBRE SUSSCRIPTOR	COD. INTERNO	COD. RUTA
COCEMCO	1092144	4023956110100
MUNEVAR PEDRO	1080458	4010847000000
ORTEGON HELIODORO	1074816	3024750800000
RODRIGUEZ FERNANDEZ RAFAEL	1051722	2022350230000
CORTES VICTOR M.	1006625	1015050000000
CARMEN CECILIA LOMBA LOMBANA	1030559	2010529000000
JOSE DEL C. LADINO	1017556	1021173000000
ARACELY RAMOS DE R. RAMOS	1006676	1015110000000
HERNESTO NIEVES	1006784	1015160000000
PABLO E LADINO	1089591	4021603000000

Hay que aclarar que el trabajo de depuración realizado, representa un avance bastante significativo en cumplimiento al programa de gestión en el área comercial; ya que conlleva a la conformación de la información comercial y financiera de la Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos de Chiquinquirá, EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P, de manera que en los estados financieros cada vez se revelan en forma fidedigna la realidad económica, financiera y patrimonial de EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P, estableciendo la existencia real de bienes, derechos y obligaciones, que afectan el patrimonio público depurando y castigando los valores que presentan un estado de cobranza o pago incierto, para proceder, si fuera el caso a su eliminación o incorporación de conformidad con los lineamientos determinados por esta entidad.

El trabajo de depuración de cartera continúa mensualmente, hasta normalizar la cartera de la entidad.

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).

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

Empochiquinquirá E.S.P

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

Teléfonos 57 87262601 - 87262642 - 87265970

www.empochiquinquirá.gov.co Código postal 154640

"Unidos por Chiquinquirá 2016 - 2019"





Nit. 800.082.204-9

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 cortados 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.

19

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

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

Ver También:

- CARPETA 1: 146 COBROS PERSUASIVOS DE RECIBOS SOBRANTES DE LOS CICLOS 1 Y 2 DE FACTURACION.
- CARPETA 2: 1.200 COBROS PERSUASIVOS DE SERVICIOS ACTIVOS DE LOS CICLOS DE FACTURACION 1 Y 2.
- CARPETA 3: ARCHIVOS PDF DE LOS REGISTROS FOTOGRAFICOS E INFORMES DE DEPURACION INDIVIDUALIZADOS.
- CARPETA 4: ARCHIVO EXCEL: RELACION DE USUARIOS DEPURADOS POR UN TOTAL DE QUINIENTOS CINCO MILLONES CIENTO TREINTA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE (\$505.134.800).
- CARPETA 5: ARCHIVO EXCEL: RELACION DE RECIBOS SOBRANTES DE LAS DIEZ (10) RUTAS DE FACTURACION.
- CARPETA 6: CRONOGRAMA DE CARTERA DE EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P
- CARPETA 7: POLITICAS DE CARTERA DE EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P

9. Gestión y Eficiencia de recaudo.

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

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

Plazo: 1 mes
Seguimiento: 1 mes

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





Nit. 800.082.204-9

20

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%

Aun cuando la eficiencia del recaudo disminuyo en el mes de octubre el volumen de recaudo se encuentra en el rango de los meses anteriores; el índice de recaudo disminuyo por que el valor del facturado creció y a su vez porque en la finalización del Ciclo II se presentó desabastecimiento en la población lo que resulta en la disminución del recaudo.

El periodo de noviembre aún no se ha consolidado ya que este se cierra el día de liquidación del ciclo 2 de diciembre el cual se efectuará el 29 de enero de 2018.

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

Acción: Ejecución del programa de recaudo.

Plazo: 4 meses
Seguimiento: 1 mes





Nit. 800.082.204-9

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.

21

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 de cartera y su estado mes a mes, también es de anotar que se evidencia el recaudo de cartera corriente y no corriente ,detallados de recaudo no corriente, por conceptos y aplicación.

COMPONENTE ADMINISTRATIVO

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

OBJETIVO: Obtener los Certificados de Competencias Laborales para el personal operativo de los sistemas de acueducto y alcantarillado y administrativo.

Acción: Tramitar con el SENA el CCL para el personal operativo de acueducto y alcantarillado





Nit. 800.082.204-9

- Plazo:** 15 días a partir de la fecha de firma del programa de gestión
Seguimiento: Informe de avance mensual

22

Teniendo en cuenta el seguimiento realizado por la Empresa para la Certificación en Competencias Laborales para el personal de la Empresa adjunto a continuación se remiten las solicitudes realizadas para el Personal Administrativo y Operativo de la Empresa, además que de acuerdo al ingreso del personal del SENA, se nos informa que hasta la primera semana de febrero empezarían labores, y sería en esta fecha cuando se realizaría la programación para las competencias para el Personal Operativo.

CARPETA ADMINISTRATIVA: 1 Soportes de trámite ante el SENA

COMPONENTE FINANCIERO

1. Planeación del manejo de la información financiera

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

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

- Plazo:** 4 meses
Seguimiento: Mensual

Con el fin de dar cumplimiento a esta acción se informa que actualmente se está ejecutando el contrato prestación de servicios profesionales N°008 de 2017 con la empresa SA BUSINESS CONSULTING S.A.S CON NIT 900.760.688-1, cuyo objeto es "Prestación de servicios profesionales para la asesoría en implementación del sistema de costos basado en las actividades para el servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en la Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos Domiciliarios EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P (Resolución 1416 y 1417 de 1997 emitida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios), fase 1 y 2", el cual se encuentra en ejecución, sin embargo se anexa informe de avance del sistema de costos ABC.

CARPETA FINANCIERA: A- INFORME DE COSTOS ABC

Acción: Construcción detallada del flujo de caja .

- Plazo:** 12 meses
Seguimiento: Mensual



Nit. 800.082.204-9

Como soporte de esta acción se remite soporte de la información del flujo de caja generado por el sistema SYSMAN para el mes de diciembre del 2017.

23

CARPETA FINANCIERA B: Soporte flujo de Caja Diciembre.

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

Plazo: 12 meses

Seguimiento: Mensual

En la actualidad, la Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos de Chiquinquirá EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., solo posee un acuerdo de pago con la Empresa de Energía de Boyacá, por deuda generada por la PTAR, por lo que se anexa factura de Energía cancelada en el mes de diciembre.

CARPETA FINANCIERA C. Acuerdo de pago EBSA

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.

Con el fin de dar cumplimiento a esta acción, se remiten los indicadores financieros con corte a 30 de septiembre del 2017.

CARPETA FINANCIERA D. Indicadores

COMPONENTE TARIFARIO

1. Ajustar las tarifas aplicadas reportadas en el sistema único de información (SUI) para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

OBJETIVO: Disponer de información tarifaria completa en el SUI, en concordancia con lo requerido por la Ley.

Acción: Radicar de solicitud de reversión o de inclusión de información.

Plazo: 10 días

Seguimiento: Mensual





Nit. 800.082.204-9

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

24

OBJETIVO: Efectuar las devoluciones de los cobros no autorizados realizados por EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., en las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado, durante los períodos, 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

De acuerdo con lo contenido en esta acción esta empresa informa que no es posible realizarla en el plazo establecido, lo anterior por cuanto no existe la certeza de la obligatoriedad para la realización de estas devoluciones, así mismo esta empresa no cuenta con el personal idóneo para la determinación de las devoluciones en el caso que hubiera que hacerlas.

Por lo antes mencionado esta empresa tomó la determinación de contratar un profesional experto en el tema para que realice la correspondiente revisión, así como la revisión de las observaciones que tiene el estudio tarifario con metodología CRA No.688 de 2014 y 735 de 2015; la contratación tiene por objeto:

"Realizar las labores de asesoría a la Empresa de Servicios Públicos de Chiquinquirá EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., en temas tarifarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado sobre los ajustes al estudio de costos y tarifas producto de la aplicación de la metodología tarifaria contenida en las resoluciones CRA No.688 de 2014 y 735 de 2015, en cumplimiento de las observaciones efectuadas por parte de la CRA; proponer las acciones correctivas que se requieran de acuerdo con las normas vigentes para obtener la suficiencia financiera de la empresa; efectuar las revisiones respectivas para determinar posibles cobros no autorizados en aplicación de la Resolución CRA No.287 de 2004 y asesorar en la ejecución del plan de acción requerido para cumplir con el Programa de Gestión que se suscriba con la SSPD".

Para la realización de esta contratación se llevó solicitud a junta directiva la cual avaló el proceso en acta 006 de 2017; en este momento se cuenta con el contrato de prestación de servicios.

Carpeta Tarifario. A. Remitir la información correspondiente al detalle de las devoluciones a efectuar





Nit. 800.082.204-9

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

25

Plazo: 10 días
Seguimiento: Mensual

Este punto se entregará con el resultado de la revisión detallada en el numeral anterior.

Carpeta Tarifario. A. Remitir la información correspondiente al detalle de las devoluciones a efectuar

COMPONENTE TARIFARIO

2. 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.

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

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

De acuerdo con lo contenido en esta acción esta empresa informa que no es posible realizarla en el plazo establecido, lo anterior por cuanto no existe la certeza de la obligatoriedad para la realización de estas devoluciones, así mismo esta empresa no cuenta con el personal idóneo para la determinación de las devoluciones en el caso que hubiera que hacerlas.

Por lo antes mencionado esta empresa tomó la determinación de contratar un profesional experto en el tema para que realice la correspondiente revisión, así como la revisión de las observaciones que tiene el estudio tarifario con metodología CRA No.688 de 2014 y 735 de 2015; la contratación tiene por objeto:

"Realizar las labores de asesoría a la Empresa de Servicios Públicos de Chiquinquirá EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., en temas tarifarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado sobre los ajustes al estudio de costos y tarifas producto de la aplicación de la metodología tarifaria contenida en las resoluciones CRA No.688 de 2014 y 735 de 2015, en cumplimiento de las observaciones efectuadas por parte de la CRA; proponer las acciones correctivas que se requieran de acuerdo con las normas vigentes para obtener la suficiencia financiera de la empresa; efectuar las revisiones respectivas





Nit. 800.082.204-9

26

para determinar posibles cobros no autorizados en aplicación de la Resolución CRA No.287 de 2004 y asesorar en la ejecución del plan de acción requerido para cumplir con el Programa de Gestión que se suscriba con la SSPD”

Para la realización de esta contratación se llevó solicitud a junta directiva la cual avalo el proceso en acta 006 de 2017; en este momento se cuenta con el contrato de prestación de servicios ACTIVO.

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.

Efectuar las revisiones respectivas para determinar posibles cobros no autorizados en aplicación de la Resolución CRA No.287 de 2004:

Solicitud de las memorias de cálculo presentadas por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) que motivan la advertencia de posibles cobros no autorizados realizados por parte de Empochiquinquirá. Por lo tanto, si bien aún se encuentra en la búsqueda de la misma (un CD enviado por la SSPD), el 13 de diciembre de 2017, Empochiquinquirá envió una comunicación a la SSPD para que le enviara copia del mencionado CD. Actualmente nos encontramos a la espera del envío del CD por parte de la SSPD o de la recuperación de la información por parte de la empresa. Una vez me entreguen esta información en hoja de cálculo, procederé a analizar la situación en concreto y a determinar, si es del caso, la cuantía exacta del eventual monto a devolver.

A partir del lunes 22 de enero de 2018, la empresa me ha compartido información sobre el tema para el apoyo de las acciones requeridas en el cumplimiento del plan de acción suscrito.

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

Este punto se entregará con el resultado de la revisión detallada en el numeral anterior.





Nit. 800.082.204-9

COMPONENTE TÉCNICO OPERATIVO

27

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

Para la ejecución de esta acción se cuenta con el convenio interadministrativo No 20170312, cuyo objeto es convenio interadministrativo a fin de aunar esfuerzos entre el municipio de chiquinquirá y la empresa industrial y comercial de servicios públicos Empochiquinquirá ESP para contratar el "SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE MACROMEDIDORES PARA LA RED DE ADUCCIÓN, CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LAS REDES DE ACUEDUCTO EN EL MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRA BOYACÁ".

Teniendo en cuenta el convenio referenciado, EMPOCHIQUINQUIRA ESP, se encuentra realizando los procesos precontractuales para dar inicio al contrato de suministro, con el objeto de instalar los Macromedidores convenidos.

Además de lo anterior, se están realizando las gestiones para adicionar el convenio, con el objeto de incluir los Macromedidores de la línea de 14" al inicio de la aducción y en la llegada en la planta de tratamiento terebinto, completando al 100% la macromedición en el sistema.

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

Plazo: 04 meses después de suscribir el programa

Seguimiento: Informe de avance mensual

Debido a que el municipio no cuenta con continuidad en el servicio, cuando se realiza el suministro la tubería está expuesta a sobrepresiones y fatigas, situación que acarrea inconvenientes en la red, además de lo anterior, es necesario realizar una correcta modelación hidráulica, con el objeto de instalar aditamentos de regulación de presiones y caudales.

La empresa cuenta con el programa de detección y control de fugas, debidamente diligenciado, se encuentra a la espera de la adopción por parte de la junta directiva de la empresa, cuando se realice la siguiente reunión.



Nit. 800.082.204-9

28

Se elaboró el programa de detección y control de fugas desde la división técnico operativo, de acuerdo a las exigencias establecidas por la Empresa. En dicho documento, se encuentran los protocolos y programas enfocados a la gestión activa del control y reparación de fugas visibles y no visibles, y los procedimientos orientados a dar solución a los inconvenientes presentados. Como evidencia de ello, se adjunta el programa de control de fugas el cual está en proceso de aprobación por la junta directiva.

Las tuberías antiguas y pobremente construidas, el inadecuado control de la corrosión, el mantenimiento pobre de válvulas y el daño mecánico son algunos de los factores contribuyentes a las fugas. Un efecto de la fuga de agua, aparte de la pérdida de los recursos de agua, es la reducción de la presión en los sistemas de abastecimiento.

De las muchas opciones disponibles para la conservación del agua, la detección de fugas es un primer paso lógico.

Sí la empresa de servicio hace lo que puede para conservar el agua, los consumidores tenderán a ser más cooperadores en otros programas de conservación, muchos de los cuales dependen de esfuerzos individuales. Un programa de detección de fugas puede ser altamente visible, educando a las personas a pensar acerca de la conservación del agua antes que se les pida tomar acción para reducir sus propios niveles de consumo de agua. La detección de agua es una oportunidad para mejorar servicios existentes para los consumidores y extender los servicios a la población no servida.

El objetivo de mencionado programa, está orientado a Instaurar las medidas adecuadas para la detección y control de fugas en el sistema de acueducto con el fin de disminuir las pérdidas en el sistema de distribución al punto de poder cumplir lo establecido por la resolución 0330 de 2017 y la comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico. De igual manera, se establecen las causas, control y medidas preventivas para reducir las fugas en el sistema de acueducto del municipio.

Sin embargo es de aclarar que la correcta aplicación del programa de gestión y control activo de perdidas, estará sujeto a la adquisición, instalación y puesta en operación del sistema de macromedición para el acueducto de Chiquinquirá, puesto que con esta información se obtendrá la línea base y estado actual real de pérdidas en el sistema.

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

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.





Nit. 800.082.204-9

29

Acción: Presentar estrategia jurídica y de gestión conjunta con alcaldía y CAR

Plazo: 2 meses después de suscribir el programa
Seguimiento: Informe de avance bimensual

Para dar cumplimiento al anterior ítem, se proyectó un oficio mediante el cual se realizó invitación a concertación de mesa de trabajo con el propósito de definir acciones enfocadas a la gestión del recurso hídrico, la disminución de la contaminación de la fuente, la revisión y socialización del plan de emergencias y contingencias y la estructuración de acciones concretas frente a la presencia de fallos y/o eventualidades, los cuales han afectado directamente la estabilidad de la captación, tratamiento y distribución del recurso, así como la continuidad en el servicio.

Se adjunta el documento

Es necesario realizar visitas continuas a efluente de la laguna de Fuquene, denominado río Suárez, puesto que en tiempos de alta intensidad de lluvias, se realizan posibles vertimientos que afectan drásticamente la calidad de agua para consumo humano en el municipio, además de lo anterior los trabajos de dragado que se están realizando en la laguna de Fuquene, puede ser un agravante a la situación que se viene presentando.

Acción: Informe mensual de Avance de mejoramiento de la calidad del agua del río Suárez

Plazo: De acuerdo al cronograma
Seguimiento: Informe de avance
Adjunto se envía planillas de control de calidad de agua

El municipio de Chiquinquirá cuenta con un pozo profundo que opera en el sector sur de la ciudad, a dicho abastecimiento para el año 2016, se le realizó una optimización ya que de 4.5 l/s que suministraba; se amplió a 12 l/s. situación que ha permitido contar con una alternativa para las épocas de emergencia presentadas.

Adicional a lo anterior, Como medida de prevención y apoyo a la actual fuente de abastecimiento para el acueducto del municipio de Chiquinquirá, el Río Suárez, se realizó la proyección de la implementación del empleo de agua subterránea, ya que de acuerdo a estudios hidrogeológicos realizados en el sector por consultorías contratadas y por el servicios geológico colombiano, se establece que Chiquinquirá cuenta con un almacenamiento importante de agua subterránea.

En el año de la vigencia, se realizó la construcción de un pozo profundo en el sector norte de la ciudad, el cual tiene una capacidad de producción de 28,8 l/s. Con esta inversión se pretende dar solución en cuanto a abastecimiento a parte de la población del sector norte.





Nit. 800.082.204-9

30

Actualmente se cuenta con el convenio interadministrativo No 20170311 de 2017, cuyo objeto es "CONVENIO INTERADMINISTRATIVO DE COFINANCIACIÓN A FIN DE COOPERAR Y AUNAR ESFUERZOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y TÉCNICOS NECESARIOS PARA REALIZAR LOS ESTUDIOS, DISEÑOS Y CONSTRUCCIÓN DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE DEL POZO PROFUNDO SECTOR NORTE PARA EL ABASTECIMIENTO DEL ACUEDUCTO URBANO DEL MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRA-BOYACÁ",

Adjunto convenio No 20170311

Además de lo anterior, se cuenta con el "CONVENIO INTERADMINISTRATIVO DE COFINANCIACIÓN NO 20160134, A FIN DE COOPERAR Y AUNAR ESFUERZOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y TÉCNICOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVERSIÓN: ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS, PERFORACIÓN Y CONSTRUCCIÓN POZO PROFUNDO SECTOR NORTE Y LEVANTAMIENTO TOPOGRÁFICO, ESTUDIOS GEOTÉCNICOS, DISEÑOS DE OBRAS CIVILES, ELÉCTRICAS Y FORMULACIÓN DEL PROYECTO POZO PROFUNDO EN EL PARQUE JUAN PABLO II, PARA EL ABASTECIMIENTO DEL ACUEDUCTO URBANO DEL MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRA-BOYACÁ".

El objetivo de esta fuente subterránea es bombear a la planta de tratamiento terebinto, a fin de apoyar el suministro al municipio de Chiquinquirá.

Acción: Estudio de factibilidad y selección de alternativa

Plazo: De acuerdo al cronograma
Seguimiento: Informe de avance

El municipio de Chiquinquirá cuenta con un pozo profundo que opera en el sector sur de la ciudad, a dicho abastecimiento para el año 2016, se le realizó una optimización ya que de 4.5 l/s que suministraba; se amplió a 12 l/s. situación que ha permitido contar con una alternativa para las épocas de emergencia presentadas.

Adicional a lo anterior, Como medida de prevención y apoyo a la actual fuente de abastecimiento para el acueducto del municipio de Chiquinquirá, el Rio Suarez, se realizó la proyección de la implementación del empleo de agua subterránea, ya que de acuerdo a estudios hidrogeológicos realizados en el sector por consultorías contratadas y por el servicios geológico colombiano, se establece que Chiquinquirá cuenta con un almacenamiento importante de agua subterránea.

En el año de la vigencia, se realizó la construcción de un pozo profundo en el sector norte de la ciudad, el cual tiene una capacidad de producción de 28,8 l/s. Con esta inversión se pretende dar solución en cuanto a abastecimiento a parte de la población del sector norte.





Nit. 800.082.204-9

Actualmente se cuenta con el convenio interadministrativo No 20170311 de 2017, cuyo objeto es "CONVENIO INTERADMINISTRATIVO DE COFINANCIACIÓN A FIN DE COOPERAR Y AUNAR ESFUERZOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y TÉCNICOS NECESARIOS PARA REALIZAR LOS ESTUDIOS, DISEÑOS Y CONSTRUCCIÓN DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE DEL POZO PROFUNDO SECTOR NORTE PARA EL ABASTECIMIENTO DEL ACUEDUCTO URBANO DEL MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRA-BOYACÁ".

31

Carpeta Técnico operativo. A Convenio No 20170311

Además de lo anterior, se cuenta con el "CONVENIO INTERADMINISTRATIVO DE COFINANCIACIÓN NO 20160134, A FIN DE COOPERAR Y AUNAR ESFUERZOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y TÉCNICOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVERSIÓN: ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS, PERFORACIÓN Y CONSTRUCCIÓN POZO PROFUNDO SECTOR NORTE Y LEVANTAMIENTO TOPOGRÁFICO, ESTUDIOS GEOTÉCNICOS, DISEÑOS DE OBRAS CIVILES, ELÉCTRICAS Y FORMULACIÓN DEL PROYECTO POZO PROFUNDO EN EL PARQUE JUAN PABLO II, PARA EL ABASTECIMIENTO DEL ACUEDUCTO URBANO DEL MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRA-BOYACÁ".

El objetivo de esta fuente subterránea es bombear a la planta de tratamiento terebinto, a fin de apoyar el suministro al municipio de Chiquinquirá.

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

Adicional a lo anterior se está realizando la gestión con la administración municipal, con el objeto de adquirir dos bombas de tipo multietapas, bombas necesarias para operar con la línea de 14", realizada dicha gestión se podrá trabajar con las dos líneas y cuatro sistemas de bombeo diferentes.

Actualmente, la estación de bombeo operada por Empochiquinquirá, trabaja con dos bombas ubicadas en paralelo en la línea de aducción de 16", que conduce el agua



cruda hasta la planta de tratamiento de agua potable Terebinto. A pesar de tener la disponibilidad de operación de las dos bombas, se trabaja individual y se rota su funcionamiento cada 12 horas.

Esta actividad se realiza de esta manera, dado que una sola bomba cumple con el caudal requerido de acuerdo a la concesión de aguas emitida a Empochiquinquirá E.S.P., por parte de la corporación autónoma regional de Cundinamarca CAR.

Especificaciones técnicas bombas

Bomba Nowa tipo 150/50

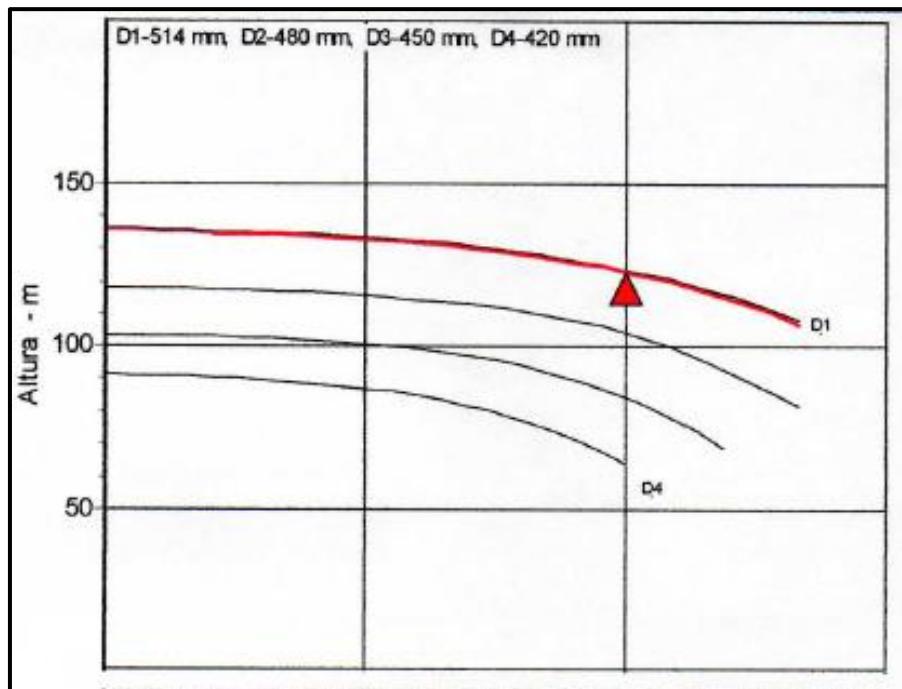
Caudal promedio 140 l/s

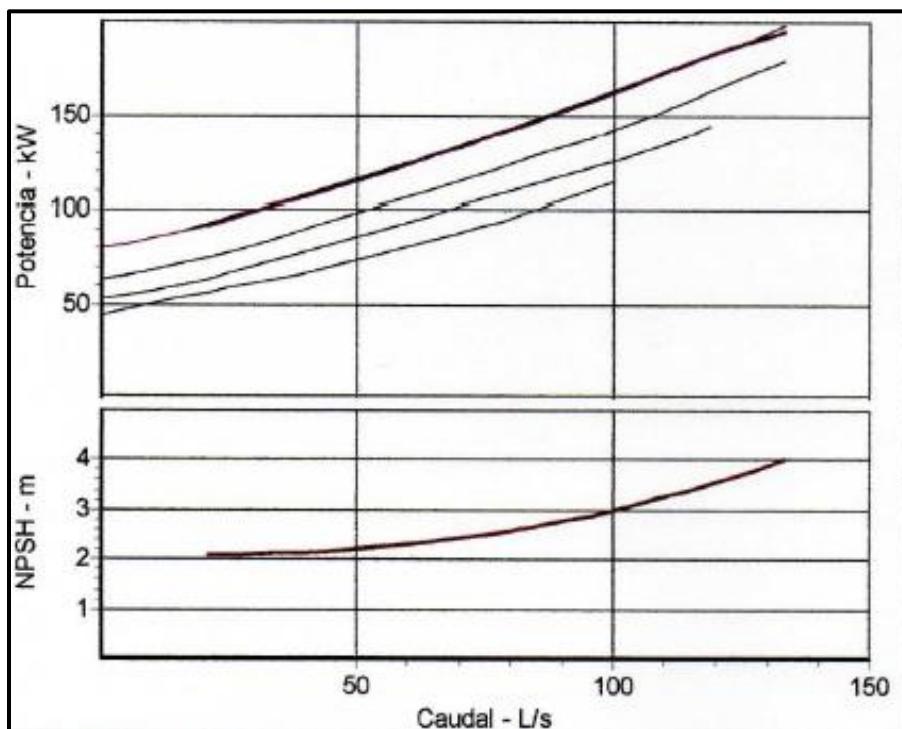
Altura dinámica total 120 m

Potencia Motor 275 Hp

Eficiencia 76,3%

Bomba con carcasa y tapa en fundición gris, con impulsor en bronce y eje en acero tipo 4140.





Especificaciones técnicas bombas

Bomba Nowa tipo 150/50

Caudal promedio 140 l/s

Altura dinámica total 120 m

Potencia Motor 275 Hp

Eficiencia 76,3%

Bomba con carcasa y tapa en fundición gris, con impulsor en bronce y eje en acero tipo 4140.

Acción: Informe de ajustes operativos para incrementar horas de continuidad del servicio”.

Plazo: 15 días después de suscribir el plan de gestión

Seguimiento: Informe de avance mensual

En la semana del 6 al 10 de Noviembre del presente año, se realizó la intervención a la red de succión e impulsión de la estación de bombeo de Empochiquinquirá E.S.P., como acción de medida preventiva.

Con esta actividad se buscó aumentar la eficiencia en cuanto al suministro del recurso, la eliminación de pérdidas por fugas y extrafiltraciones, la disminución en el consumo de



Nit. 800.082.204-9

energía eléctrica, así como la perdida de productos químicos para el tratamiento del agua para potabilización.

34

DESCRIPCION	DÓSIS ÓPTIMA CRÍTICA	DOSIFICACIÓN CRÍTICA		CONSUMO PROYECTADA		VALOR UNITARIO		VALOR PROYECTADO
HIDROXIDO DE SODIO (SODA CAUSTICA)	180 ppm	1036	L/d	347060	L/año	1761,2	Litro	\$ 611.242.072,00
POLICLORURO DE ALUMINIO	180 ppm	1132	L/d	379220	L/año	1398,25	Litro	\$ 530.244.365,00
HIPOCLORITO DE CALCIO	20 Kg/h	480	kg/d	160800	kg/año	5710,5	Kilogramo	\$ 918.248.400,00
SULFATO DE ALUMINIO	420 ppm	2712	L/d	81360	L/año	844,9	Litro	\$ 68.741.064,00
CLORO GASEOSO	250 lb/d	125	Kg/d	41875	Lb/año	7854	Kilogramo	\$ 328.886.250,00
								\$ 2.457.362.151,00

En esta actividad se realizó el desmonte de las 3 válvulas de pie y coladura, los registros de cheque que impiden el retorno del agua succionada al cárcamo de succión, en los momentos de inoperancia del sistema. De igual manera se desmontaron los niples, válvulas de mariposa y registros de cheque de la impulsión.

Se realizaron trabajos de soldadura, limpieza de la oxidación, limpieza y retiro de material corrosivo adherido a las paredes de los registros y niples formados a partir de la oxidación del hierro y manganeso por acción del hidróxido de sodio.

Una vez se completó el mantenimiento, se realizó la instalación de los accesorios y se evidenció inmediatamente el aumento de impulsión de caudal, la inexistencia de fugas y extrafiltraciones, la disminución del ruido en la succión e impulsión y la armonización de trabajo del sistema.

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

Plazo: Un mes después de suscribir el plan de gestión

Seguimiento: Informe de avance mensual





Nit. 800.082.204-9

35

De acuerdo a la proyección de productos químicos para el tratamiento y potabilización del agua, se estableció que para el presente año se realizó una inversión cercana a los mil ochocientos millones de pesos, situación que no se había presentado durante la operación de la Empresa, pues de acuerdo a la información obtenida de la operación en años anteriores, la inversión realizada para productos químicos estaba contemplada cercana a los cuatrocientos millones de pesos.

Esta situación se presentó, debido a los cambios drásticos en la calidad físico-química y organoléptica del agua de la fuente principal de captación. Esto contrajo el aumento subido de hierro y manganeso, por lo cual se hizo necesaria la implementación de hidróxido de sodio en altas concentraciones, para realizar el proceso de oxidación, el cual se llevó a cabo en la estación de bombeo de Empochiquinquirá.

Acción: Cotización de unidades de bombeo

Plazo: 15 días después de suscribir el programa
Seguimiento: Informe de avance mensual

En la estación de bombeo propiedad de esta Empresa, se cuenta actualmente con 2 unidades de bombeo compuestas por dos motores de 250 Hp y dos bombas Hidromac, las cuales impulsan 100 l/s a la planta de tratamiento de agua potable Terebinto. Sin embargo, el estado actual de las bombas no es el mejor, por lo cual se hace necesario realizar mantenimientos preventivos, a fin de evitar el deterioro y la salida de funcionamiento de estas unidades.

De acuerdo a lo anterior, y con el propósito de evitar la pérdida de las unidades de bombeo actualmente existentes, se realizó la solicitud de cotización de una unidad de bombeo de las mismas características de las instaladas, dado que se cuenta con un motor de especificaciones idénticas a los que se encuentran en funcionamiento con las bombas mencionadas.

Con estas cotizaciones se pretendía dar inicio al proceso mediante el cual se realizaría la adquisición de un nuevo equipo de bombeo de las mismas características, con el propósito de mar mayor alternancia a las bombas actualmente instaladas, buscando disminuir los tiempos de funcionamiento y operación de cada una de las bombas, aumentando el tiempo de operatividad como tal de cada una de las bombas.

Es de vital importancia contar con una nueva unidad de bombeo, para asegurar la continuidad del suministro de agua para tratamiento y posterior suministro a la comunidad. A continuación se presentan las cotizaciones de las unidades de bombeo solicitadas.





Nit. 800.082.204-9

Acción: proceso de compra línea de 14"

36

Plazo: 05 meses después mes de suscribir el pan de gestión
Seguimiento: Informe de avances mensual

El contrato de adquisición de la bomba ya se realizó y se envió, estamos a la espera de la importación del equipo que será a inicios del mes de febrero, recibido el equipo será instalado de inmediato.

Mediante proceso de compra, se realizó la adquisición de un equipo de bombeo con las siguientes características:

- Bomba NK 150-400/480 – VIFB Bomba centrífuga Grundfos Modelo NK de succión final no autosebantes de una (1) etapa, diseñada para aplicaciones industriales y aumento de presión. Bomba de eje libre e impulsores en bronce 438 mm. No incluye motor.

Debido al funcionamiento continuo que se le da a las bombas y válvulas, se produce un desgaste normal y rutinario lo que hace que éstas no trabajen a su máxima capacidad y eficiencia, haciendo necesario optimizar el sistema de captación de la planta de bombeo.

Con el fin de actualizar y mejorar la operación de bombeo hacia la planta de tratamiento de Terebinto se crea el convenio interadministrativo N° 20160272 cuyo objeto es “convenio interadministrativo de cofinanciación a fin de cooperar y aunar esfuerzos administrativos, financieros y técnicos necesarios para optimizar el sistema de captación de la planta de bombeo y filtración de la planta de tratamiento Terebinto en el municipio de Chiquinquirá, departamento de Boyacá”

A partir de los recursos asimilados mediante el convenio interadministrativo anteriormente mencionado, se realizó la suscripción del contrato de suministro No. 035 con fecha de inicio de 30 de Octubre del presente año el cual se adjunta a la presente.

Adjunto se envía copia de la cotización realizada para la adquisición de las bombas para L14”.

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.

Acción: Realizar pruebas de tratabilidad semanales

Plazo: 01 cada semana
Seguimiento: Informe de avances mensual





Nit. 800.082.204-9

Adjunto se envía planilla de control de calidad de agua.

37

Acción: Informe de lechos filtrantes

Plazo: un mes después de suscribir el programa
Seguimiento: Informe de avance mensual

Para la realización de la actividad de reducción del riesgo en la calidad del agua suministrada al acueducto del municipio de Chiquinquirá, se ejecutó la suscripción de un contrato de obra pública, el cual contemplaba la renovación completa de los lechos filtrantes de la planta antigua y la planta nueva en Terebinto, y la reposición e instalación de las bandejas de la torre de aireación de mencionada planta.

Se proyectó el cambio de los lechos filtrantes de las seis (6) unidades de filtración con las que cuenta la PTAP Terebinto, incluyendo además de las capas de filtro convencionales (grava, arena, antracita), una capa de zeolita para la remoción de manganeso, mineral que ha presentado interferencias con el cloro como desinfectante. Adicionalmente, se proyectó la adecuación de la torre de aireación mediante la instalación de láminas en fibra de vidrio para soporte de los dispositivos Pall Ring, que por su gran área superficial permiten procesos de oxidación y solubilización de hierro y parte de manganeso

La celebración del convenio 20160272 y contrato de obra pública buscó cumplir con lo correspondiente para la Entidad Territorial según responsabilidad de competencia en el marco del Decreto 1575 de 2007 y Resolución 2115 de 2007, en materia de calidad de agua para consumo humano, y en respuesta al compromiso adquirido ante la Procuraduría 32 Judicial, Ambiental y Agraria en proceso preventivo registrado en acta de reunión REG-PR- 00-009 del seis (06) de diciembre de 2016.

Acción: Muestras de Giardia y Cryptosporidium

Plazo: un mes después de suscribir el programa
Seguimiento: Cada 2 meses

Para esta actividad se van a realizar pruebas con equipos especializados de remoción de coliformes totales y fecales, además de remoción de Giardia y Cryptosporidium, teniendo en cuenta los resultados obtenidos se mirara la viabilidad técnica de la adquisición de equipos para lo pertinente.

Además de lo anterior se está gestionando los recursos necesarios para la puesta en marcha y funcionamiento de la planta de ozono, dichas actividades tienen el objetivo específico de solucionar el problema en su totalidad.





Nit. 800.082.204-9

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

38

Acción: estrategia operativa para reducir consumo energético

Plazo: 1 mes
Seguimiento: Informe de avance mensual

Con el fin de alcanzar el objetivo de optimizar los procesos para reducir el consumo energético y garantizar la operabilidad de los equipos de la PTAR a través de rutinas de mantenimiento adecuadas se realizaron las siguientes acciones:

- Visita a oficinas de la EBSA seccional Chiquinquirá con el Doctor Danilo Guzmán para pedir los lineamientos que la Empresa Comercial e Industrial de Servicios Públicos de Chiquinquirá requiere para su cambio de usuario regulado a no regulado.

Es de aclarar que EMPOCHIQUINQUIRÁ se suscribe a esta modificación teniendo en cuenta que se le llama usuario No Regulado precisamente porque sus tarifas no están reguladas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG- sino que son acordadas mediante un proceso de negociación entre el consumidor y el comercializador.

- Se adelantó consulta de la Resolución No. 131 de 1998 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG "Por la cual se modifica la Resolución CREG-199 de 1997 y se dictan disposiciones adicionales sobre el mercado competitivo de energía eléctrica.". Considerando que:

En el Artículo 1 se define que Usuario No Regulado para todos los efectos regulatorios, es una persona natural o jurídica con una demanda máxima superior a un valor en MW o a un consumo mensual mínimo de energía en MWh, definidos por la comisión, por instalación legalizada, a partir de la cual no utiliza redes públicas de transporte de energía eléctrica y la utiliza en un mismo predio o en predios contiguos. Sus compras de electricidad se realizan a precios acordados libremente entre el comprador y el vendedor.

En el Artículo 2 se definen los límites para la contratación en el mercado competitivo. A partir de la vigencia de la resolución en mención, se establecen los siguientes límites de potencia o energía mensuales para que un usuario pueda contratar el suministro de energía en el mercado competitivo:

* Hasta el 31 de diciembre de 1999 0.5 MW o 270 MWh

* A partir del 1o. de enero del 2000 0.1 MW o 55 MWh





Nit. 800.082.204-9

Se realizó el análisis de los últimos consumos de energía en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales del Municipio de Chiquinquirá con base en las facturas de energía, obteniendo los siguientes resultados:

39

Tabla 1. Consumo mensual y promedio de energía PTAR Chiquinquirá

Fecha	Consumo kwh	Consumo en Mwh	Valor neto energía
jun-16	89760	89,8	\$ 35.961.455,38
jul-16	94160	94,2	\$ 37.724.271,82
ago-16	78320	78,3	\$ 31.378.132,63
sep-16	96800	96,8	\$ 38.781.961,68
oct-16	88880	88,9	\$ 35.608.892,09
nov-16	82720	82,7	\$ 33.140.949,07
dic-16	75680	75,7	\$ 30.320.442,77
ene-17	73920	73,9	\$ 29.615.316,19
feb-17	59840	59,8	\$ 23.974.303,58
mar-17	48400	48,4	\$ 19.390.980,84
abr-17	57200	57,2	\$ 22.916.613,72
may-17	25520	25,5	\$ 10.224.335,35
jun-17	56760	56,8	\$ 22.740.332,08
Promedio	71381,53846	71,4	\$ 28.598.306,71

Como se observa en la tabla 1, los consumos en su mayoría superan los 55 Mwh que es el requerimiento mínimo para aspirar a ser usuario de energía no regulado. En promedio el consumo es de 71,4 Mwh.

- Se proyectó oficio al Director de Ventas y Mercado EBSA (ver anexo 1), cuyo contacto se adquirió a través de la visita previa en las instalaciones de la EBSA Chiquinquirá, en este oficio se reporta la tabla 1, con su respectiva justificación para optar al servicio de energía como usuario no regulado.

En la imagen que se presenta a continuación se evidencia el contacto realizado con el ingeniero en mención y el correo mediante el cual se anexó el oficio previamente proyectado y la respectiva respuesta que incluye la propuesta (ver anexo).

EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., a su vez solicitó asesoría gratuita a un profesional con experiencia en mercado de la energía para la revisión de la propuesta que allegó la EBSA, como se presenta en la imagen de correo anexa.

El profesional, manifestó mediante llamada telefónica la viabilidad de la propuesta siempre y cuando la planta cuente con equipos de medición con capacidad para efectuar telemedida, de modo que permita determinar la energía transada hora a hora, de acuerdo con los requisitos establecidos en el Código de Medida del Código de Redes



Nit. 800.082.204-9

y el Reglamento de Distribución. Lo anterior para dar cumplimiento al Artículo 3 de la Resolución 131 de 1998.

40

Para evaluar este requerimiento se avanza en la toma y posterior envío de fotografías al asesor con el fin de evaluar si la infraestructura instalada es suficiente para optar por el cambio o se requiere infraestructura adicional para la modificación como usuario no regulado.

- Según refieren los operadores de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales P.T.A.R de Chiquinquirá se cuenta con el módem e infraestructura necesaria, sin embargo mientras se recibe concepto del asesor se adelantó cotización para la contratación de datos para el módem de internet (ver anexo).
- La estrategia consignada en la propuesta está pendiente de firma, la cual se ejecutará posterior a la respuesta del asesor, para dar finalización a esta estrategia en su 100%.

Acción: Programa de rutinas de mantenimiento en la planta de tratamiento de aguas residuales p.t.a.r de Chiquinquirá Boyacá.

Plazo: 1 mes
Seguimiento: 1 mes

Dentro de las actividades del contrato de Pasantía suscrito para la pasante de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales se incluyó como actividad la elaboración del Manual de Operaciones de la PTAR y Manual de rutinas de mantenimiento preventivo y correctivo de la PTAR (Ver Anexo).

En este manual de rutinas se incluyen los mantenimientos necesarios para AGITADORES, DECANTADORES, BOMBAS SUMERGIBLES, COMPRESORES, VÁLVULAS MARIPOSA, VÁLVULAS DE LLEGADA, TRANSFORMADORES DE POTENCIA, CENTRO DE CONTROL, VÁLVULA DE RETENCIÓN DE CHEQUE, con sus respectivas acciones y frecuencias.

Adicionalmente, se presentan instructivos para la extracción de bombas, cambio de aceite, extracción de lodos, entre otras actividades.

REPORTE DE INFORMACIÓN

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





Nit. 800.082.204-9

Objetivo: Registrar y certificar la información pendiente de cargue en el Sistema Único de Información -SUI-. 41

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

Plazo: 1 mes
Seguimiento: 1 mes

En la vigencia 2017, se realizaron grandes esfuerzos en pro del cumplimiento de este objetivo, lo que permitió recolectar, verificar y validar la información, para estructurar los archivos de acuerdo a lo establecido por cada uno de los actos administrativos que establece el formato, que conllevo a reportar y certificar **404** formatos, deshabilitación de **87**.

En el mes de enero se realizó el reporte de **34** formatos certificados, además, se habilitaron aproximadamente **107** formatos que aumentan el número de cargues pendientes en la plataforma del Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios - SUI





Nit. 800.082.204-9

Chiquinquirá, 26 de enero 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° 4 de Seguimiento al Programa de Gestión.

Cordial saludo,

La presente tiene como finalidad remitir informe mensual N°04, teniendo en cuenta los compromisos fijados para el primer 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 40 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.: 20184230339661

Fecha: 16/03/2018

GD-F-007 V.10

Página 1 de 25

Bogotá, D.C.

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

Asunto: Respuesta a los radicados SSPD No. 20185290068232 y 20185290066822 del 29 de enero de 2018 constituyente al cuarto informe de avance del Programa de Gestión acordado entre el prestador y esta entidad.

Respetado Señor Gerente:

La Superintendencia de Servicios Público Domiciliarios recibió los radicados del asunto mediante los cuales EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P remitió el cuarto 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 cuarto 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 Cuarto 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 17% de un total del 54% proyectado (Gráfico 1). En ese sentido le reiteramos la disposición de esta superintendencia y el compromiso adquirido por el prestador para el cumplimiento de los compromisos dirigidos a mejorar la prestación de los servicios públicos en el municipio de Chiquinquirá.

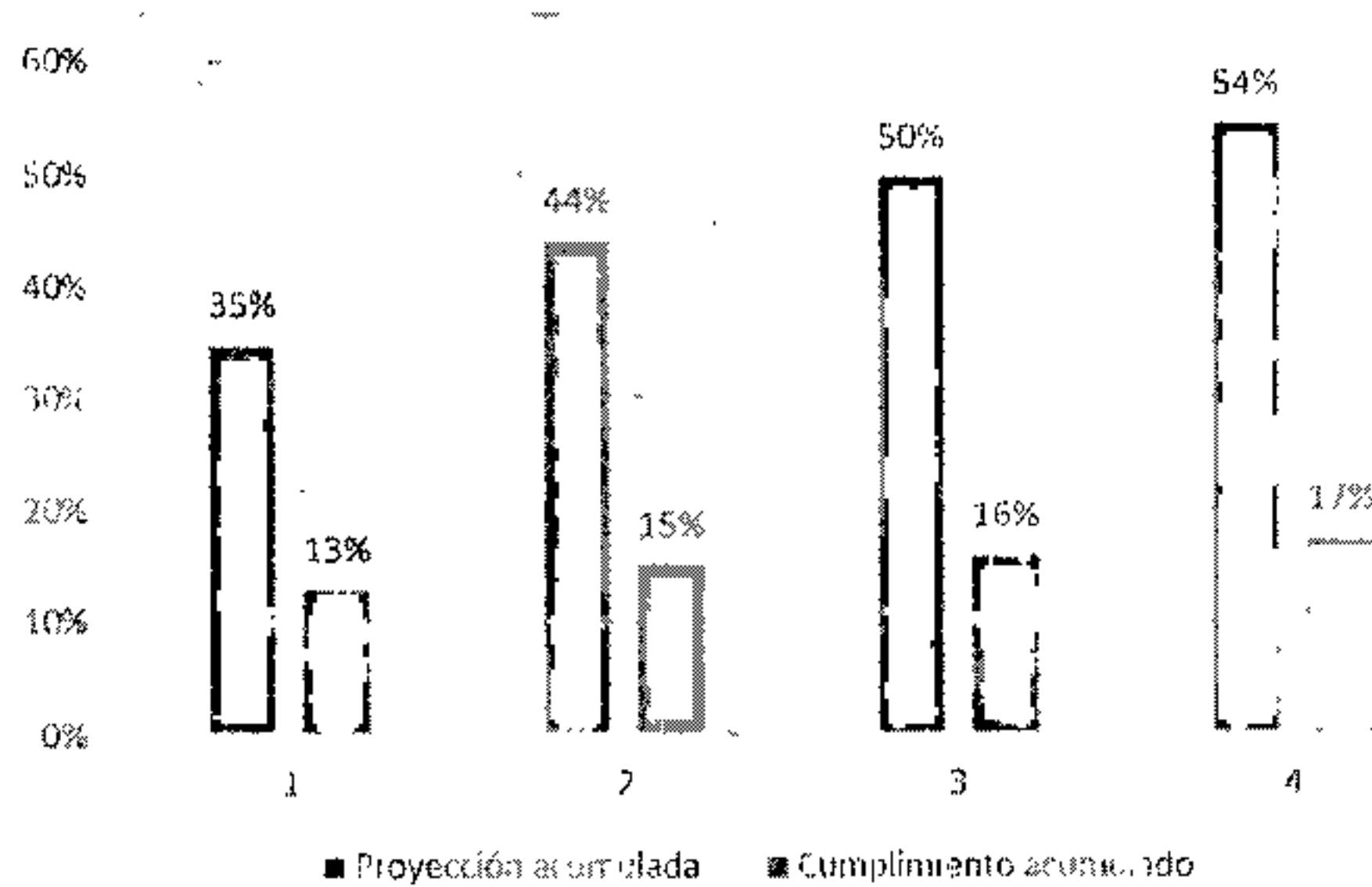


C014/5927

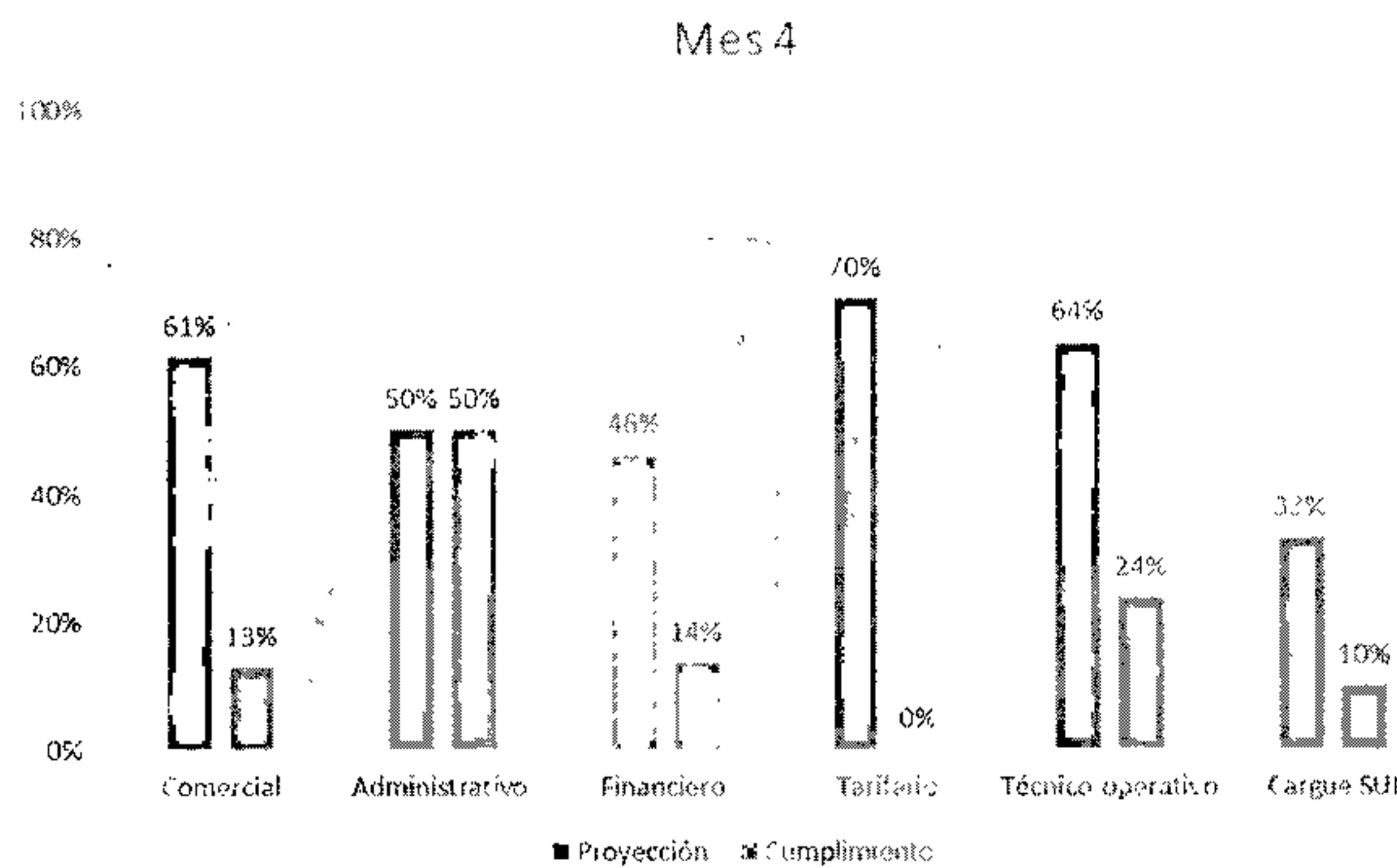


Sede principal, Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT. 800.250.984.6

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 cuarto informe de seguimiento y los respectivos soportes de cumplimiento.

Gráfica 2 Cumplimiento por Componente- Cuarto informe

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

El prestador debe dar respuesta a lo requerido en el informe No. 3, sobre:

"De la tabla anterior, se tiene que el consumo es menor a los metros cúbicos facturados. La diferencia se presenta en el uso oficial y residencial de los estratos 1 y 2, por lo cual se solicita al prestador aclarar en el próximo informe de seguimiento a que obedece dicha variación".

Es importante indicar que no solo se debe generar el microdato sino recopilar, organizar, procesar, analizar e interpretar datos con el fin de deducir las características de los mismos. Las estadísticas deberán estar desagregadas para los dos servicios (acueducto y alcantarillado) desde septiembre de 2017 a febrero de 2018.

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

El prestador informa que tiene en su poder la información suministrada por los administradores del software Antsoft Asexis e insiste que esta, no se encuentran discriminada en la estructura de los formatos y/o formularios del SUI específicamente para lo relacionado con la facturación. Sin embargo, indica haber reportado los formatos de reclamaciones, por lo cual y una vez verificado en el sistema se encuentra certificada parcialmente la información para los años 2016 y 2017.

Al respecto, se le informa que Empochiquinquirá E.S.P. en consecuencia ha cumplido parcialmente la actividad.

Contar con respaldo del backup

En relación al backup de la información, Empochiquinquirá E.S.P. manifiesta estar realizando de forma diaria la copia de seguridad a las bases de datos de financiera, nómina y servicios públicos. Por lo anterior se da por CUMPLIDA la actividad para el presente mes de seguimiento.

2. **Recaudo de subsidios adeudados.**

Gestionar giro de subsidios adeudados y giro directo

El prestador remite los soportes con los cuales gestionó ante la Alcaldía el giro de los recursos adeudados por concepto de subsidios de los meses de octubre y noviembre de 2017, los cuales se encuentran pendientes de pago.

Por lo anterior, se considera que el compromiso se encuentra cumplido en este período analizado.

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 para los periodos agosto – septiembre – octubre y noviembre de 2017. Adicionalmente remite las copias de cuentas de cobro presentadas al municipio hasta noviembre de 2017 y los soportes de pago.

PERIODO AGOSTO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
SUBSIDIOS MES DE AGOSTO DE 2017	\$ 50,683,746.00	\$ 48,056,711.00
CONTRIBUCIONES MES DE AGOSTO DE 2017	\$ 18,851,561.00	\$ 9,687,110.00
SUBTOTAL SUBSIDIOS MENOS CONTRIBUCIONES	\$ 31,832,185.00	\$ 38,369,601.00
TOTAL	\$ 70,201,786.00	

PERIODO SEPTIEMBRE	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
SUBSIDIOS MES DE SEPTIEMBRE DE 2017	\$ 49,189,146.00	\$ 46,815,695.00
CONTRIBUCIONES MES DE SEPTIEMBRE DE 2017	\$ 19,175,446.00	\$ 9,880,550.00
SUBTOTAL SUBSIDIOS MENOS CONTRIBUCIONES	\$ 30,013,700.00	\$ 36,935,145.00
TOTAL	\$ 66,948,845.00	

PERIODO OCTUBRE	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
SUBSIDIOS MES DE OCTUBRE DE 2017	\$ 50,442,190.00	\$ 47,888,196.00
CONTRIBUCIONES MES DE OCTUBRE DE 2017	\$ 21,337,483.00	\$ 10,964,219.00
SUBTOTAL SUBSIDIOS MENOS CONTRIBUCIONES	\$ 29,104,707.00	\$ 36,923,977.00
TOTAL	\$ 66,028,684.00	

PERIODO NOVIEMBRE	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
SUBSIDIOS MES DE NOVIEMBRE DE 2017	\$ 50,959,888.00	\$ 48,433,213.00
CONTRIBUCIONES MES DE NOVIEMBRE DE 2017	\$ 19,974,362.00	\$ 10,185,909.00
SUBTOTAL SUBSIDIOS MENOS CONTRIBUCIONES	\$ 30,985,526.00	\$ 38,247,304.00
TOTAL	\$ 69,232,830.00	

Por lo anterior, se considera que el compromiso se encuentra cumplido en este período analizado.

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 indica que se encuentra en proceso de diligenciamiento del modelo de contrato de servicios públicos contenido en el Anexo 1 de la Resolución CRA No. 768 del 15 de septiembre de 2016.

Igualmente, menciona que la totalidad de las cláusulas del contrato hasta la No. 23 estarán debidamente diligenciadas el día 28 de febrero de 2018 y la 24 y 25 una vez hayan realizado los ajustes requeridos por parte de la CRA al estudio de costos y tarifas de la nueva metodología definida en las Resoluciones CRA No. 688 de 2014 y 735 de 2015.

Por lo anterior, el compromiso se encuentra PARCIALMENTE CUMPLIDO. Para el próximo informe deberán allegar el radicado con el cual solicitan el concepto de legalidad a la CRA del nuevo CCU.

4. Catastro de suscriptores.

Presentar cronograma detallado de las actividades a realizar para la actualización del catastro de usuarios y Ejecución del Catastro

Empochiquinquirá E.S.P. presentó ante la alcaldía municipal un proyecto denominado Estudio de conveniencia y oportunidad para contratar la "ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO DE USUARIOS Y SUSCRIPTORES Y CATASTRO DE REDES DEL MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRÁ, PARA LA EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIQUINQUIRÁ, EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., DEPARTAMENTO DE BOYACÁ". Este contrato se encuentra estimado por un valor de \$710.572.086 discriminado así:

DISCRIMINACIÓN CATASTROS	
Suscriptores	\$ 287.057.400
Acueducto	\$ 170.034.000
Alcantarillado	\$ 140.028.000
Sub Total	\$ 597.119.400
IVA	\$ 113.452.686
Total	\$ 710.572.086

El prestador adjunta la radicación de los estudios previos para el catastro de redes y usuarios ante la oficina de planeación del municipio de Chiquinquirá y menciona que el proyecto se encuentra programado para su ejecución en la vigencia 2018.

Ahora bien, el cronograma remitido por la empresa tiene previsto la firma de este contrato aproximadamente entre agosto y septiembre de 2018, tiempo de vencimiento que tiene el actual programa de gestión.

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

De lo anterior, se tiene que el prestador no alcanzaría la ejecución del catastro en el plazo del programa de gestión, lo que estaría generando un incumplimiento en este compromiso.

Por lo anterior, se tiene como NO CUMPLIDO el compromiso.

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

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

Aporta cronograma de instalación de micromedidores en términos operativos de la atención de la solicitud a los usuarios. Sin embargo, es importante proyectar el cronograma en términos de aumentar la cobertura de usuarios medidos y las metas planteadas por la empresa.

Por lo anterior, se tiene PARCIALMENTE cumplido el compromiso.

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

En el informe el prestador remite el número total de suscriptores por servicio, los suspendidos y el número total de medidores instalados y dañados, adicionalmente, detalla el número de usuarios por servicio facturados por promedio, tal como se pide en el programa de gestión, por lo cual la actividad se encuentra cumplida.

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

Si bien el prestador aporta la información detallada del estado de los medidores para efectos de lectura, no se visualiza un avance significativo en la disminución de usuarios sin medición. Adicionalmente es importante que quede plasmado un informe donde se pueda visualizar la trazabilidad mes a mes.

Por lo anterior, se tiene como NO CUMPLIDO el compromiso.

Realizar el cambio de medidores dañados u obsoletos.

La empresa relaciona los medidores pendientes por instalar, así como la programación de los cambios realizados y a realizar de la vigencia 2017. No obstante, no es clara la información del detalle de resumen con la información del indicador mes a mes de todo el año 2017.

Adicionalmente se visualiza un rezago importante en la atención a solicitudes de cambio de medidor. Por lo anterior, se considera que el compromiso se encuentra PARCIALMENTE cumplido en este período analizado, toda vez que no hay ejecución.

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

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

Remite cronograma para los meses de diciembre de 2017 y enero de 2018, pero es importante que remita la información de toda la vigencia del plan y determine metas en el tiempo.

Por lo anterior, se tiene cumplida PARCIALMENTE la actividad.

Reporte de suscriptores facturados sin diferencia de lecturas y no medición

Para este punto, el prestador solamente remite información del mes de noviembre detallada por suscriptor, pero no remite un consolidado donde se pueda evidenciar la situación mes a mes.

Por lo anterior, es importante que la empresa realice un cuadro mes a mes de toda la vigencia 2017 y lo corrido del 2018 en el cual se evidencie la linea base del reporte, y las estadísticas del avance realizado. El compromiso se encuentra cumplido PARCIALMENTE.

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

Se reitera que debe remitir el reporte de las suspensiones y reconexiones realizadas, con el fin de evaluar el cumplimiento del indicador. El compromiso se encuentra cumplido NO CUMPLIDO.

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. No obstante, es importante realizar un informe cuantificable que permita comparar mes a mes el avance de la gestión adelantada.

Por lo cual la actividad se tiene por CUMPLIDA para el presente mes de seguimiento.

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

Con relación a este punto, es importante elucidar que en las reuniones realizadas con Empochiquinquirá ESP para aclarar las inquietudes entorno al programa de gestión y en el propio programa quedó establecido que, en vista del atraso de 45 días que existe en el periodo de facturación de la empresa, se hacía indispensable alargar los ciclos de facturación a 32 días, con el fin de ir acortando mes a mes los días de rezago. Esto se encuentra determinado en el artículo 1.3.21.3 de la Resolución CRA 151 de 2001, así:

"PLAZOS PARA ENTREGA DE FACTURAS DIFERENTES A LA PRIMERA. Las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado deberán entregar las facturas a los usuarios de acuerdo con el calendario y los períodos de facturación establecidos, los cuales deberán fluctuar entre 28 a 32 días o 58 a 62 días y deberán hacerse conocer de los usuarios, por lo menos una vez al año (...)"

Al respecto, Empochiquinquirá E.S.P. manifiesta estar facturando 31 días en todos los periodos de facturación. En consecuencia, la empresa debe informar cómo se está facturando en la actualidad (es decir, fechas de los ciclos de facturación) y cuantos días se han recuperado del atraso.

Por lo anterior, se considera que el compromiso se encuentra NO CUMPLIDO en este periodo analizado.

7. Atención de Usuarios y PQR

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

La empresa remite evidencias de actividades relacionadas con atención al usuario e informa de brigadas adelantadas. No obstante, no se evidencia una gestión que permita atenuar todas las

causales que generan mayor cantidad de reclamaciones. 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 allega reportes de PQR que genera el sistema, reportes que no permiten la cuantificación y el análisis en el tiempo de la información. En consecuencia, es necesario que aporte para todos los meses anteriores al reporte del informe tanto el detallado de la información como el comparativo o consolidado por mes.

Ahora bien, una vez verificados los archivos adjuntos, se observa que se repiten los servicios y causales varias veces en las estadísticas de cada mes, por lo cual no fue posible verificar la reducción.

Esta actividad se da por NO CUMPLIDA.

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 reportes de derechos de petición y recursos de reposición que genera el sistema, reportes que no permiten la cuantificación y el análisis en el tiempo de la información. En consecuencia, es necesario que aporte para todos los meses anteriores al reporte del informe, un análisis detallado de la información como el comparativo o consolidado por mes, al igual que los actos administrativos, con el fin 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.

En el 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 anterior, el compromiso se encuentra NO CUMPLIDO.

Depuración de cartera.

En relación a este compromiso, en el 3 informe se le solicitó a Empochiquinquirá E.S.P. remitir los soportes donde se evidencie la depuración contable de los 505 millones (balance, nota de contabilidad).

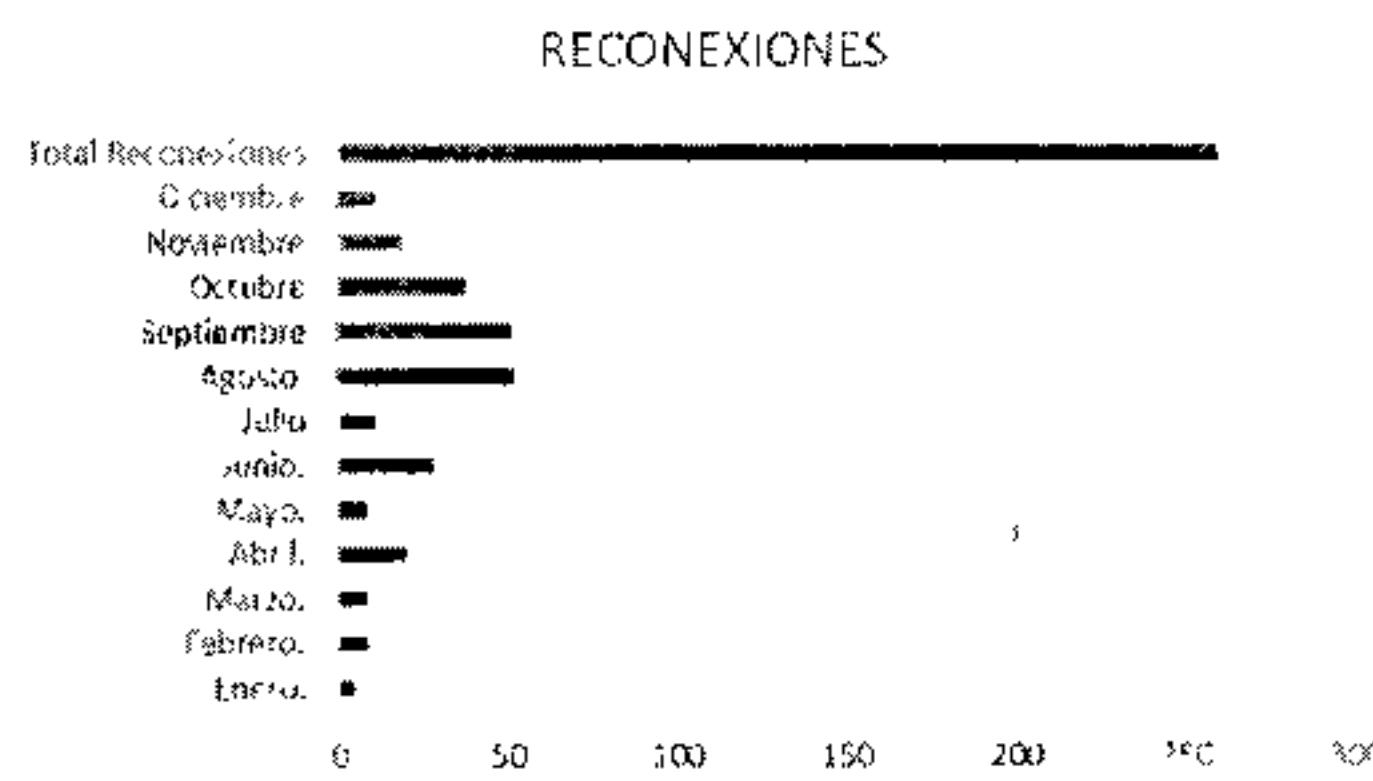
El compromiso se encuentra NO CUMPLIDO para el presente mes de seguimiento.

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

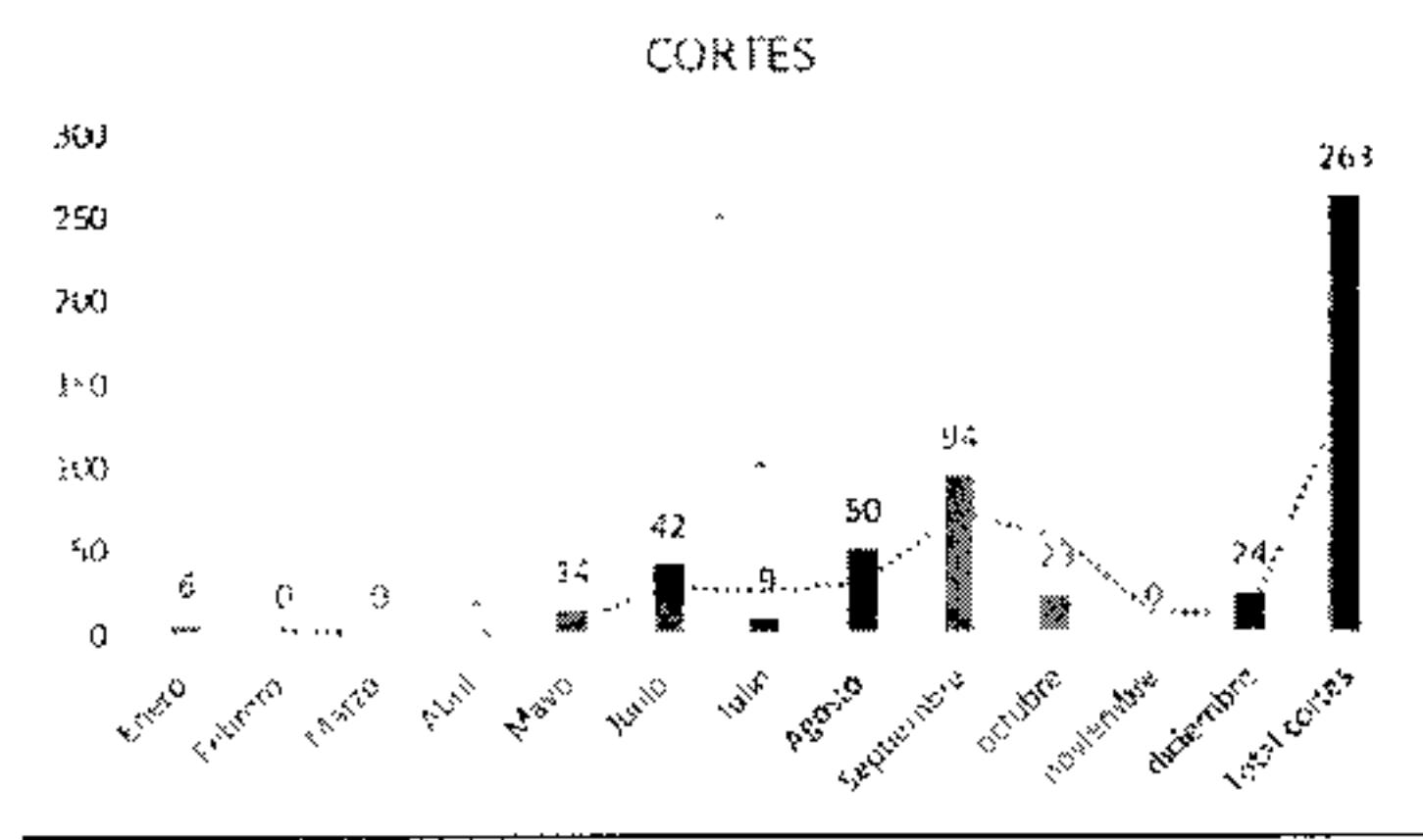
La empresa allega cronograma de los procesos de facturación de los meses de noviembre y diciembre de 2017 y enero de 2018, en el cual se evidencia la actividad de "ACCIONES DE CORTES, SUSPENSIONES A DEUDORES MOROSOS CON LOS AFORADORES DE LAS

RUTAS, FORMALIZACION DE NUEVAS MATRICULAS, DETECCION DE CLANDESTINAS Y RECUPERACIÓN DE CARTERA". Adicionalmente relaciona el número total cortes y reconexiones para la vigencia 2017.

MES	RECONEXIONES
Enero	5
Febrero	9
Marzo	8
Abril	20
Mayo	8
Junio	28
Julio	11
Agosto	52
Septiembre	51
Octubre	38
Noviembre	19
Diciembre	11
Total Reconexiones	260



MES	CORTES
Enero.	6
Febrero.	0
Marzo.	0
Abri.	1
Mayo	14
Junio.	42
Julio	9
Agosto	50
Septiembre	94
octubre	23
noviembre	0
diciembre	24
Total cortes	263



En ese sentido, se tiene como CUMPLIDA la actividad para el presente mes de seguimiento. No obstante, es importante que para el próximo informe remitan el cálculo del indicador establecido en el programa de gestión.

Realizar procesos de cobro Jurídico

En relación a este compromiso, la empresa solo realiza cobro persuasivo aun cuando cuenta con un manual de reglamento interno de recaudo de cartera para la etapa coactiva según Resolución 070 de 2016.

Igualmente, el prestador remite un listado con los suscriptores con los cuales ha realizado alguna actividad en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2017 para el pago de la cartera vencida.

Por lo anteriormente descrito, se tiene como cumplido PARCIALMENTE el presente compromiso.

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

Sin ejecución de acciones para el presente mes de seguimiento. Por lo anterior, se tiene como NO CUMPLIDO el compromiso.

9. Gestión y eficiencia en el recaudo.Programa para incentivar el recaudo y medición de efectividad, con cronograma de actividades y tiempos de ejecución

Sin ejecución de acciones para el presente mes de seguimiento. Por lo anterior, se tiene como NO CUMPLIDO el compromiso.

Ejecución del programa de recaudo

Sin ejecución de acciones para el presente mes de seguimiento. Por lo anterior, se tiene como NO CUMPLIDO el compromiso.

Generación de estadísticas de la facturación contra recaudo

Sin ejecución de acciones para el presente mes de seguimiento. Por lo anterior, se tiene como NO CUMPLIDO el compromiso.

Reporte de ventas corrientes y recaudo por conceptos

Sin ejecución de acciones para el presente mes de seguimiento. Por lo anterior, se tiene como NO CUMPLIDO el compromiso.

Reportes detallados de recaudo no corriente, por conceptos y aplicación

Empochiquinquirá E.S.P. remite listado del recaudo por concepto desde el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2017. Por lo anterior se tiene CUMPLIDO el compromiso para el presente mes de seguimiento.

A continuación, en la Tabla 1 se presenta tabla resumen de lo antes expuesto:

Tabla 1. Actividades Componente Comercial

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	% Cumplimiento	MES 4	
					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	10%	SI	Parcialmente
	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.	30%	SI	Parcialmente
	Contar con respaldo del backup	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	8%	SI	SI
2. Recaudo de	Gestionar giro de	1 mes	Cumplimiento por	8%	SI	SI

subsidios adeudados.	subsidios adeudados y giro directo.		logros			
	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	8%	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	30%	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%	SI	NO
	Ejecución del Catastro	7 meses	Porcentaje de avance (de conformidad con los indicadores establecidos en el informe definido por la empresa)	0%	NO	NO
5. Reducción de pérdidas comerciales. Instalación de nuevos medidores, revisión y cambio de medidores con falla u obsoletos.	Cronograma detallado de actividades para la instalación, revisión y cambio de medidores.	1 mes	Porcentaje de Cumplimiento	30%	SI	Parcialmente
	Reporte detallado de suscriptores, indicando cuáles cuentan con micromedición, y cuáles son facturados por diferencia de lectura, por promedio y otros mecanismos.	Mensual	Porcentaje de cumplimiento	8%	SI	Parcialmente
	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	8%	SI	Parcialmente
6. Facturación: Revisión de ciclos, efectividad en pre - crítica y crítica, suspensiones y reconexiones oportunas, reportes de información y sistema de información en línea	Cronograma detallado de actividades de pre-critica, critica, suspensiones, reconexiones, entre otros	1 mes	Informe y cronograma de actividades	30%	SI	Parcialmente
	Reporte de suscriptores facturados sin diferencia de lecturas y no medición	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	4%	SI	Parcialmente
	Acciones y reporte de pre-critica, critica, suspensión y reconexión.	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	0%	SI	NO
	Depuración de	5 meses	Porcentaje de	20%	SI	SI

	suscriptores retirados de la facturación, nuevos y demás novedades.		cumplimiento			
	Facturar los dos (2) ciclos de facturación con 32 días.	12 meses	Días recuperados de atraso / Días atrasados en el ciclo de facturación	0%	SI	NO
7. Atención de Usuarios y PQR	Acciones de mejora para atenuar las causales de mayor frecuencia en las reclamaciones.	1 mes	Entrega Plan de acción	30%	SI	Parcialmente
	Generación de estadísticas detalladas de los reclamos mensuales por causal y estado del trámite.	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	0%	SI	NO
	Generación de reportes de SAP, REP, RAP y REQ, con relación a tiempos y tipo de fallo.	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	0%	SI	NO
8. Depuración de Cartera.	Plan de recuperación y cronograma de actividades.	1 mes	Cumplimiento con la entrega del Plan y cronograma	0%	NO	NO
	Depuración de cartera.	3 meses	Porcentaje de avance en la depuración de suscriptores	0%	NO	NO
	Realizar las suspensiones y cortes de los usuarios morosos, conforme a lo establecido en el CCU (estadísticas de verificación).	3 meses	Usuarios suspendidos o cortados / Total usuarios para suspensiones y cortes	10%	SI	Parcialmente
	Realizar procesos de cobro Jurídico	12 meses	Usuarios con proceso de cobro jurídico / Total usuarios identificados para procesos de cobro jurídico	4%	SI	Parcialmente
	Estadísticas generales de estado de la cartera mes a mes y resultados del plan de recuperación	Mensual	Cumplimiento en la entrega de los reportes	0%	NO	NO
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	0%	NO	NO
	Generación de estadísticas de la facturación contra recaudo	4 meses	Recaudo / Facturación	0%	NO	NO
	Reporte de ventas corrientes y recaudo por conceptos	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	0%	NO	NO
	Reportes detallados de recaudo no corriente, por	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	9%	SI	SI

conceptos y aplicación				
------------------------	--	--	--	--

Componente administrativo

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

Sin ejecución de acciones en el presente mes de seguimiento. El prestador deberá informar en el próximo informe el avance de este compromiso.

En la Tabla 2 se muestra la relación de las metas con el cumplimiento de los compromisos:

Tabla 2. Actividades Componente Administrativo

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	% Cumplimiento	MES 4	
					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	0%	NO	NO

Componente Financiero

11. Planeación del manejo de la información financiera

Plan detallado y cronograma sobre la depuración de los saldos contables

Sin ejecución de acciones para el presente mes de seguimiento. Por lo anterior, se tiene como NO CUMPLIDO el compromiso.

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

Sin ejecución de acciones para el presente mes de seguimiento. Por lo anterior, se tiene como NO CUMPLIDO el compromiso.

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

El prestador contrató el desarrollo del modelo de costos y gastos por actividades con la empresa SA BUSINESS CONSULTING S.A.S, cuyo objeto es "Prestación de servicios profesionales para la asesoría en implementación del sistema de costos basado en las actividades para el servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en la Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos Domiciliarios EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P (Resolución 1416 y 1417 de 1997 emitida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios), fase 1 y 2"

Al respecto, y una vez verificada la documentación aportada por el prestador no se evidencia avances significativos en la construcción específica del modelo para Empochiquinquirá E.S.P. al igual que la parametrización en el software.

Por lo anterior, esta actividad se encuentra NO CUMPLIDA.

Construcción detallada del flujo de caja

Si bien el prestador adjunta un boletín de caja, este reporte no detalla el concepto de las entradas y salidas de dinero, por lo cual el compromiso se encuentra como NO CUMPLIDO.

Para el próximo se le solicita al prestador remitir los flujos de caja detallado por mes de toda la vigencia 2017.

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. Para el correspondiente seguimiento, es necesario que el prestador aporte en el siguiente informe un estado de cuenta de la Empresa de energía de Boyacá SA ESP (EBSA) y las facturas de energía canceladas en el año 2017.

Igualmente, deberá informar el saldo y el estado de la deuda de la CAR.

Por lo anterior, se tiene por NO CUMPLIDA la actividad para el mes de análisis.

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

Sin ejecución de acciones en el presente mes de seguimiento, por lo cual la empresa deberá remitir los soportes de esta actividad sin falta en el quinto informe. Esta actividad se encuentra NO CUMPLIDA.

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

En relación a este compromiso, la empresa deberá remitir para el próximo informe de seguimiento los indicadores con sus respectivos balances, para los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2017.

Por lo anterior, se tiene NO CUMPLIDA la actividad.

Tabla 3. Actividades Componente Financiero

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	% Cumplimiento	MES 4	
					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.	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	0%	NO	NO

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	% Cumplimiento	MES 4	
					INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
	Propuesta y ejecución para la parametrización del software, con el fin de llevar contabilidad separada por servicio.	4 meses	Porcentaje de cumplimiento	0%	NO	NO
	Construcción detallada del flujo de caja	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	0%	SI	NO
	Reporte del estado de la solicitud de los acuerdos de pago	12 meses	Informe de suscripción y seguimiento al cumplimiento de los mismos	0%	NO	NO
	Desagregación de los gastos y costos del personal sindicalizado y del no sindicalizado.	1 mes	Porcentaje de cumplimiento	0%	NO	NO
12. Implementación del esquema de calidad de la información financiera.	Indicadores financieros	10 meses	Seguimiento mensual	0%	SI	NO

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 nuevamente manifiesta que no existe certeza de la obligatoriedad de realizar dichas devoluciones, aun cuando tampoco cuentan con el personal idóneo para el cálculo de las mismas, por lo cual contrató "Realizar las labores de asesoría a la Empresa de Servicios Públicos de Chiquinquirá EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., en temas tarifarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado sobre los ajustes al estudio de costos y tarifas producto de la aplicación de la metodología tarifaria contenida en las resoluciones CRA No. 688 de 2014 y 735 de 2015, en cumplimiento de las observaciones efectuadas por parte de la CRA; proponer las acciones correctivas que se requieran

de acuerdo con las normas vigentes para obtener la suficiencia financiera de la empresa; efectuar las revisiones respectivas para determinar posibles cobros no autorizados en aplicación de la Resolución CRA No.287 de 2004 y asesorar en la ejecución del plan de acción requerido para cumplir con el Programa de Gestión que se suscriba con la SSPD”

Por lo anterior, el compromiso se encuentra NO CUMPLIDO.

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 4. Actividades Componente Tarifario

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	% Cumplimiento	MES 4	
					INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
13. Ajustar las tarifas aplicadas reportadas en el Sistema Único de Información (SUI) para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado	Radicar solicitud de reversión o de inclusión de información	10 días	Cumplimiento con la radicación de la solicitud	0%	NO	NO
	Modificar la información incorrecta o incorporar información faltante	6 meses	Cumplimiento con los reportes de información al SUI	0%	NO	NO
14. Realizar las devoluciones a los usuarios por cobros no autorizados en los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, de acuerdo con la Resolución CRA 659 de 2013, que modificó la Resolución CRA 294 de 2004.	Remitir la información correspondiente al detalle de las devoluciones a efectuar	10 días	Cumplimiento con la radicación del documento con la información solicitada	0%	NO	NO
	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.

Instalación de macro-medidores en PTAP Terebinto

No se han presentado avances frente a las acciones implementadas durante el cuarto mes del programa de gestión. El prestador informa que se encuentra realizando el proceso precontractual del convenio interadministrativo 2017312 denominado “SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE MACROMEDIDORES PAR LA RED DE ADUCCIÓN, CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LAS REDES DE ACUEDUCTO EN EL MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRÁ BOYACÁ”.

Tabla 5. MACROMEDIDORES A ADQUIRIR POR EMPOCHIQUINQUIRA

LUGAR	MACROMEDIDORES PROPUESTOS	MACROMEDIDORES INSTALADOS	CUMPLIMIENTO
Entrada PTAP TEREINTO (lnea 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	

Cálculo de indicadores para establecer línea base

No se ha dado cumplimiento a esta actividad, y en el informe remitido se hace alusión a que la correcta aplicación del programa de gestión y control activo de pérdidas estará sujeto a la adquisición, instalación y puesta en MARCHA del sistema de macromedición, puesto que con dicha información se obtendrá la línea base y el estado actual real de pérdidas en el sistema.

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. El cual 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

Si bien el inicio de la implementación del plan debería iniciar en el mes 4, a la fecha no se observa ninguna evidencia de cumplimiento de las actividades planteadas o avances de ello, para lo cual la empresa indica que la aplicación del mismo se encuentra restringida a la adquisición e instalación de la macromedición.

Por otra parte, el prestador señala que el documento en mención a la fecha no ha sido aprobado por la junta directiva.

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

Si bien en el primer informe de seguimiento, realizan una primera propuesta de programa de gestión y control activo de pérdidas, el prestador a la fecha no ha remitido los ajustes solicitados ni las evidencias de la implementación que se contempla en el programa de gestión.

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

Nuevamente el prestador hace alusión a la citación realizada a la CAR y la alcaldía para la concertación de acciones conjuntas. A la fecha no se ha realizado la mesa de trabajo, por lo tanto la empresa continua incumpliendo esta actividad teniendo en cuenta que únicamente contaba con un plazo de dos meses para iniciarla.

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, con base en estudios de consultoría realizados, se evidenció la presencia de agua subterránea, la cual resultó en la construcción del pozo 1 de septiembre y consecuentemente la planta de tratamiento respectiva.

Por otro lado, informa que en el año 2017 se realizó la perforación de un pozo de 28 Ips en el sector norte y que actualmente se adelanta la gestión para la construcción de la planta de tratamiento del pozo mencionado e incluido en el sistema actual de acueducto, a través del convenio "CONVENIO INTERADMINISTRATIVO DE COFINANCIACION A FIN DE COOPERAR Y AUNAR ESFUERZOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y TÉCNICOS NECESARIOS PARA REALIZAR LOS ESTUDIOS, DISEÑOS Y CONSTRUCCIÓN DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE DEL POZO PROFUNDO SECTOR NORTE PARA EL ABASTECIMIENTO DEL ACUEDUCTO URBANO DEL MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRÁ BOYACÁ".

Para el periodo de análisis no es posible dar cumplimiento, debido a que no se han suministrado soportes de las actividades de avance.

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

No se anexan evidencias de las actividades de avance, por lo cual se requiere que sea remitido en el próximo informe de seguimiento.

Estudio de factibilidad y selección de alternativas

En relación a este compromiso, el prestador no allega avance del mismo, por lo cual se requiere que sea remitido en el próximo informe de seguimiento.

Actualización del Plan de emergencia y Contingencia (PEC)

Sin ejecución de acciones para el cuarto informe de seguimiento.

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 diciembre, conforme a las restricciones de captación de caudal de la CAR.

Informe de ajustes operativos para incrementar horas de continuidad del servicio

La SSPD reitera nuevamente que a la fecha no se ha aportado ninguna evidencia documental que acredite la ejecución de la actividad de intervención y mantenimiento sobre las redes de succión e impulsión y que nuevamente no adjunta ningún soporte, por lo cual se da por no CUMPLIDO el compromiso.

El cumplimiento de esta actividad exige la presentación de un documento que incluya una propuesta con un nuevo esquema de suministro, que permita incrementar gradualmente la continuidad del municipio, teniendo en cuenta los demás avances técnico operativos.

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 con una continuidad de 24 horas al día, indicando un gasto anual aproximado de \$1.834.513.101. Lo cual supera el costo actual del presupuesto (alrededor de \$400.000.000) para la adquisición de productos químicos.

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

En el primer informe se estableció que: “la empresa deberá remitir los soportes de esta actividad en el siguiente informe de seguimiento” no obstante, no se han aportado dichos soportes en el cuarto informe analizado.

Presentar tres cotizaciones de equipos de bombeo (conjunto bomba – motor), de modo que para cada línea de aducción se cuente con tres bombas con el fin de que operen dos y una se encuentre en “stand-by”. Es decir que se cuente con la cotización requerida para contar con seis bombas, tres por cada línea de aducción.

Esta actividad fue cumplida en el primer informe de seguimiento.

Análisis costo-beneficio para selección de equipos de bombeo

En el primer informe la empresa adjunta matriz de evaluación del análisis comparativo de alternativas para la adquisición de las bombas. No obstante, la matriz estaba en blanco y por lo tanto no fue posible evidenciar el análisis de alternativas para llegar a la escogida.

Durante el cuarto informe, el prestador no allegó el soporte documental debidamente diligenciado, que soportara la elección de la alternativa.

Proceso de compra bombas requeridas para L16"

El prestador informa que realizó la adquisición de un equipo de bombeo para L16", el cual no incluye motor. Así mismo, manifiesta que se crea el convenio interadministrativo de cofinanciación N° 20160272 cuyo objeto es cooperar y aunar esfuerzos administrativos financieros y técnicos para optimizar el sistema de captación de la planta de bombeo. Presenta copia del contrato de suministro N° 035 de 2017 por valor de \$22.514.800 para suministro de una bomba para la línea N° 1 de 16" de la estación de bombeo.

En relación con esta actividad a pesar que en el informe N° 1 se le informó al prestador que el contrato de adquisición no cuenta con firma del contratista, nuevamente remite dicho contrato en el mismo estado y no presenta aclaración de la fecha del acta de inicio para adquisición de la bomba a pesar de habersele solicitado.

No es claro si la empresa ya recibió la bomba ya adquirida, así como tampoco el estado de la misma (Instalada, en operación, etc) por lo cual se le solicita a la empresa aclarar y remitir los soportes documentales.

Proceso de compra bombas requeridas para L14"

Para el periodo, el prestador informa que las bombas están en proceso de importación por parte del proveedor, para lo cual anexa como evidencia, presunta cotización de un equipo de bombeo. No obstante, dicha cotización corresponde a un equipo de bombeo con un diámetro de succión e impulsión de solo 6".

Así mismo el precio registrado en la cotización supera en más del 50%, el valor que la empresa había registrado en el estudio previo para contratar suministro de bomba para la línea N° 1 de 14" el cual fue realizado el 30 de noviembre de 2017 con un plazo de ejecución de 3 meses a partir del acta de inicio y por un valor de \$38.750.000.

Debido a las inconsistencias mencionadas no es posible darle cumplimiento a la actividad, hasta tanto la empresa realice las aclaraciones respectivas.

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**

En relación con esta actividad el prestador manifestó en el segundo informe de seguimiento que no existe un documento para el desarrollo de actividades enfocadas al proceso de oxidación del agua, más allá de la que se efectúa en la torre de aireación. Dentro de las actividades que se realizan para oxidar el agua adicional al proceso de aireación se contempla el uso de hidróxido de sodio el cual actúa como oxidante frente a problemas de hierro y manganeso.

Realizar pruebas de tratabilidad semanales

El prestador suministra los resultados de la realización de las pruebas de tratabilidad del mes de enero de 2018. En ese sentido se da cumplimiento.

Reportar muestras de calidad del agua al SUI

Se realizó verificación y se determinó que el prestador no ha realizado el cargue de la información de las muestras de calidad del agua para el mes de enero de 2018.

No es posible dar cumplimiento a esta actividad.

Informe de lechos filtrantes

Sin ejecución de acciones para el cuarto informe de seguimiento, ni avances en la ejecución del contrato firmado, el cual contemplaba la renovación completa de los lechos filtrantes de la planta antigua y la planta nueva en Terebinto, y la reposición e instalación de las bandejas de la torre de aireación de mencionada planta.

Cronograma de actividades para remover Giardia y Chryptosporidium

Sin ejecución de acciones para el cuarto informe de seguimiento, así como tampoco se realizó la remisión de un cronograma con actividades a corto y mediano plazo para la remoción de los patógenos mencionados, así como tampoco indica el resultado de la visita técnica solicitada para el ozonizador y su posterior puesta en marcha.

Ajustar tiempos de contacto de cloro y curva de cloro

Sin ejecución de acciones para el cuarto informe de seguimiento a pesar que la empresa informó en el segundo informe que: "*Teniendo en cuenta que durante noviembre se declaró la urgencia manifiesta por parte de EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P mediante resolución 200 del 21 de noviembre de 2017, se hizo imposible realizar los ajustes del tiempo de contacto del cloro y curva de cloro, por lo que esta actividad se proyecta realizar durante el mes de diciembre*".

Muestras de Giardia y Chryptosporidium

Sin ejecución de acciones para el cuarto informe de seguimiento. El prestador menciona la instalación de una planta de ozono como medida definitiva para estas características, no obstante, no informa ninguna gestión o evidencia de acciones implementadas.

19. Optimizar procesos y llevar a cabo rutinas de mantenimiento

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

No se reportaron actividades para el cuarto mes. Al respecto la empresa informó en su primer informe de seguimiento que se encuentra adelantando las siguientes acciones dirigidas a optimizar el consumo energético:

- Reunión con EBSA para modificar el estatus de usuario regulado a No regulado, lo cual indica que las tarifas aplicadas a EMPOCHIQUINQUIRA serán acordadas entre las partes.
- Evaluación de consumos energéticos, para determinar la aplicabilidad de la Resolución 131 de 1998, para el régimen no regulado.
- Evaluación de la viabilidad técnica de la infraestructura actual para la implementación del régimen no regulado (Instrumentos de medición y telemedida).

Las gestiones adelantadas podrían aliviar los costos de consumo energético a EMPOCHIQUINQUIRÁ, sin embargo, el objetivo de la actividad también se encuentra relacionado con el uso eficiente de la energía en los componentes con mayor demanda, tales como la captación y la PTAR.

Programa de rutinas de mantenimiento y ejecución de las rutinas de mantenimiento

El prestador anexa los soportes de ejecución de las actividades de mantenimiento para la PTAR. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que lo solicitado es un programa de mantenimiento para todos los componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado conforme a lo establecido en el Programa de Gestión firmado:

"Diseñar un programa de rutinas de mantenimiento para todos los componentes del sistema de acueducto y alcantarillado, establecer el cronograma con las fechas de ejecución de los mantenimientos y definir recursos y presupuesto."

En ese sentido se da cumplimiento parcial a la actividad, para el cuarto periodo

Tabla 6. Actividades Componente Técnico

Objetivo	Plazo	Acciones	Cumplimiento	Seguimiento 4º Mes	
				Informe de Avance	Cumplió?
Instalación de macro-medidores en PTAP Terebinto	6 meses después de suscribir el programa	3 Macro-medidores instalados y en funcionamiento en PTAP Terebinto.	0 %	SI	NO
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
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	0%	SI	NO
Establecimiento de un programa de gestión y control activo de pérdidas de agua	1 mes después de la firma del programa de gestión	Porcentaje de avance de la elaboración del plan de pérdidas y Metros cúbicos de agua perdida por usuario facturado	0 %	NO	NO
	Aplicación permanente después de establecer el programa de pérdidas	Reducción del IANC	0%	Informe trimestral desde la aplicación del programa	No aplica para el periodo
Presentar estrategia jurídica y de gestión conjunta con alcaldía y CAR	2 meses después de suscribir el programa	Porcentaje de avance del informe	0%	NO	NO

Objetivo	Plazo	Acciones	Cumplimiento	Seguimiento 4º Mes	
				Informe de Avance	Cumplió?
Caracterización de fuentes de abastecimiento alternas y/o alternativas	Pendiente cronograma	Porcentaje de avance del informe	0%	NO	NO
Informe mensual de avance de mejoramiento de la calidad del agua del Río Suárez	Pendiente cronograma	Porcentaje de avance del informe	0%	NO	NO
Estudio de factibilidad y selección de alternativas	De acuerdo con cronograma de la propuesta	Resultados del estudio de factibilidad	0%	NO	NO
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	0%	NO	NO
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	8%	SI	SI
Informe de ajustes operativos para incrementar horas de continuidad del servicio	15 días después de suscribir el plan de gestión	Horas de prestación del servicio y comparativo de estadísticas de PQRs	0 %	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	0 %	NO	NO
Proceso de compra bombas requeridas para L16"	1 mes después mes de suscribir el plan de gestión	Orden de compra	0%	SI	NO
Proceso de compra bombas requeridas para L14"	1 mes después mes de suscribir el plan de gestión	Orden de compra	0%	SI	NO
Presentar cronograma de actividades para incrementar oxidación en el agua	2 meses después de suscribir el programa	Porcentaje de avance del cronograma y presupuesto	0%	NO	NO
Realizar pruebas	1 cada	Bitacora de	8%	SI	SI

Objetivo	Plazo	Acciones	Cumplimiento	Seguimiento 4º Mes	
				Informe de Avance	Cumplió?
de tratabilidad semanales	semana	laboratorio y ajuste de suministros			
Informe de lechos filtrantes	1 mes después de suscribir el programa	Porcentaje de avance del informe Porcentaje de ajustes a lechos filtrantes.	0%	NO	NO
Cronograma de actividades para remover Giardia y Chryptosporidium	1 mes después de suscribir el programa	Porcentaje de avance del cronograma	0%	NO	NO
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	0%	NO	NO
Muestras de Giardia y Chryptosporidium	1 muestra cada dos meses	Número de muestras de Giardia y Chryptosporidium	0%	NO	NO
Reportar muestras de calidad del agua al SUI	Todos los meses según Resolución 2115	IRCA Muestras de Giardia y Chryptosporidium Número de muestras	0%	NO	NO
Estrategia operativa para reducir consumo energético	1 mes después de suscribir el programa	Porcentaje de avance en estrategia operativa	0%	NO	NO
Ajustes operativos para reducir consumo energético	4 meses después de la actualización del catastro	Porcentaje de avance en ajustes operativos	0%	NO	NO
Programa de rutinas de mantenimiento	1 mes después de suscribir el programa	Porcentaje Avance programa de rutinas de mantenimiento	0%	NO	NO
Ejecutar las labores de mantenimiento	12 meses	Porcentaje de avance en cronograma de rutinas de mantenimiento anuales	8%	SI	SI

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, si bien durante los períodos de octubre, noviembre y diciembre de 2017 y enero de 2018 certificó 247 formatos y/o formularios, aún no se ha dado cumplimiento al compromiso establecido ya que al 13 de febrero de 2018 se encuentran en estado Pendiente 649 formatos y/o formularios. Es importante aclarar que el cumplimiento debe ser estricto en relación con el indicador propuesto para esta meta.

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

Atentamente,


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

Anexo: Matriz de seguimiento programa de gestión (excel)

Proyectó: Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo Sectorial DTGAA
Juan Felipe Rojas – Ingeniero Contratista Grupo Sectorial DTGAA

Revisó: Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo Sectorial DTGAA

Expediente: 2017420351600010E