

ACUERDO PROGRAMA DE GESTIÓN

EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P. OFICIAL, IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL

Entre los suscritos a saber, por una parte **SANDRA LILIANA GARCÍA COBAS** con cédula de ciudadanía No. 30.395.980 de Manizales – Caldas en su calidad de representante legal de la **EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P OFICIAL, (en adelante IBAL S.A E.S.P – OFICIAL)** con NIT 800.089.809-6, y por la otra, **VÍCTOR HUGO ARENAS GARZÓN**, mayor de edad y domiciliado en la ciudad de Bogotá, identificado con cédula de ciudadanía número 80.033.215 de Bogotá, en su calidad de Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante Superservicios), hemos acordado celebrar el presente programa de gestión, y

CONSIDERANDO

Que el IBAL S.A E.S.P. - OFICIAL, persona jurídica identificada, como aparece en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS, con ID 116, es prestador de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Ibagué en el departamento del Tolima.

Que el artículo 365 de la Constitución Política de Colombia establece:

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

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

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

Que el artículo 2 de la Ley 142 de 1994 establece que el *“Estado intervendrá en los servicios públicos domiciliarios conforme a las reglas de competencia de que trata la ley entre otros fines, para garantizar su prestación continua e ininterrumpida”* y en el párrafo del artículo 52 establece: *“Las empresas de servicios públicos deberán tener un plan de gestión y resultados de corto, mediano y largo plazo que sirva de base para el control que se ejerce sobre ellas. Este plan deberá evaluarse y actualizarse anualmente teniendo como base esencial lo definido por las comisiones de regulación (...)”*

Que la misma Ley 142 de 1994 en el artículo 81, incorporó la facultad sancionatoria de la Superservicios y frente a prestadores que violen las normas a las que se encuentran sujetos, atendiendo a la naturaleza y gravedad de la falta. En forma complementaria, la Ley 1955 de 2019 – Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 *“Pacto por Colombia, pacto por la equidad”*, en su artículo 19. Sanciones modificó el numeral 81.2 del artículo 81 de la Ley 142 de 1994, estableciendo la facultad sancionatoria de la Superservicios para las personas jurídicas hasta el equivalente a cien mil (100.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

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

Que el programa de gestión acordado incorpora las estrategias, plazos e indicadores acordados entre IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL y la Superservicios y compromete a la empresa con su estricto cumplimiento, bajo un seguimiento riguroso por parte de la Superservicios.

Que de acuerdo con lo anteriormente expuesto se acuerda:

PRIMERO. Necesidad del Programa de Gestión acordado. En consideración a las deficiencias en aspectos administrativos, técnicos, comerciales y de reporte de información al SUI identificados, la Superservicios y el IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL, resuelven acordar la suscripción del presente programa de gestión con compromisos en cabeza de ésta última que permitan superar dichas deficiencias y tengan como consecuencia una mejoría significativa en la continuidad y calidad de los servicios.

SEGUNDO. Objetivos. Dentro de los objetivos por los que se suscribe el Programa de gestión acordado se encuentran los siguientes:

- 2.1. Asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Ibagué departamento del Tolima, mediante el cumplimiento de los compromisos acordados por parte del IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL.
- 2.2. Definir y concertar compromisos medibles y cuantificables a cumplir por parte del IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL, que permitan subsanar las deficiencias administrativas, técnicas, comerciales y de cargue SUI identificadas por la Superservicios, así como establecer las correspondientes acciones de mejora en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

2.3. Hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos por parte del IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL, para efectos de evidenciar la mejoría en la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, o tomar las demás medidas que sean necesarias ante incumplimientos de los compromisos acordados.

TERCERO. Línea base. Para definir los compromisos que debe cumplir el IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL, se tiene la siguiente línea base con corte al mes de agosto del año 2020:

Tabla 1. Línea base

Año/Mes	No. de Suscriptores		% de Cobertura		Indicadores Técnicos Operativos		
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Continuidad (h/d)	IPIUF (m3 /suscriptor/mes)	IRCA (%)
Agosto de 2020	152.969	149.940	95%	93%	23,71	N.D	0,1

Año/Mes	Indicadores Comerciales			
	Micro medición efectiva (%)	% Recaudo		Cartera
		Corriente	Total	
Agosto de 2020	90%	71	77.01%	77,80%

CUARTO. Plan de acción. Con el fin de definir los compromisos que debe cumplir el IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL, y de que la Superservicios pueda hacer el correspondiente seguimiento al cumplimiento de estos, se anexa al presente una matriz (Anexo 1) en la que se identifican dichos compromisos, el plazo dentro del cual debe cumplirlos el IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL, y la periodicidad con la que debe presentar los respectivos informes y documentos necesarios para evidenciar su cumplimiento.

Una vez el IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL, cumpla con los compromisos, la Superservicios revisará si es procedente acordar o imponer compromisos adicionales.

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

QUINTO. Responsables. Por parte de la Superservicios, el coordinador del presente programa de gestión Acordado será quien ostente el cargo de Director(a) Técnico(a) de Gestión de Acueducto y Alcantarillado o quien el Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo delegue.

El representante legal del IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL, será responsable del cumplimiento de los compromisos aquí pactados y el incumplimiento podrá ser imputable a él en su calidad de administrador de la empresa.

SEXTO. Plazo. El plazo máximo de cumplimiento del presente programa de gestión Acordado será hasta VEINTICUATRO (24) MESES, los cuales empezarán a contar a partir del primer día del mes siguiente a la firma del presente Programa de Gestión Acordado. No obstante, antes de esta fecha la Superservicios podrá evaluar la necesidad de continuar con el mismo, dependiendo del cumplimiento de compromisos y el desempeño del prestador.

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

- 7.1. Por el cumplimiento total de los compromisos por parte del IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL previa verificación por parte de la Superservicios que deberá constar en un acta que se denominará “acta de cierre”.
- 7.2. Unilateralmente por parte de la Superservicios cuando evidencie que el **IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL**, ha incumplido con uno o más de los compromisos aquí pactados.
- 7.3. Por caso fortuito o fuerza mayor que impidan continuar con la ejecución del programa de gestión Acordado.

OCTAVO. Seguimiento. La Superservicios supervisará el cumplimiento de los compromisos de este programa de gestión acordado con el IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL a partir de los informes, de la información reportada en SUI, así como de la información obtenida en visitas que realicen los profesionales designados por esta entidad a la empresa.

NOVENO. Informes. A partir de la fecha de firma del presente programa de gestión acordado, el prestador adquiere la obligación de presentar un informe semestral, para el cual la Empresa cuenta con 10 días hábiles del mes siguiente para la presentación del mismo, en dicho informe deben presentar el cumplimiento de compromisos, detalle y soportes de las actividades desarrolladas, conforme al anexo 1.

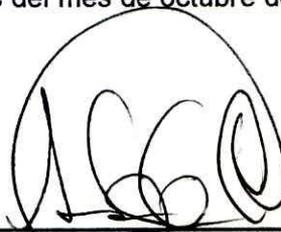
El primer informe incluirá los meses completos, entre la firma del presente programa de gestión acordado y el 31 de diciembre de 2020.

DÉCIMO. Sanciones. La Superservicios podrá imponer sanciones al IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL por el incumplimiento de los compromisos acordados en este programa de gestión, así como al gerente o representante legal y demás administradores que puedan tener responsabilidad en dichos incumplimientos.

Para constancia, se firma en Ibagué a los catorce (14) días del mes de octubre de 2020.



VÍCTOR HUGO ARENAS GARZÓN
Director Técnico de Gestión de Acueducto
y Alcantarillado
Superintendencia de Servicios Públicos
Domiciliarios



SANDRA LILTANA GARCÍA COBAS
Gerente
IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL

ANEXOS

Anexo 1. Matriz Excel seguimiento de compromisos

Matriz en Excel la cual hace parte integral del presente documento.

Anexo 2. COMPONENTE ADMINISTRATIVO

En el presente numeral se señalan los aspectos que serán evaluados con motivo del programa de gestión acordado entre el IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales contarán con indicadores de seguimiento trimestral.

A continuación, se señalan los aspectos de la Gestión Administrativa que se han acordado para incluir en el presente programa, estableciendo el orden secuencial de acuerdo a la prioridad de las actividades o acciones a seguir, los cuales se desarrollan a continuación:

- 1. Garantizar mayor eficiencia en los propósitos institucionales de planeación operativa y mercadeo de la empresa.**
- 2. Optimizar capital de trabajo para mejorar la capacidad operativa de la empresa**
- 3. Personal de la empresa con evaluación y certificación en competencias laborales**

Plan de Acción:

En los siguientes numerales, se presentan las metas seleccionadas señalando las causas que motivaron su adopción, el objetivo y la acción propuesta para su inclusión en el programa, y los indicadores con los cuales se hará el seguimiento semestral.

- 1. Garantizar mayor eficiencia en los propósitos institucionales de planeación operativa y mercadeo de la empresa.**

1.1 Objetivo: Implementación y Adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

Justificación: El sistema de administración de la empresa debe guardar estrecha relación con los procesos de operación, planeación y comercialización de los servicios de acueducto y alcantarillado, pues de la eficiencia con que se desarrollen los procesos administrativos depende la celeridad con la que se ejecuten las actividades operacionales, de planeación y mercadeo de los servicios.

Por tanto, la integración de los sistemas de administración al resto de la empresa mediante MIPG garantiza una mayor eficacia en el cumplimiento de los propósitos establecidos en los planes de desarrollo municipal en el cumplimiento de la misión institucional como entidad prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. Además, esta implementación de políticas de desarrollo administrativo privilegia el avance de la gestión de la entidad y su relación efectiva con los resultados que estas generen y el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de acueducto y alcantarillado, enmarcados en los conceptos de gestión por resultados. Ello permitirá orientar la planeación, el control, la evaluación y el mejoramiento del desempeño de la entidad, bajo criterios de calidad, cumpliendo su propósito fundamental y buscando la satisfacción de los ciudadanos.

Acciones: Cumplimiento y seguimiento a las políticas y planes de acción establecidos por la empresa.

Indicador de Avance: Políticas socializadas y Planes de acción ejecutadas con seguimiento trimestral.

Tabla 2. Componente administrativo – Objetivo 1.1

Acción	Plazo	Indicador	AÑO 1				AÑO 2			
			SEMESTRE I		SEMESTRE II		SEMESTRE I		SEMESTRE II	
			Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento
Cumplimiento y seguimiento a las políticas y planes de acción establecidos por la empresa	24 meses	Políticas socializadas y Planes de acción ejecutadas con seguimiento trimestral	15%	81,00%	30%	81,71%	65%	83,35%	100%	85%

1.2 Objetivo: Actualización de la documentación del Sistema Integrado de Gestión - SIG.

Justificación: El SIG (Sistema Integrado de Gestión) en su pretensión de conseguir la mejora continua y la satisfacción de los trabajadores de la empresa y de los usuarios de los servicios públicos que presta la entidad, debe ser dinámico en sus procesos, lo cual implica llevar a cabo una eficaz documentación de la actualización de soportes, con el fin de garantizar su cumplimiento de conformidad con la norma de calidad y los estándares establecidos en la empresa.

Por lo tanto, teniendo en cuenta el estado actual de la documentación de los procesos se requiere mantener la documentación actualizada y disponible para la capacitación y consulta de los trabajadores y para el aseguramiento a cabalidad de los servicios que presta la empresa en el cumplimiento de su función social. Para ello se requiere la identificación de los registros existentes, la identificación de los procesos y subprocesos, manuales, formatos y demás.

Acciones: Actualización y creación de documentos en los diferentes procesos.

Indicador de Avance: Mapas de proceso actualizados con sus procedimientos.

Tabla 3. Componente administrativo – Objetivo 1.2

Acción	Plazo	Indicador	AÑO 1				AÑO 2			
			SEMESTRE I		SEMESTRE II		SEMESTRE I		SEMESTRE II	
			Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento
Actualización y creación de documentos en los diferentes procesos	24 Meses	Caracterizaciones de procesos actualizadas	20%	20%	40%	40%	70%	70%	100%	100%

2. Optimizar capital de trabajo para mejorar la capacidad operativa de la empresa

2.1 Objetivo: Optimización de costos y gastos

Justificación: Optimizar el capital de trabajo es el objetivo fundamental. De esta forma, el análisis de procesos y el análisis cuantitativo convergen confrontando los costos actuales y la presión por flujo de efectivo. Por tal motivo, el tamaño de la planta de personal de la empresa y su composición interna debe ser concordante con los requerimientos para la operación de los servicios y de la gestión de los recursos.

Por lo tanto, es necesario realizar un análisis de la planta de personal para racionalizar las cargas laborales y ajustar los costos a las necesidades requeridas por los servicios de Acueducto y Alcantarillado. Así mismo, dado el alto nivel de los gastos administrativos y de operación es indispensable ajustar las políticas de austeridad del gasto, así como de los gastos no operacionales entendidos como aquellos que no guardan relación directa con la prestación de los servicios. De esta manera, se espera obtener una estructura de gastos y costos ajustada a los requerimientos de los servicios prestados por la empresa y sostenibilidad financiera de la misma.

Por lo tanto, fijar una política de disminución de gastos administrativos y de racionalización de costos operativos durante los siguientes dos años de administración; pasando de un porcentaje de gastos y costos del 69% con respecto al ingreso operacional y disminuirlo al 56% de participación del gasto y costo con referencia al ingreso operacional.

Acciones:

- Identificación de oportunidades de racionalización del gasto
- Implementación estrategia de racionalización del gasto
- Estudio cargas laborales
- Optimización estructura organizacional

Indicador de Avance:

- Análisis de costos y gastos formulado
- (costos y gastos) / (Ingresos)
- Informe de cargas laborales
- Implementar resultados estudio de cargas

Tabla 4. Componente administrativo – Objetivo 2.1

Acción	Plazo	Indicador	AÑO 1				AÑO 2				
			SEMESTRE I		SEMESTRE II		SEMESTRE I		SEMESTRE II		
			Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento	
Identificación de oportunidades de racionalización del gasto	6 meses	Análisis de costos y gastos formulado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Implementación estrategia de racionalización del gasto	18 meses	(costos y gastos) / (Ingresos)	25%	63.75%	50%	60.5%	75%	57.25%	100%	100%	100%
Estudio cargas laborales	24 meses	Informe de cargas laborales	20%	20%	40%	40%	60%	60%	100%	100%	100%
Optimización estructura organizacional	18 meses	Implementar resultados estudio de cargas	25%	25%	40%	40%	60%	60%	100%	100%	100%

3. Personal de la empresa con evaluación y certificación en competencias laborales

3.1 Objetivo: Evaluación y Certificación de Competencias laborales.

Justificación: La Resolución 1570 de 2004 modificó la Resolución 1076 de 2003 que actualiza el plan nacional de capacitación y asistencia técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental.

El artículo 2 de la citada norma establece que el artículo 11 de la Resolución 1076 de 2003 quedará así: Exigibilidad de la certificación para los trabajadores vinculados. Los trabajadores vinculados a las entidades prestadoras de los servicios de acueducto y/o alcantarillado y/o aseo, que tengan más de seis (6) meses de labor en puestos de trabajo técnico operativos o administrativos deberán estar certificados en su respectivo oficio, de acuerdo con el cronograma establecido en dicho artículo.

Ahora bien, la empresa no cuenta con perfiles definidos claros por grupos ocupacionales para la realización de labores, por lo cual es conveniente realizar el análisis de caracterización de la planta de personal por competencias laborales, con el fin de desarrollar mediante procesos de capacitación aquellas competencias de las que carece la planta de personal y que son indispensables para la realización productiva de los trabajos en la organización, generando habilidades, destrezas y conocimientos en las personas para desarrollar una función o labor determinada.

El análisis de las competencias laborales de la planta de personal le garantiza a la comunidad de usuarios una mayor calidad de los servicios, siempre y cuando la empresa estimule al personal en su actualización técnica y en el cumplimiento de los principios y valores planteados como parte de la cultura organizacional de la empresa. Siendo uno de los factores de estímulo el del logro de la certificación de sus competencias laborales.

Para esto nos planteamos acciones encaminadas a este cumplimiento como son 1. Diagnóstico situacional, 2. Acciones de Capacitación, 3. Ejecución de capacitación, 4. Evaluación y Certificación.

Acciones:

- Gestionar la evaluación y certificación de competencias laborales para el personal de la empresa.

Indicador de Avance:

- Demostrar desempeño en las funciones que realiza en su contexto laboral.

Tabla 5. Componente administrativo – Objetivo 3.1

Acción	Plazo	Indicador	AÑO 1				AÑO 2			
			SEMESTRE I		SEMESTRE II		SEMESTRE I		SEMESTRE II	
			Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento
Verificar y certificar habilidades, destrezas y conocimientos que tiene una persona para desarrollar una función o labor determinada	24 meses	# de funcionarios certificados	0%	10	40%	50	60%	70	100%	110

Anexo 3. COMPONENTE COMERCIAL

A continuación, se señalan los aspectos de la Gestión Comercial que se han acordado entre el IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, estableciendo el orden secuencial de acuerdo a la prioridad de las actividades o acciones a seguir, los cuales se desarrollan a continuación:

- 1. Mejorar el control de los consumos en propiedades Horizontales**
- 2. Aumentar Micromedición Efectiva**
- 3. Revisión, actualización y socialización del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa**
- 4. Aumentar la eficiencia de recaudo y de cartera corriente**
- 5. Gestión de cartera no corriente**

Plan de Acción:

En los siguientes numerales, se presentan las metas seleccionadas señalando las causas que motivaron su adopción, el objetivo y la acción propuesta para su inclusión en el programa, y los indicadores con los cuales se hará el seguimiento semestral.

1. Mejorar el control de los consumos en propiedades Horizontales

1.1 Objetivo: Mejorar el control de los consumos de los Conjuntos residenciales, mediante la instalación de macromedidores para calcular consumos en las zonas comunes para reducir pérdidas comerciales en el sistema.

Justificación: Los proyectos de construcción en la ciudad en muchas ocasiones inician sin autorización por parte de la empresa omitiendo los permisos necesarios que deben cumplir con los protocolos establecidos; por otra parte, quienes hacen los trámites de viabilidad y disponibilidad de los servicios de públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado ante la empresa instalan medidores “totalizadores” los cuales una vez finaliza el proyectos constructivo, no se realiza el respectivo cambio de uso de los mismos generando matrículas con doble cobro o sin contabilizar los consumos generados por las zonas comunes, afectando los índices de pérdidas comerciales, así como el recaudo de grandes consumidores, presentando la necesidad de controlar, cobrar y generar medición efectiva de zonas comunes y áreas por fuera de las residencias que sean causadas y facturadas.

Acciones: Instalación de medidores totalizadores en propiedades horizontales.

Actividades a realizar:

- Seguimiento por medio de operativos desde el área Control Pérdidas para identificar por los proyectos constructivos sin las autorizaciones por parte de la empresa.
- Matrícula obligatoria a todos los proyectos de construcción en su fase de obra y posteriormente el cambio de uso a residencial según el estrato.
- Identificación de las unidades residenciales que se deben independizar del totalizador, el cual debe ser restado los consumos residenciales de cada unidad.
- Cobro efectivo mensual del medidor totalizadora, identificando y restando los consumos internos de las unidades residenciales para efectuar facturación real.

- Brindar la posibilidad a los usuarios de acceder a financiación en la instalación de micromedidores a través de la facturación.
- Seguimiento por parte del área de matrículas a las totalizadores que deben ser canceladas una vez finalizada la fase constructiva que no requieran de medición de zonas comunes.
- Realizar por parte del área de Facturación, la resta de los consumos individuales que se encuentren matriculados del totalizador para evitar doble facturación.

Indicador de Avance: Número de medidores instalados.

Tabla 6. Componente comercial – Objetivo 1.1

Acción	Plazo	Indicador	AÑO 1				AÑO 2			
			SEMESTRE I		SEMESTRE II		SEMESTRE I		SEMESTRE II	
			Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento
Instalación de medidores totalizadores en propiedades horizontales	24 meses	# de Medidores instalados	0%	0	30%	90	50%	150	100%	300

2. Aumentar Micromedición Efectiva

2.1 Objetivo: Ejecutar el mejoramiento de la micromedición para reducir pérdidas comerciales en el sistema.

Justificación: Debido a los cambios que ha sufrido la empresa a través de los años, el crecimiento no planificado de la ciudad ha generado que los usuarios presenten anomalías que impiden una facturación efectiva del total de usuarios. En las anomalías más frecuentes se encuentran predios con medición directa, medidores dentro del inmueble, medidores frenados, dificultades para leer, zonas peligrosas, servicio directo y usuarios por normalizar entre otras, haciendo que se generen cobros sin la medición real. Todo esto hace que sea importante mejorar los índices de micromedición, así como desde el área de Control Pérdidas y Matrículas efectuar mayores controles sobre los usuarios, generar acciones administrativas y legales que permitan normalizar usuarios lo cual contribuye a disminuir los índices de pérdidas comerciales y aumentar el porcentaje de medición.

Acciones:

- Reducir el número de usuarios facturados por promedio.
- Contratar el suministro de micromedidores bajo la modalidad de monto agotable con el fin de contar con el stock rotativo inmediato necesario para la cobertura de nuestros usuarios.

Actividades a realizar:

- Enviar notificaciones a los usuarios que la empresa tiene identificados con anomalías por parte de Control Pérdidas con la respectiva justificación legal, para normalizarla en el lapso de tiempo establecido que le permita al usuario efectuarla sin traumatismos, ofreciendo la opción de hacerlo a través de la empresa.
- Instalar medidores de los usuarios conectados de manera directa que estén identificados.
- Identificar nuevos usuarios que se encuentran conectados de manera directa para instalar micromedidores.
- Instalar medidores a los nuevos usuarios de la empresa.

- Realizar la contratación con un proveedor bajo la modalidad de monto agotable para la instalación de micromedidores a los usuarios.
- Brindar la posibilidad a los usuarios de acceder a financiación en la instalación de micromedidores a través de la facturación.

Indicador de Avance:

- No. de usuarios directos sin micro medición
- $(\text{Número de micro medidores instalados} / \text{Total usuarios}) * 100$

Tabla 7. Componente comercial – Objetivo 2.1

Acción	Plazo	Indicador	AÑO 1				AÑO 2			
			SEMESTRE I		SEMESTRE II		SEMESTRE I		SEMESTRE II	
			Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento
Reducir el número de usuarios facturados por promedio	24 meses	No. de usuarios directos sin micro medición	0%	22.336	50%	18.336	75%	16.336	100%	14.336
Contratar el suministro de micromedidores bajo la modalidad de monto agotable con el fin de contar con el stock rotativo inmediato necesario para la cobertura de nuestros usuarios.	24 meses	(# de micro medidores instalados / Total usuarios)*100	0%	90%	30%	91%	60%	93%	100%	95%

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

3.1 Objetivo: Optimizar los procesos de Gestión de los Usuarios ante la Empresa.

Justificación: La empresa actualmente tiene el Contrato de Condiciones Uniformes al año 2003, y las actualizaciones, conceptos, jurisprudencia, sentencias y pronunciamientos se han actualizado de manera permanente a partir de la Ley 142 de 1994, así como de ajustes de la comisión Reguladora de Agua Potable, así como la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por medio de resoluciones y conceptos, motivo por el cual para tener mayor capacidad de respuesta, eficiencia ante los usuarios, es importante actualizarlo.

Acciones: Revisión, actualización del contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa. Socialización del nuevo documento.

Actividades a realizar:

- Realizar una revisión jurídica sobre pronunciamientos, jurisprudencia y normatividad actualizada que puedan ser incluidas en el Contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa.
- Revisar el concepto por parte de la Comisión Reguladora de Agua Potable para poder adoptarlo en la Empresa.
- Radicar el Contrato de Condiciones Uniformes ante la Secretaría General de la Empresa para su adopción por medio de Resolución interna.

- Socializar el nuevo Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa con los colaboradores.
- Socializar el nuevo Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa con los usuarios a través de medios masivos de comunicación.

Indicador de Avance: Contrato de condiciones uniformes actualizado

Tabla 8. Componente comercial – Objetivo 3.1

Acción	Plazo	Indicador	AÑO 1				AÑO 2				
			SEMESTRE I		SEMESTRE II		SEMESTRE I		SEMESTRE II		
			Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento	
Revisión, actualización del contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa. Socialización del nuevo documento	6 meses	Contrato de condiciones uniformes actualizado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

4. Aumentar la eficiencia de recaudo y de cartera corriente

4.1 Objetivo: Mejorar eficiencia del recaudo corriente.

Justificación: La empresa presentó durante la vigencia 2019 una eficiencia del recaudo mes presente de manera histórica en el rango del 80% al 85%, quedando un número significativo de usuarios que no cumplen con el pago de manera mensual, debido a diferentes factores como sectores peligrosos de difícil acceso, ausencia de una suspensión efectiva del servicio por mora en el pago, demoras en los tiempos de identificación de los usuarios y la suspensión del servicio entre otras. Ahora bien, dada la emergencia sanitaria decretada desde el mes de marzo de 2020 y los Decretos Legislativos y reglamentaciones que impiden la suspensión del servicio, ha venido afectando de manera significativa la eficiencia del recaudo, incrementando el número de usuarios morosos y llegando a niveles de eficiencia del recaudo del 71%.

Con el fin de generar estrategias que permitan aumentar los niveles de eficiencia del recaudo al 89%, la empresa realizará la búsqueda de alianzas comerciales con entidades bancarias para que sus clientes puedan domiciliar sus servicios o acceder por medio de las aplicaciones de los bancos a un débito automático, mejoramiento del canal PSE, creando una oportunidad de mejora del recaudo mes a mes.

Acciones:

- Disminuir los días de identificación de morosos y la suspensión
- Aumentar en los puntos de pago presenciales de la empresa, otros medios de pago (tarjetas débitos y créditos.)
- Implementar domiciliación del servicio con entidades bancarias.

Actividades a realizar:

- Implementar estrategias de eficiencia en la reducción de los tiempos del no pago por parte de los usuarios y la suspensión del servicio.

- Mejorar las actividades del área de Cartera que permitan mayor rapidez en emitir las órdenes de suspensión del servicio, así como la ejecución de las mismas.
- Crear la cultura del pago oportuno frente a la empresa.
- Capacitar los operarios de manera permanente para realizar un proceso de lectura, suspensión, entrega de factura, atención a los usuarios y respuesta de inquietudes que se presenten en un periodo de facturación.
- Fortalecer el grupo de operarios Cartera que permitan disminuir los tiempos de identificación y suspensión del servicio.
- Fortalecer el grupo de operarios de Facturación que permita mejorar la lectura efectiva, relectura, revisiones internas y anomalías.
- Mejorar el proceso de crítica en Facturación mediante unas revisiones internas y visitas a los predios que presenten desviación significativa.
- Crear alianza comercial con entidad bancaria que permita establecer en los puntos propios de la empresa, la implementación de opciones de pago por medios electrónicos con tarjetas débito y crédito.
- Crea alianza comercial con entidad bancaria para que por medio de sus aplicaciones y medios electrónicos se realice la domiciliación o pago del servicio que presta le empresa por pagos programados o débito automático.

Indicadores de Avance:

- Número de Días
- No. De canales nuevos proyectados/No. de canales instalados *100
- No. De convenios realizados con entidades bancarias

Tabla 9. Componente comercial – Objetivo 4.1

Acción	Plazo	Indicador	AÑO 1				AÑO 2			
			SEMESTRE I		SEMESTRE II		SEMESTRE I		SEMESTRE II	
			Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento
Disminuir los días de identificación de morosos y la suspensión	18 meses	Días	0%	30	30%	24	100%	10	100%	10
Aumentar en los puntos de pago presenciales de la empresa, otros medios de pago (tarjetas débitos y créditos).	8 meses	No. De canales nuevos proyectados/No. de canales instalados *100	50%	2	100%	3	100%	3	100%	3
Implementar domiciliación del servicio con entidades bancarias	12 meses	No. De convenios realizados con entidades bancarias	50%	1	100%	2	100%	2	100%	2

4.2 Objetivo: Aumentar la eficiencia del recaudo.

Justificación: La empresa ha presentado una eficiencia del recaudo mes presente de manera histórica en el rango del 80% al 85%, quedando siempre un número significativo de usuarios que no cumplen con el pago de manera mensual; se ha visto afectada por la pandemia y medidas establecidas por los Decretos Legislativos y reglamentaciones que impiden la suspensión del servicio, afectando de manera significativa la eficiencia del recaudo,

incrementando el número de usuarios morosos y llegando a niveles de eficiencia del recaudo del 71%.

Acciones: Aumento eficiencia de recaudo corriente.

Actividades a realizar:

- Efectuar campañas de sensibilización con la ciudadanía frente a la afectación de la empresa sobre el recaudo ocasionado por la pandemia.
- Realizar cobros persuasivos con los usuarios que presenten mora en el servicio por medio de comunicados por medio de la factura.
- Fortalecer el grupo de operarios Cartera que permitan disminuir los tiempos de identificación y suspensión del servicio.
- Fortalecer el grupo de operarios de Facturación que permita mejorar la lectura efectiva, re lectura, revisiones internas y anomalías.
- Crear sentido de pertenencia para los usuarios y ciudadanos frente a la empresa por medio de campañas de apropiación hacia la empresa.

Indicador de Avance: Pagos oportunos mes presente/Facturación mes presente

Tabla 10. Componente comercial – Objetivo 4.2

Acción	Plazo	Indicador	AÑO 1				AÑO 2			
			SEMESTRE I		SEMESTRE II		SEMESTRE I		SEMESTRE II	
			Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento
Aumento eficiencia de recaudo	24 meses	Pagos oportunos mes presente/Facturación mes presente	0%	71%	55,56%	80%	83,33%	85%	100%	89%

5. Gestión de recaudo no corriente

5.1 Objetivo: Gestión Efectiva de Cartera

Justificación: La empresa ha venido presentando una cartera de manera constante que ha oscilado entre los 12 y 14 mil millones durante los últimos años. Se requiere mejorar la gestión del proceso de cartera desde la identificación de los usuarios morosos, suspensión efectiva de los mismos en tiempos que puedan ejercer un control y eficiencia hacia los usuarios en el cumplimiento de los pagos; de igual manera iniciar el proceso de depuración de cartera, identificando predios y matrículas a las cuales se les pueda ejercer las diferentes acciones de gestión de cobro: coactivo, persuasivo o cancelación de matrículas inexistentes. Se han identificado predios que deben ser depurados por tratarse de doble matrícula, demolidos y otras anomalías que afectan la cartera. En ocasiones se dificulta la gestión de cartera con usuarios que son arrendatarios y desean realizar financiación de la factura, pero que no cuentan con el aval por parte del propietario, por lo cual es importante gestionar con entidades bancarias, los procesos de financiación de estos usuarios que permita recuperar y sanear la cartera.

En la actualidad la cartera con corte a 31 de agosto de 2020 para la empresa es seguimiento:

Tabla 11. Cartera

Descripción	Saldo Cartera a 31 de agosto de 2020	% de la Cartera
Cartera al día	4.418.561.100	22,20
Cartera de 30 días a un año	4.951.320.300	24,88
Cartera de uno a cinco años	4.194.350.000	21,07
Cartera superior a 5 años	6.337.910.900	31,85

Acciones:

- Disminuir los días de identificación de morosos y la suspensión
- Realizar investigación de predios. Con anomalías (demolidos, inexistentes, con doble facturación)
- Implementar acuerdo de financiación a usuarios a través de entidad bancaria
- Recuperar hasta el 30% de la cartera de 30 días a un año
- Recuperar hasta el 30 % de la cartera de 12 meses hasta 59 meses
- Recuperar hasta el 10 % de la cartera mayo a 60 meses
- Depurar el 100 % de la cartera de difícil cobro.

Actividades a realizar:

- Implementar estrategias de eficiencia en la reducción de los tiempos del no pago por parte de los usuarios y la suspensión del servicio.
- Mejorar las actividades del área de Cartera que permitan mayor rapidez en emitir las órdenes de suspensión del servicio, así como la ejecución de las mismas.
- Realizar visitas de investigación desde el área de Cartera en predios que presenten anomalías reportadas desde el área de Facturación para recopilar expedientes que permitan depurar cartera.
- Crear estrategias por medio de comunicados de prensa invitando al pago de las deudas de cartera.
- Incrementar el número de acuerdo de pago por mes en los puntos propios de la empresa que permita recuperar cartera morosa.
- Crear una alianza con una entidad bancaria para la financiación de los usuarios que no son los titulares de la matrícula.
- Implementar la cultura del pago oportuno por el no pago del servicio por medio de una suspensión efectiva.
- Realizar una depuración de todas las matrículas morosas de la empresa que permita por medio de procesos administrativos hacer una gestión de cobro efectivo, depurar cartera y suspender matrículas.
- Fortalecer el grupo de operarios Cartera que permitan disminuir los tiempos de identificación y suspensión del servicio.
- Realizar gestión de cobro vía telefónica a usuarios morosos que cuenten con datos actualizados.
- Realizar por medio de la facturación y medios masivos los cobros persuasivos a usuarios morosos.
- Realizar por medios de la facturación y comunicados a los usuarios el proceso de cobro coactivo.

- Establecer la terminación del servicio a los usuarios que incumplen con las condiciones establecidas en el Contrato de Condiciones Uniformes

Indicadores de Avance:

- Número de Días
- No. de predios depurados
- No. de acuerdo de pago realizados por mes
- No. de convenios realizados con entidades bancarias para financiar usuarios morosos
- Cartera registrada a la fecha de corte del seguimiento
- Cartera registrada a la fecha de corte del seguimiento
- Cartera registrada a la fecha de corte del seguimiento
- % Cartera Depurada

Tabla 12. Componente comercial – Objetivo 5.1

Acción	Plazo	Indicador	AÑO 1				AÑO 2			
			SEMESTRE I		SEMESTRE II		SEMESTRE I		SEMESTRE II	
			Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento
Disminuir los días de identificación de morosos y la suspensión	18 meses	Días	0%	30	30%	24	100%	10	100%	10
Realizar investigación de predios. Con anomalías (demolidos, inexistentes, con doble facturación)	24 meses	No. de predios depurados	0%	0	50%	150	70%	210	100%	300
Implementar acuerdo de financiación a usuarios a través de entidad bancaria	12 meses	No. de convenios realizados con entidades bancarias para financiar usuarios morosos	0%	0	100%	1	100%	1	100%	1
Recuperar hasta el 30% de la cartera de 30 días a un año	24 meses	Cartera registrada a la fecha de corte del seguimiento	0%	24,88%	20%	23,39%	40%	21,89%	100%	17,42%
Recuperar hasta el 30 % de la cartera de 12 meses hasta 59 meses	24 meses	Cartera registrada a la fecha de corte del seguimiento	0%	21,07%	20%	19,81%	50%	17,91%	100%	14,75%
Recuperar hasta el 10 % de la cartera mayo a 60 meses	24 meses	Cartera registrada a la fecha de corte del seguimiento	0%	31,85%	20%	21,21%	50%	30,25%	100%	28,67%
Depurar el 100 % de la cartera actual	24 meses	% Cartera Depurada	0%	20%	30%	44%	60%	68%	100%	100%

Anexo 4. COMPONENTE TÉCNICO OPERATIVO

A continuación, se señalan los aspectos del componente Técnico Operativo que se han acordado entre el IBAL S.A E.S.P. – OFICIAL y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, estableciendo el orden secuencial de acuerdo a la prioridad de las actividades o acciones a seguir, los cuales se desarrollan a continuación:

- 1. Iniciar procesos de sectorización en las zonas críticas más descompensadas del Municipio.**
- 2. Recuperación, Mantenimiento y Optimización del Sistema de Alcantarillado y Saneamiento Básico**

Plan de Acción.

En los siguientes numerales, se presentan las metas seleccionadas señalando las causas que motivaron su adopción, el objetivo y la acción propuesta para su inclusión en el programa, y los indicadores con los cuales se hará el seguimiento semestral.

- 1. Iniciar procesos de sectorización en las zonas críticas más descompensadas del Municipio.**

- 1.1 Objetivo:** Mitigar el número de daños presentados en las redes de Acueducto con el fin de obtener la normalización del servicio.

Justificación: A lo largo y ancho de la distribución de las redes de acueducto en todo el municipio o área de influencia del perímetro hidrosanitario, la empresa ha venido desarrollando los estudios y diseños para la sectorización hidráulica en vista de que se presentan constantemente bajas de presión y en algunos momentos del día presiones excesivas que terminan por dañar el sistema de acueducto produciendo daños en la red matriz o daños en las acometidas domiciliarias de las viviendas de la ciudad de Ibagué.

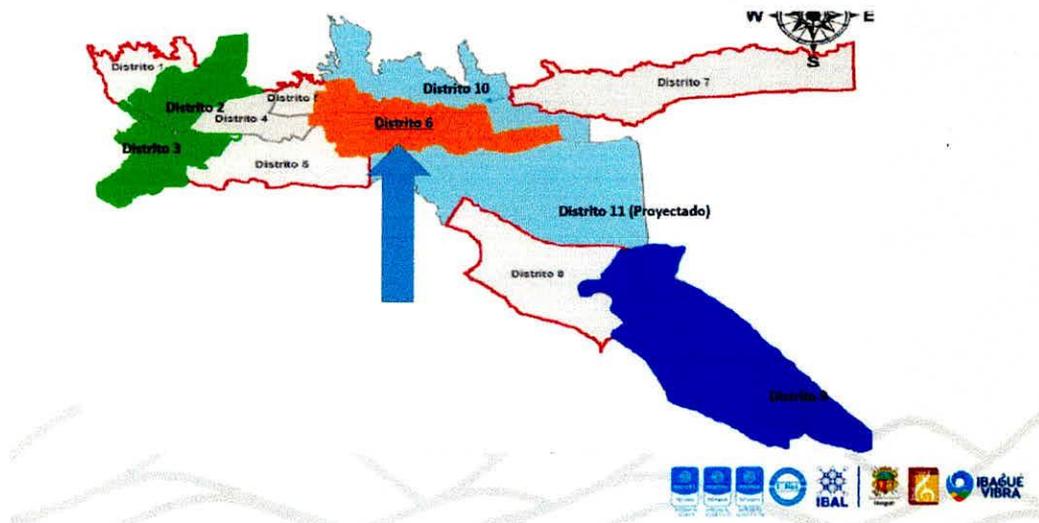
De manera importante el documento de la empresa CONTELAC S.A.S¹ determinó que el distrito 6 es uno de los distritos más críticos dentro de los cuales se genera en algunos momentos discontinuidad del servicio ya que existe un desbalance hidráulico, donde existen puntos con exageradas presiones y otras donde la presión en algunos momentos del día sólo alcanza hasta un primer piso.

Por eso que es normal encontrar en algunas partes presiones determinadas en 9 m.c.a. que se encuentran por debajo de lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes y normatividad legal vigente; para otros casos se encuentran puntos con presiones superiores a los 45 m.c.a.

Por lo anterior, es de trascendental importancia que el proyecto de la sectorización hidráulica del distrito 6 se ejecute ya que en la actualidad se presenta un alto índice de pérdidas generadas por el gasto excesivo del agua producida. Esto mejorará la oferta hídrica que luego se podrá replicar en los demás distritos.

¹ Consultoría Técnica Latinoamericana y Del Caribe S.A.S – Contelac S.A.S

La EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA "EDAT S.A. E.S.P OFICIAL", actuando como Gestor del PLAN DEPARTAMENTAL DE AGUA – PDA DEL TOLIMA, adjudicó a la Firma CONSULTORÍA TÉCNICA LATINOAMERICANA Y DEL CARIBE S.A.S – CONTELAC S.A.S, el contrato de prestación de servicios de Consultoría No. 091 del 29 de diciembre de 2016 cuyo objeto es la ELABORACIÓN DEL CATASTRO DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y EL ESTUDIO Y DISEÑO DE LA SECTORIZACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO, EN EL ÁREA DE COBERTURA DEL IBAL por un valor total del contrato de \$4.127.778.800 y un plazo inicial de ejecución del contrato de quince (15) meses, contados a partir de la fecha del acta de iniciación, entre la supervisión designada por el Contratante, la Interventoría y el contratista, constituida por las partes el 21 de abril de 2017. Para la ejecución de la Fase de diseños detallados la EDAT otorgo un plazo adicional de cuatro (4) meses.



Ibagué - Distrito 6

Aquí trabajamos para mejorar nuestro servicio.

Tanque de compensación y sectores abastecidos

Distrito No. 6 Tanque Piedrapintada

MANIZALES IMPERIO	ARCAJUELA	BOQUEROS DE VALENCIA	CONDONADO LA CAMPESÍA	VALTANQUEO
LARIQUENA PEREYAS	JOSMAN Y ESTAPAL	LAS MASAGARTAS	LOS RINCONES	UBO DICALA
VALLEAGUIBA 1	NELA NEBES	PAJO GRANDE	SAN LUIS GONZAGA	EL TOLIMA
VALLEAGUIBA 2	PARQUIMENGA	BARBAGUINTEIRA	CONDOMINIO CHIRIBATO	VALPARAISO
VALLEAGUIBA PIEDRA PINTADA	JOSMAN Y ESTAPAL	LAS UNDESSES	MIRAFLORES	TIERRA FRIAS
VALTOLIMA	NEUVIA GONZALEZ	POSTAL DE LA VIRGEN	MALABARRA	FUENTE LOS ROSALES
VALTOLIMA UNITE BARCELON	ARCAJUELA 1	LA LARCA	SECTOR PIEDRAPINTADA	MASZONA MISIONERO
VALTOLIMA VILLA LUZ	JOSMAN Y ESTAPAL	LAS PALMEJAS	CONDOMINIO POSTAL LAS	DOB LA RAJUELA
VALTOLIMA	NEUVIA GONZALEZ	PROCESO DEL NORTE	ALCANTAR	VILLACALLE
VALTOLIMA	ARCAJUELA	CARAVELI	URB SAN LUIS	VILLA MARIELA
VALTOLIMA	JOSMAN Y ESTAPAL	UMONAR	SANTA TERESA	VILLAS DEL PALMAR
VALTOLIMA	NEUVIA GONZALEZ	UNION DE PIEDRA PINTADA	ESTRETO PAGO	VILLA CAJE II
VALTOLIMA	ARCAJUELA	LAGOS PALMAR	URB VESCONIA	VILLA TOLIMA
VALTOLIMA	JOSMAN Y ESTAPAL	LOS ARRAVANTES	TORRE UNDA	URB LA ESCOBALJA
VALTOLIMA	VALTOLIMA	SAN ANTONIO	TI ESTIN	VILLA ELIZ
VALTOLIMA	LA ARCAJUELA	ELIZABETH	URB MISIONEROS	ROBERTO ALEJANDRO CALDERON
VALTOLIMA	JOSMAN Y ESTAPAL	LOS JECOS	TALLO UNDA	SANTOBERNABEU
VALTOLIMA	JOSMAN Y ESTAPAL	SAN FRANCISCO	EL PALMAR	
VALTOLIMA	SAN LUIS	ELUSIANA DELAVAR	URB VESCONIA LOS RIOS	
VALTOLIMA	LA SORONA	LOS TORRALTES	URB LA AGUATEL	
VALTOLIMA	VALTOLIMA	SAN FRANCISCO	EL PIEDRABO	

Logos: IBAQUE VIBRA, IBALE, etc.

De acuerdo con los resultados de la consultoría, las acciones de este programa de gestión se enfocarán en el Distrito 6 el cual abastece a 64.500 número de suscriptores, lo que representa un 42% del total para la ciudad.

Con respecto al Índice de Agua No Contabilizada en el Distrito 6 en la actualidad no se conocen las pérdidas reales, por lo que se debe iniciar con la identificación de dichas perdidas para continuar con la reducción de las mismas, y de esta manera generar un impacto en el indicador de continuidad.

Ahora bien, con respecto a las presiones manejadas en el distrito 6 se establece una meta que se encuentra en el rango de 10 – 25 m.c.a., esto teniendo en cuenta lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes y el RAS (Resolución 330 de 2017).

Acciones:

- Identificar las pérdidas reales (IANC e IPUF) en todo el distrito 6 (plan piloto)
- Mejorar las Presiones en todo el Distrito 6 (Plan Piloto).
- Mejorar el Índice De Continuidad del Distrito 6 (Plan Piloto).

Actividades a realizar:

- Se realizará el cierre del distrito número 6, que es uno de los distritos más críticos que actualmente se presentan en la ciudad de Ibagué.
- Las obras necesarias para la materialización del Distrito Hidráulico No. 6: Piedrapintada son las siguientes:
 - Refuerzos hidráulicos ubicados en la carrera 5, Hacienda Piedrapintada y calle 69.
 - Instalación de empastes de tuberías, entre redes existentes.
 - Instalación de Válvulas Reguladoras de Presión – VRP.
 - Instalación de Macromedidores.
 - Instalación de Válvulas de Cierre Permanente.
 - Instalación de tapones.

Tabla 13.

Obra	Ø (")	Material	Cantidad	Unidad	Observaciones
Refuerzo Carrera 5	10	PVC	456,07	M	Entre el Tanque Piedrapintada y la Avenida Pedro Tafur
	8	PVC	1,823,52	M	
Refuerzo Hacienda Piedrapintada	6	PVC	591,44	M	Entre la Calle 60 con Carrera 2 y Calle 50 con Carrera 3
Refuerzo Calle 69	10	PVC	553,40	M	Calle 69 entre la carrera 5 y la carrera 9(Avenida Guabinal)
VRP: Válvula Reguladora de Presión	4	HD	1	UN	Avenida Guabinal (carrera 9) x calle 64, costado sur occidental
	3	HD	1	UN	Calle 60 x Carrera 5, costado sur occidental
	4	HD	1	UN	Calle 69 x Carrera 5, costado nor oriental
	4	HD	1	UN	Calle 71 x Carrera 5, costado sur oriental
	3	HD	1	UN	Calle 77 x Carrera 5ª, costado sur occidental
	3	HD	1	UN	Calle 82 A x Carrera 6, costado sur occidental

Obra	Ø (")	Material	Cantidad	Unidad	Observaciones
	4	HD	1	UN	Carrera 5 x Avenida Pedro Tafur, glorieta Éxito
	4	HD	1	UN	Carrera 2 Sur x Avenida Pedro Tafur, costado oriental
Macromedidor	8	HD	1	UN	Avenida Guabinal (carrera 9) x calle 64, costado sur occidental
	8	HD	1	UN	Calle 60 x Carrera 5, costado sur occidental
	10	HD	1	UN	Calle 69 x Carrera 5, costado nor oriental
	8	HD	1	UN	Calle 71 x Carrera 5, costado sur oriental
	6	HD	1	UN	Calle 82 A x Carrera 6, costado sur occidental
	6	HD	1	UN	Calle 77 x Carrera 5ª, costado sur occidental
	8	HD	1	UN	Carrera 5 x Avenida Pedro Tafur, glorieta Éxito
VCP: Válvula de Cierre Permanente	12	HD	1	UN	Salida tanque Piedrapintada
	12	HD	1	UN	Salida tanque Piedrapintada
	10	HD	1	UN	Salida tanque Piedrapintada
	3	HD	2	UN	Subdistrito 6D
	6	HD	1	UN	Subdistrito 6C
	6	HD	2	UN	Subdistrito 6D
	6	HD	1	UN	Subdistrito 6F
	6	HD	1	UN	Subdistrito 6G
	6	HD	1	UN	Subdistrito 6H
	10	HD	1	UN	Subdistrito 6H
Tapones	3	PVC	23	UN	Distrito 6
	4	PVC	4	UN	Distrito 6
Empates	4	PVC	1	UN	Carrera 1 con calle 80
	4	PVC	1	UN	Carrera 1 con calle 79
	6	PVC	1	UN	Carrera 1 con calle 78
	4	PVC	1	UN	Carrera 1 con calle 77
	4	PVC	1	UN	Carrera 1 con calle 77
	4	PVC	1	UN	Carrera 1 con calle 76ª
	4	PVC	1	UN	Carrera 1 con calle 76
	4	PVC	1	UN	Carrera 1 con calle 75
	4	PVC	1	UN	Carrera 1 con calle 74
	4	PVC	1	UN	Carrera 1 con calle 73
	4	PVC	1	UN	Carrera 1 con calle 72
	4	PVC	1	UN	Calle 71 con carrera 1B
	4	PVC	1	UN	Calle 71 con carrera 4
	4	PVC	1	UN	Calle 71 con carrera 4ª
	4	PVC	1	UN	Carrera 5 con calle 71
6	PVC	1	UN	Carrera 2 con calle 64	

Obra	Ø (")	Material	Cantidad	Unidad	Observaciones
	6	PVC	1	UN	Calle 60 con carrera 2
	4	PVC	1	UN	Calle 58ª con carrera 3 hasta Calle 59 con carrera 3
	6	PVC	1	UN	Carrera 5 (Paralelo) con calle 60
	3	PVC	1	UN	Calle 77 con carrera 11
	8	PVC	1	UN	Calle 69 con carrera 5
	8	PVC	1	UN	Calle 69 con Carrera 7C
	10	PVC	1	UN	Calle 69 con Carrera 9
	4	PVC	1	UN	Calle 69 entre Carrera 7B y 7Abis
	4	PVC	1	UN	Calle 71 entre Carrera 7C y 8
	4	PVC	1	UN	Carrera 7 entre Calle 70B y 71
	8	PVC	1	UN	Calle 69 con Carrera 5
	10	PVC	1	UN	Calle 69 con Carrera 5
	8	PVC	1	UN	Carrera 5 con calle 60 (de Línea Proyectada Refuerzo Carrera 5ta)
	8	PVC	1	UN	Carrera 5 con calle 71 (de Línea Proyectada Refuerzo Carrera 5ta)
	10	PVC	1	UN	Salida Tanque Piedrapintada (empate línea proyectada – Carrera 5)
	8	PVC	1	UN	Carrera 5 con Calle 83 (empate línea proyectada – Carrera 5)
	10	PVC	1	UN	Carrera 5 con Calle 69 (empate línea proyectada – Calle 69)
	6	PVC	1	UN	Calle 50 con carrera 3 (empate línea proyectada – Hacienda Piedrapintada)
	6	PVC	1	UN	Calle 60 con carrera 2 (empate línea proyectada – Hacienda Piedrapintada)
	6	PVC	1	UN	Carrera 2 con calle 59
	6	PVC	1	UN	Carrera 2 con calle 58ª
	6	PVC	1	UN	Carrera 2 con calle 58
	6	PVC	1	UN	Carrera 2 con calle 57
	6	PVC	1	UN	Carrera 2 con calle 56
	6	PVC	1	UN	Carrera 2 con calle 55
	6	PVC	1	UN	Carrera 2 con calle 54
	6	PVC	1	UN	Carrera 2 con calle 53
	6	PVC	1	UN	Carrera 2 con calle 52
	6	PVC	1	UN	Carrera 2 con calle 51
	6	PVC	1	UN	Calle 50 con carrera 3

Indicadores de Avance:

- Usuarios facturados del distrito 6/usuarios reales del distrito 6.
- Gestiones adelantadas.
- Horas /día.

Tabla 14. Componente técnico operativo. Objetivo 1.1

Acción	Plazo	Indicador	AÑO 1				AÑO 2			
			SEMESTRE I		SEMESTRE II		SEMESTRE I		SEMESTRE II	
			Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento
Identificar las pérdidas reales (IANC e IPUF) en todo el distrito 6 (plan piloto)	12 meses	usuarios facturados del distrito 6/usuarios reales del distrito 6	5%	5%	25%	30%	50%	55%	100%	100%
Mejorar Las Presiones En Todo El Distrito 6 (Plan Piloto)	24 meses	Gestiones adelantadas	0%	<9m ca- >45mca	50%	<10mca- >30mca	50%	<10mca- >30mca	100%	10 – 25mca
Mejorar El Índice De Continuidad Del Distrito 6	24 meses	Horas /día	0%	18 horas	0%	18 horas	50%	20 horas	100%	22 horas

2. Recuperación, Mantenimiento y Optimización del Sistema de Alcantarillado y Saneamiento Básico

2.1 Objetivo: Ejecutar la operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado mediante la optimización dentro del perímetro hidrosanitario del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

Justificación: Que las redes de alcantarillado de la ciudad de Ibagué datan de hace 50 años, por lo que el material en el que se arón construidas se encuentra obsoleto provocando daños en la red sobre todo en las noches cuando la presión de la red aumenta generando perdida de agua potable, suspensión del servicio de agua potable y problemas de salud pública en la ciudad.



Que de igual manera el sistema de alcantarillado, por la obsolescencia de sus redes y el desgaste natural de las mismas provoca vertimientos de aguas residuales, tanto sobre las vías

de la ciudad como a las fuentes hídricas causando malos olores y problemas de salud pública en la comunidad

Que dentro del plan de mejoramiento continuo que lleva a cabo el IBAL es prestar en calidad y continuidad en el servicio de alcantarillado, es necesario y oportuno adelantar la reposición de las redes de alcantarillado se puedan certificar las calles con miras a la recuperación de la malla vial por parte de la Secretaría de Infraestructura.

De igual manera se pretende generar un impacto positivo en la movilidad urbana con la instalación de rejillas y tapas de pozos de inspección que actualmente presentan deterioro avanzado y en algunos casos la ausencia causando con esto perjuicios y alto riesgo de accidentalidad.

Por otro lado el alcantarillado debe garantizar la conducción normal de las aguas residuales y en los periodos invernales la captación eficiente de nuestro sistema pluvial por lo que el mantenimiento y lavado de redes, es un ejercicio continuo e importante para la funcionalidad de nuestro sistema.

Así mismo el diagnóstico de los sistemas de alcantarillado a través de las inspecciones con el vídeo robot, permite planear las inversiones o reposiciones que se harán en las redes de acuerdo al estado actual tanto estructural como hidráulico. En lo relacionado con el mantenimiento y limpieza del sistema de alcantarillado, la empresa cuenta con un cronograma, el cual será desarrollado a lo largo del programa de gestión y será remitido con el primer informe de avance.

Adicionalmente, en lo relacionado con la eliminación de los vertimientos, conforme el Decreto 1076² de 2015 expedido por el Gobierno Nacional con el objetivo de compilar y racionalizar las normas de carácter reglamentario que rigen el Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible, establece lo siguiente referente a la consolidación de metas de carga contaminante, en su ARTÍCULO 2.2.9.7.3.5. Establece que para el procedimiento de la meta global de carga contaminante, las autoridades ambientales competentes en los Departamentos aplicarán el procedimiento para la determinación de la meta global de carga contaminante. Para ello se celebró el denominado ACUERDO 013 de 24 de julio de 2018 "Por el Cual se definen las Metas individuales y globales de reducción de carga contaminante para cada cuerpo de agua o tramo del mismo en el Departamento del Tolima 2019-2023, y se adoptan otras disposiciones.

En este sentido Cortolima, conforme a su objetivo de calidad y recuperación del recurso hídrico, acogió las propuestas remitidas por los usuarios sujetos al pago de la tasa retributiva, con una propuesta de meta global de carga contaminante, con el cumplimiento de metas individuales y grupales con sus respectivos cronogramas de cumplimiento. Así mismo, estableció la propuesta única de metas de reducción de carga contaminante, para los sujetos pasivos del cobro de la tasa retributiva que son objeto de dicha meta, por el uso directo e indirecto del agua como receptor de los vertimientos puntuales generados por las actividades que éstos realizan, para el quinquenio comprendido entre los años 2020 – 2023.

Conforme lo establecido en el Acuerdo 013 de 2018, celebrado entre el IBAL, Cortolima y el Municipio de Ibagué, la entidad ambiental, con base a los vertimientos descritos en el proyecto de metas, se realizó por parte del equipo de profesionales de las Dependencias Competentes

² "por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible"

de GESTION AMBIENTAL y GESTION ALCANTARILLADO, una validación de la información en campo que permitiera identificar qué puntos de vertimientos se encuentran vigentes y cuales han sido objeto de reducción por la empresa ibaguereña de acueducto y alcantarillado IBAL S.A E.S.P. los cuales han sido reportados ante el ente ambiental. Siendo así, en la siguiente tabla se presenta un compendio de posibles puntos a eliminar dentro del compromiso generado, derivado del diagnóstico actual de los vertimientos identificados por el IBAL como usuario dentro del programa de reducción en el Factor Regional Global.

La Empresa ha identificado un compendio de vertimientos considerándolos como prioridad, teniendo en cuenta la disposición discriminada de vertimientos con aguas residuales (Aguas negras) hacia diferentes fuentes hídricas y microcuencas del perímetro urbano haciendo la incidencia de reiterativos PQR realizados por los diferentes usuarios que se ven afectados.

Derivado de lo anterior se encuentran 10 vertimientos con incidencia muy crítica que obligan a la Empresa a eliminarlos con mayor prioridad.

Tabla 15. Componente técnico operativo. Objetivo 2.1 – Vertimientos a ser eliminados

N°	ID	FUENTE HIDRICA	BARRIO	COORDENADAS		FUENTE DE VERICACION	
				N	W		
1	57	Alvarado	Barrio Pacande	4°26'56.80"	75°10'3.00" 1	Informe de Verificación vertimientos de sistema De alcantarillado de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL E.S.P S.A. a la cuenca del Río Alvarado- CONSULTORIA JH INGENIEROS LTDA	
2	58	Alvarado	Barrio Pacande – Parque	4°26'59.90"	75°9'59.40"		
3	60	Alvarado	Barrio Pacande	4°27'01.63"	75°09'46.17"		
4	70	Alvarado	Conjunto residencial Mirador Cantabria	4°27'22.20"	75° 7'59.10"		
5	71	Alvarado	El Dorado	4°27'29.40"	75° 7'59.52"		
6	76	Alvarado – La Chicha	Colegio Inocencio Chinca	4°26'51.24"	75° 08'29.28"		
7	2	Chípalo	Viña Calambeo-detrás de parque infantil	4°26'58.56"	75°13'53.94"	Informe de Verificación vertimientos de sistema De alcantarillado de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL E.S.P S.A. a la cuenca del Río Chípalo y Hato de la Virgen-CONSULTORIA JH INGENIEROS LTDA	
8	4	Chípalo	Viña Calambeo	4°26'59.16"	75°13'43.26" 1		
9	8	Chípalo	Barrio la Esperanza	4°26'38.52"	75°13'33.54"		
10	9	Chípalo	Urb. Sorrento	4°26'52.92"	75°12'38.88"		
11	18	Chípalo	Barrio Orquideas	4°26'42.96"	75°11'42.84"		
12	20	Chípalo	Parque Rincón de Pedregal	4°26'38.58"	75°11'7.98"		
13	26	Chípalo	Proyecto Hda Sta Inés (1)	4°26'34.56"	75°11'3.06"		
14	27	Chípalo	Proyecto Hda Sta. Inés (2)	4°26'35.10"	75°11'3.06"		
15	28	Chípalo	Conjunto Chicala	4°26'50.76"	75°11'3.78"		
16	29	Chípalo	Barrio Cañaveral 4	4°26'50.70"	75°10'55.92"		
17	51	Chípalo-Hato de la virgen	Barrio Varsovia	4°25'54.78"	75°12'10.20"		
18	1	Aguas Claras	Frente Colegio Champagnat	25'47.69"	75°11'15.76"		Informe visita técnicas quebrada aguas claras 18-FEB-2020- oficina gestión ambiental IBAL
19	3	Aguas Claras	Urb. Florida 2	4°25'45.34"	75°11'4.19"		
20	5	Aguas Claras	Urb. Florida 1	4°25'46.12"	75°10'56.61"		
21	7	Aguas Claras	Urb. Florida 1	4°25'49.88"	75°10'45.50"		
22	70	A.Sucias	La Cima 2	879.047,021	982.201,778	Seguimiento meta Ibagué eliminación de vertimientos dentro del perímetro IBAL	
23	24	Chípalo	El Edén	875471,880	983.405,305		
24	25	Chípalo	El Edén	875.471,833	983.374,582		
25	35	Chípalo	El Vergel María Poussepin	876.736,551	983.679,899		
26	39	Q. La Tusa-Río Chípalo	Cañaveral 1	877.328,631	983.706,662		
27	40	Q. La Tusa-Río Chípalo	Cañaveral 2	877.328,631	983.706,662		
28	51 y 52	Chipalo	Colinas del Norte	878.339,643	983.447,086		
29	65, 66 y	Q. Hato de la Virgen	Barrio Tulio arón entre	4° 26 ' 09.9"	75°10'39.2"		

N°	ID	FUENTE HIDRICA	BARRIO	COORDENADAS		FUENTE DE VERICACION
				N	W	
	67	Rio Chipalo	calles 92 y 93	4° 26' 11.9"	75°10'36.2"	

Acciones:

- Reposición de redes de alcantarillado sanitario y pluvial
- Reposición de Tapas para pozos de inspección de alcantarillado
- Reposición de Rejillas de sumideros de alcantarillado para aguas lluvias
- Mantenimiento y Limpieza de sistemas de alcantarillado sanitario y pluvial
- Eliminación de 10 vertimientos de aguas residuales sanitarias en las diferentes microcuencas, dentro de perímetro hidrosanitario IBAL

Actividades a realizar:

Conforme lo mencionado anteriormente y para el Presente Programa de Gestión acordado presentado por las Direcciones de Planeación y Operativa a cargo del presente compromiso, nos comprometemos a Eliminar un número máximo de diez (10) vertimientos donde se tienen previstas las siguientes actividades y acciones en un orden inmediato, corto y mediano plazo durante estos veinticuatro (24) meses de ejecución.

- **EN EL PLAZO INMEDIATO:**

Adelantar actividades conducentes a la revisión exhaustiva de estos vertimientos, revisión de Pozos tramos de red y alcantarillas con el personal directo con que el IBAL actualmente cuenta (Cuadrillas).

Realización de pruebas de filtración (Exfiltración e infiltración) y la inspección con cámara de video (Videorobot) que se harán de acuerdo a lo establecido en los las fichas y caracterizaciones adelantadas por el Área de GESTION ALCANTARILLADO, con el fin de identificar el estado real de las redes y otros componentes dentro de la red conexas y anterior a estos vertimientos, a fin de verificar la acción inmediata a realizar (limpieza, destaponamiento con equipo Vactor y/o reparación locativa), con el fin de poder iniciar la recuperación de la manera más inmediata y oportuna.

Si en el llegado caso que tanto los vertimientos identificados como las redes anteriores a la disposición pueden repararse o recuperarse de manera efectiva con el personal y equipo con el que IBAL cuenta actualmente, se considerara la necesidad como subsanada y esta será motivo de informe técnico por parte de las Direcciones vinculadas al Proceso y los demás Líderes de Área que las motiven para el cumplimiento y cierre de dichos vertimientos.

- **EN EL CORTO PLAZO:**

Seguido de esto, en el caso de que no se haya logrado la descontaminación y eliminación inmediata de los puntos de vertimiento identificados, y que las redes de disposición final se encuentren averiadas con infiltraciones o defectos que permitan la contaminación de zonas de urbanismo o equipamiento urbano, se iniciara proceso de levantamiento topográfico y visitas de campo con su respectivo registro de la situación, a fin de generar conceptos técnicos preliminares que permitan la motivación de Estudios y Diseños (Consultoría) que

permitan identificar las afectaciones ambientales causadas por dichos vertimientos y la Alternativa de Solución más viable para mitigar los vertimientos, reflejadas en Obras de Infraestructura para Saneamiento Básico e Hídrico de las zonas aferentes a dichos vertimientos.

• **EN EL MEDIANO PLAZO:**

Esta fase se deriva de la anterior, la cual tendrá un lapso de tiempo no mayor de seis (6) meses entre una y la otra, derivado del resultado obtenido para los Estudios y Diseños derivados de la Alternativa de solución encontrada, que permita los Procesos Precontractuales, Contractuales y ejecución de las Obras por parte del IBAL en el entendido que se ejecuten las Obras relacionadas con la necesidad de manera idónea y efectiva.

Indicador de Avance:

- MI de reposición de redes
- # de tapas nuevas instaladas
- # de Rejillas nuevas instaladas
- MI de mantenimiento y lavado de redes
- # de vertimientos saneados

Tabla 16.

Acción	Plazo	Indicador	AÑO 1				AÑO 2			
			SEMESTRE I		SEMESTRE II		SEMESTRE I		SEMESTRE II	
			Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento	Cumpl.	Seguimiento
Reposición de redes de alcantarillado sanitario y pluvial	24 meses	MI de reposición de redes	20%	400	40%	800	60%	1.200	100%	2.000
Reposición de Tapas para pozos de inspección de alcantarillado	24 meses	# de tapas nuevas instaladas	20%	10	40%	20	60%	30	100%	50
Reposición de Rejillas de sumideros de alcantarillado para aguas lluvias	24 meses	# de Rejillas nuevas instaladas	20%	13	40%	26	60%	39	100%	65
Mantenimiento y Limpieza de sistemas de alcantarillado sanitario y pluvial	24 meses	MI de mantenimiento y lavado de redes	20%	18.000	40%	36.000	60%	54.000	100%	90.000
Eliminación de 10 vertimientos de aguas residuales sanitarias en las diferentes microcuencas, dentro de perímetro hidrosanitario IBAL	24 meses	# de vertimientos saneados	0%	0	30%	3	70%	7	100%	10

Anexo 5. REPORTE DE INFORMACIÓN AL SUI

A continuación, se señalan los aspectos que desde el punto de vista de las obligaciones de reporte de información en el Sistema Único de Información -SUI- la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ha tenido en cuenta para incluir en el presente programa de gestión acordado. Es de precisar que el prestador cuenta a la fecha de suscripción del presente Programa de Gestión con 82 reportes en estado pendiente, como se muestra en la siguiente imagen del Sistema Único de Información – SUI, siendo esta la línea base para las acciones de este componente:

AÑO	ESTADO	TOPICO						
		Administrativo	Administrativo y Financiero	Comercial y de Gestión	Riesgos Acueducto	Riesgos Alcantarillado	Técnico operativo	Total general
2009	Pendiente						1	1
2013	Pendiente						1	1
2014	Pendiente						1	1
2015	Pendiente						1	1
2016	Pendiente		1				1	2
2017	Pendiente		6				1	7
2018	Pendiente		8				2	10
2019	Pendiente	2	6				2	10
2020	Pendiente		5	27	1	1	15	49
Total general		2	26	27	1	1	25	82

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

Plan de Acción

En los numerales siguientes, se presenta el indicador seleccionado, señalando las causas que motivaron su adopción, el objetivo, la metodología propuesta para su inclusión en el programa y el indicador con el cual se hará el seguimiento periódico.

Justificación: Dar cumplimiento con el cargue y certificación de la información a la plataforma SUI requerida por la SSPD, teniendo en cuenta los plazos establecidos.

Objetivo: Registrar y certificar la información pendiente de cargue en el Sistema Único de Información -SUI-, la cual debe ser reportada conforme los plazos establecidos en la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010.

Acción:

- Certificar toda la información pendiente de cargue en el Sistema Único de Información SUI. De igual manera, es responsabilidad del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, estar al tanto de verificar la habilitación de los formatos y formularios que se encuentran pendientes, así como realizar ante el Grupo SUI los procedimientos pertinentes tales como mesas de ayuda, en caso de no encontrarse habilitados.
- Reportada conforme los plazos establecidos en la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010. 20161300062185/2016, 20171300039945 del 28 de marzo de 2017. Y demás generadas por la SSPD mediante nuevas resoluciones.