



Nit. 800.082.204-9



INFORME MENSUAL N° 8
PROGRAMA DE GESTIÓN
Empresa Industrial y Comercial de
Servicios Públicos de Chiquinquirá
EMPOCHIQUIRÁ E.S.P.

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

2

COMPONENTE COMERCIAL

1. Información actualizada y de calidad

OBJETIVO: Actualizar permanentemente la información con estadísticas confiables

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

Plazo: 1 mes

Seguimiento: Un mes a partir de la firma del programa

De acuerdo a las actividades reportadas por parte del contratista John Edison Castro Velásquez, en desarrollo del Contrato de Prestación de Servicios No. 15-2018 cuyo objeto es "*apoyo de los cargues de información del área comercial, financiera, técnico operativo, administrativa pendientes de reportar al sistema único de información SUI...*" para dar cumplimiento al reporte de información correspondiente a los formatos de Facturación, Facturación IGAC, Refacturación e Información Comercial de los servicios de acueducto y alcantarillado, propios de los periodos referenciados.

A continuación, se relacionan los formatos certificados a la fecha, precisando que, según lo pactado en la visita realizada por los funcionarios delegados por la SSPD, los días 20, 21 y 22 de marzo de 2018, se haría entrega de la totalidad de los formatos correspondientes a este ítem con el presente informe, sin embargo, me permito manifestar que, aunque se ha trabajado arduamente en el cumplimiento de esta actividad, no fue posible su terminación, pero que nuestro compromiso permanece constante en pro de cumplir sus directrices.





Nit. 800.082.204-9

Servicio	Año	Periodicidad	Periodo	Formato	Estado	Fecha de Certificación
Acueducto	2016	MENSUAL	7	Facturación Acueducto	Certificado	2018-04-30
	2016	MENSUAL	8	Facturación Acueducto	Certificado	2018-04-30
	2016	MENSUAL	9	Facturación Acueducto	Certificado	2018-04-30
	2016	MENSUAL	10	Facturación Acueducto	Certificado	2018-05-25
	2016	MENSUAL	7	FACTURACION ACUEDUCTO - IGAC	Certificado	2018-05-07
	2016	MENSUAL	9	FACTURACION ACUEDUCTO - IGAC	Certificado	2018-05-08
	2016	MENSUAL	10	FACTURACION ACUEDUCTO - IGAC	Certificado	2018-05-08
	2016	MENSUAL	11	FACTURACION ACUEDUCTO - IGAC	Certificado	2018-05-08
	2016	MENSUAL	12	FACTURACION ACUEDUCTO - IGAC	Certificado	2018-05-08
	2017	MENSUAL	1	FACTURACION ACUEDUCTO - IGAC	Certificado	2018-05-08
	Alcantarillado	2016	MENSUAL	8	Facturacion Alcantarillado	Certificado
2016		MENSUAL	9	Facturacion Alcantarillado	Certificado	2018-05-25
2016		MENSUAL	8	FACTURACION ALCANTARILLADO - IGAC	Certificado	2018-05-08
2016		MENSUAL	9	FACTURACION ALCANTARILLADO - IGAC	Certificado	2018-05-08
2016		MENSUAL	10	FACTURACION ALCANTARILLADO - IGAC	Certificado	2018-05-08
2016		MENSUAL	11	FACTURACION ALCANTARILLADO - IGAC	Certificado	2018-05-08
2017		MENSUAL	1	FACTURACION ALCANTARILLADO - IGAC	Certificado	2018-05-08



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	Numero de usuarios de estratos 1 y 2 subsidiados por año
-----------	---	--	---	-----------	--

Dentro de este subprograma se encuentra el proyecto denominado **CONVENIO INTERADMINISTRATIVO ALCALDÍA MUNICIPAL – EMPPOCHIQUINQUIRA 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.





Nit. 800.082.204-9

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



Plazo: 12 meses
Seguimiento: Mensual luego de la firma del programa

VIGENCIA 2018

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

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

BALANCE 2018

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

PERIODO FEBRERO 2018	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
SUBSIDIOS MES DE FEBRERO DE 2018	\$ 48,460,468.00	\$ 46,071,161.00
CONTRIBUCIONES MES DE FEBRERO DE 2018	\$-19,938,197.00	\$-10,289,202.00
TOTAL SUBSIDIOS MENOS CONTRIBUCIONES	\$28,522,271.00	\$35,781,959.00
TOTAL SUBSIDIOS	\$64,304,230.00	

PERIODO MARZO 2018	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
SUBSIDIOS MES DE MARZO DE 2018	\$ 49,211,083.00	\$ 47,067,759.00
CONTRIBUCIONES MES DE MARZO DE 2018	\$-20,353,722.00	\$-10,575,536.00
TOTAL SUBSIDIOS MENOS CONTRIBUCIONES	\$ 28,857,361.00	\$ 36,492,223.00
TOTAL SUBSIDIOS	\$65,349,584.00	

Para el periodo de facturación ABRIL, este aún no ha sido consolidado ya que la liquidación y facturación del ciclo 2 se realizará el día 28 de abril de 2018

CARPETA COMERCIAL A SUBSIDIOS: Se anexan soportes de las respectivas cuentas de cobro ante la alcaldía municipal de los subsidios de enero, febrero y marzo 2018, así





Nit. 800.082.204-9

como lo es respectivos certificados de egreso de los giros realizados a favor de Empochiquirá de los periodos enero y febrero

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

- En cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución CRA No. 768 del 15 de septiembre de 2016, "Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, para personas prestadoras que cuenten con más de 5.000 suscriptores y/o usuarios en el área rural o urbana y se define el alcance de su clausulado", Empochiquirá diligencio y actualizo del modelo de contrato de servicios públicos a la espera de concepto de legalidad, para su posterior socialización e implementación.
- El día 22 de febrero de 2018, se radico ante la CRA, el Contrato de Condiciones Uniformes en los términos establecidos en los ítems anteriores, se recibió con radicado número 20183210016672 con el código de verificación 7976d.
- El día 10 de abril de 2018, se recibió oficio de la CRA, con número de radicado 20180120027181, el cual planteaba una serie de ajustes, observaciones y recomendaciones al CCU presentado para concepto de legalidad.
- El día 19 de abril fue enviado nuevamente el CCU ajustado y fue radicado con el numero 20183210038282 con el código de verificación 7bdad. Se encuentra a la espera del concepto de legalidad definitivo y así dar continuidad al cronograma expuesto con anterioridad y que es relacionado a continuación.
- Mediante oficio Radicado CRA N°: **20180120088231**, de fecha 24-05-2018, el cual en su segundo párrafo expresa "Así las cosas, se informa que una vez revisado el clausulado del contrato de condiciones uniformes junto con su respectivo anexo técnico, se observó que se encuentra conforme a derecho, razón por la cual, esta Oficina Asesora Jurídica otorga **concepto de legalidad** a las cláusulas incluidas en él en virtud de lo dispuesto en el numeral 2, del artículo 3 del Decreto 2650 de 2013".

Dado lo anterior EMPOCHIQUINQUIRA, cuenta con el concepto de legalidad del CCU, y procederá a ejecutar el cronograma de socialización y divulgación presentado en informes anteriores





Nit. 800.082.2

MES	TIEMPO																Actividades	Subactividades	Participantes																
	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO							JUNIO				JULIO											
SEMANAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4							
	■	■	■	■																													Presentación para concepto de legalidad CCU Empochiquinquirá	Actualización según Resolución CRA 768 del 15 de septiembre de 2016	Gerencia y Área Comercial
					■	■	■	■	■	■	■	■																					Seguimiento a emisión concepto de legalidad CRA		Área Comercial
					■	■	■	■					■	■																			Adopción concepto de legalidad	Elaboración de resolución de adopción	
													■	■	■																		Elaboración de actividades de divulgación CCU	Cronograma de Socialización	Área Comercial
														■	■	■	■	■	■	■													Divulgación y socialización del CCU	1. Divulgación Pagina Web	Gerencia, Área Comercial, Área Ambiental, sistemas, JAC, Alcaldía Municipal
															■	■	■	■	■	■													Divulgación y socialización del CCU	2. Distribución en CD para presidentes de JAC	
																■	■	■	■	■													Divulgación y socialización del CCU	3. Elaboración de 13.000 cuadernillos CCU	
																	■	■	■	■													Divulgación y socialización del CCU	4. Jornada de Socialización para la comunidad	
																				■													Evaluación de jornadas de socialización	1. Encuestas a participantes Jornada de Socialización	Área Comercial
																				■													Presentación informe de jornada de socialización	Elaboración de informe	Área Comercial

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15 76000-3



Nit. 800.082.204-9

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



4. Catastro de Suscriptores

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

Acción: Ejecución del catastro.

Plazo: 7 meses a partir de la aprobación del informe

Seguimiento: Informe mensual de avance

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

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

SUB PROGRAMA DE CONTROL DE PÉRDIDAS

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

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

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





Nit. 800.082.204-9

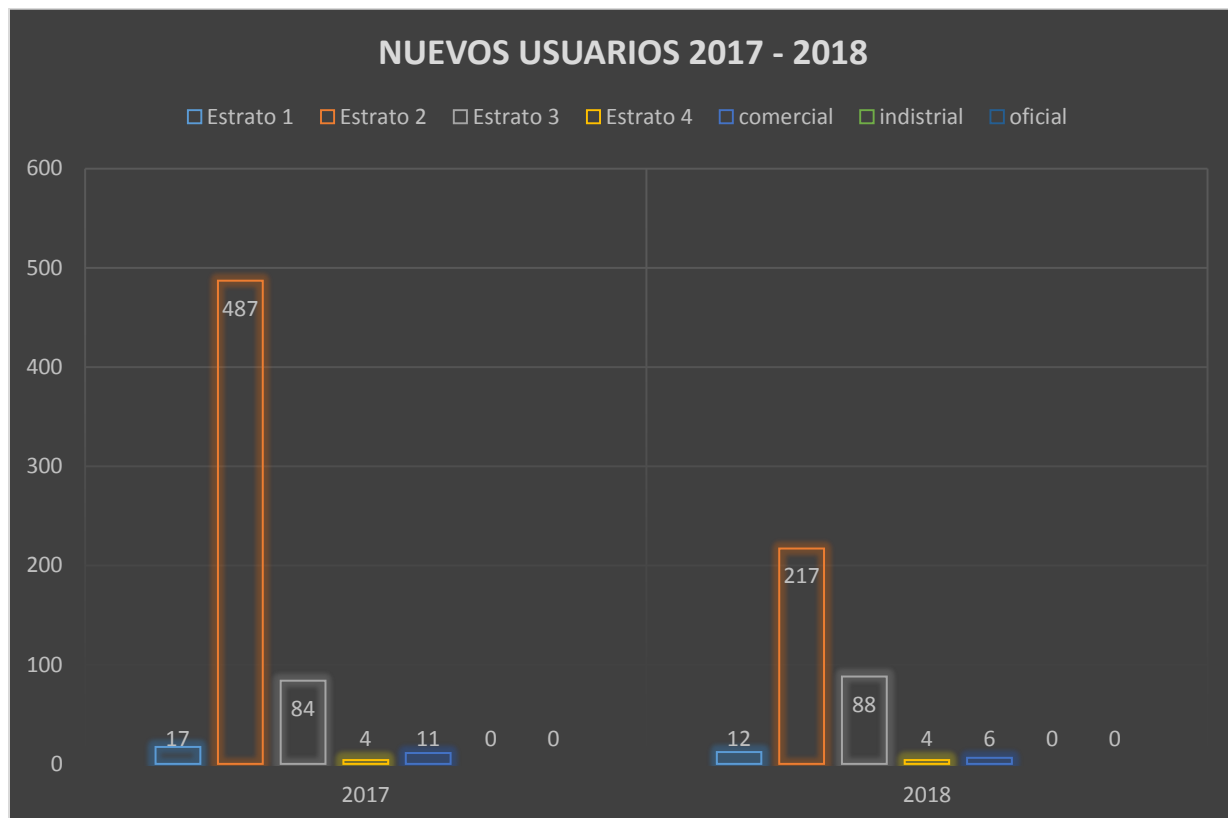
Es importante aclarar que la viabilidad y ejecución del proyecto está sujeta a modificaciones presupuestales, así como a la terminación de la Ley de Garantías que está en vigencia hasta la finalización de los procesos electorales de 2018.



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

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

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



Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

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

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

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 radicación ante ESPB "Empresa de Servicios Públicos de Boyacá", proyecto presentado y solicitud de prórroga.

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





Nit. 800.082.204-9

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

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

COMPARATIVO MES A MES

ESTRATO	Oct 2017				Nov 2017				Dic 2017				Ene 2018				Feb 2018			
	SUS ACU	SUS ALC	MED BUE	MED DAÑ	SUS ACU	SUS ALC	MED BUE	MED DAÑ	SUS ACU	SUS ALC	MED BUE	MED DAÑ	SUS ACU	SUS ALC	MED BUE	MED DAÑ	SUS ACU	SUS ALC	MED BUE	MED DAÑ
Comercial	1,207	1,193	1,021	186	1,206	1,191	1,024	181	1,203	1,189	996	206	1,206	1,192	1026	180	1,207	1,196	1014	194
Industrial	22	20	17	5	23	21	20	3	21	19	17	4	21	19	16	6	21	19	17	4
Oficial	83	82	68	15	83	82	68	15	83	82	63	20	83	82	61	22	82	81	69	14
1	1,703	1,649	1,477	226	1,702	1,649	1,468	234	1,702	1,649	1,446	256	1,724	1,671	1,544	180	1,737	1,685	1,570	167
2	6,514	6,440	5,810	697	6,526	6,456	5,813	707	6,538	6,468	5,753	780	6,640	6,570	6,006	631	6,699	6,641	6,093	601
3	4,189	4,031	3,696	487	4,182	4,039	3,720	457	4,216	4,074	3,759	449	4,226	4,084	3,849	374	4,241	4,105	3,861	378
4	51	44	45	6	51	44	46	5	51	44	48	3	51	44	50	1	51	44	45	6
Rural	31	13	28	3	33	14	27	6	34	15	29	5	35	15	30	5	35	15	27	8
Total	13,800	13,472	12,162	1,625	13,806	13,496	12,186	1,608	13,848	13,540	12,111	1,723	13,986	13,677	12,582	1,399	14,073	13,786	12,696	1,372

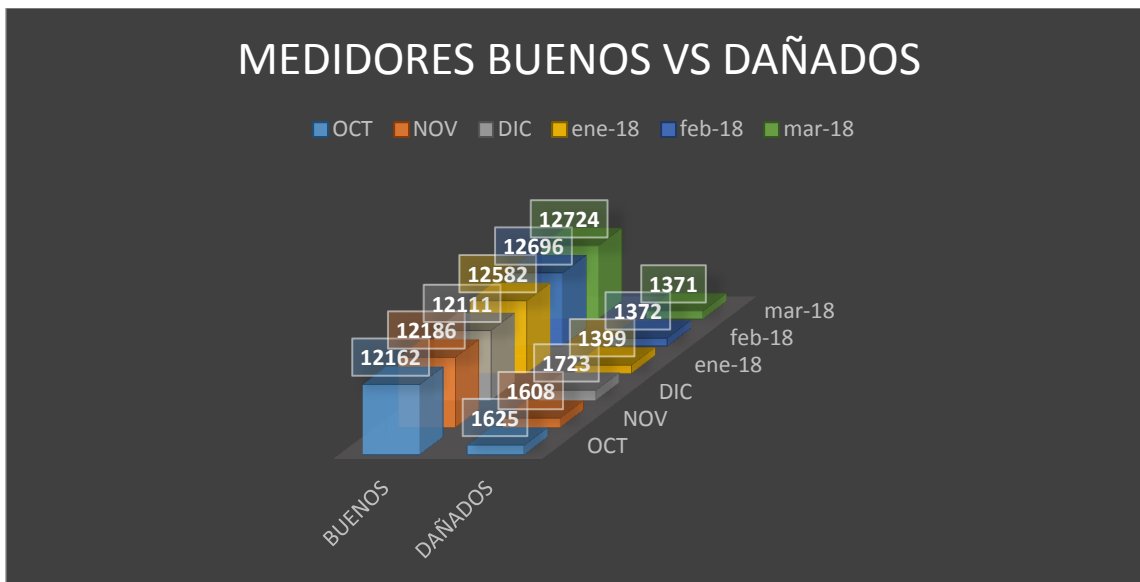
ESTRATO	mar-18			
	SUS ACU	SUS ALC	MED BUE	MED DAÑ
COMERCIAL	1,208	1,197	1008	200
INDUSTRIAL	21	19	18	3
OFICIAL	81	80	64	18
1	1,740	1709	1,581	159
2	6,776	6,730	6,124	592
3	4,245	4,114	3,856	387
4	50	43	43	7
RURAL	35	16	30	5
TOTAL	14,156	13,908	12,724	1,371





Nit. 800.082.204-9

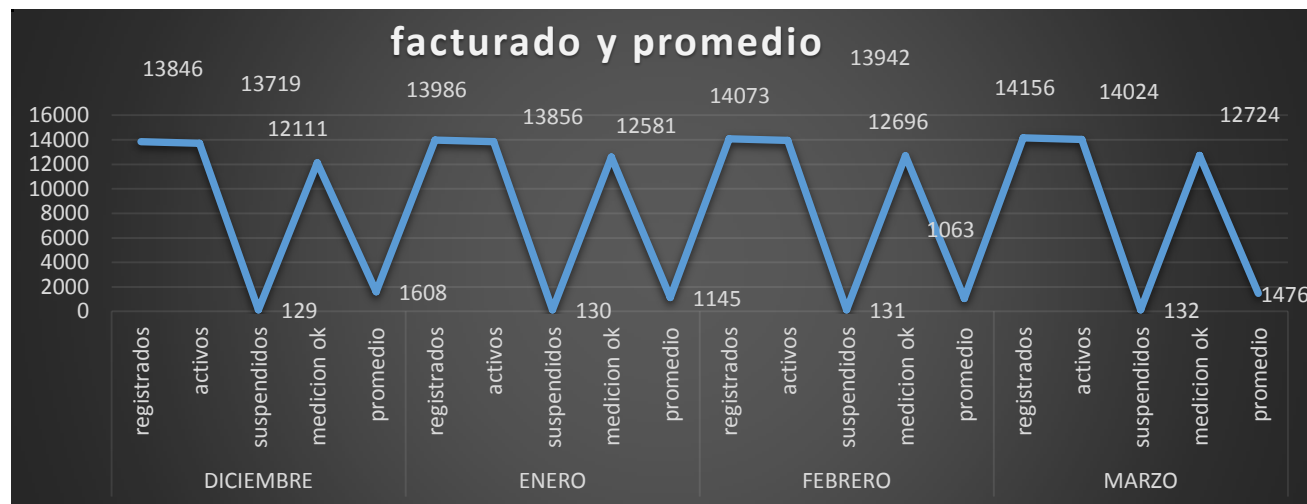
Se puede observar una disminución mes a mes en el registro de medidores dañados, lo que coincide con las actividades de reposición de medidores dañados o reportados en mal estado, sin embargo



De lo anterior se tiene entendido que hubo una reducción en el número de micro medidores dañados de un **16%** entre octubre de 2017 y marzo de 2018, de acuerdo con la meta establecida.

(Ver Informe de Micro medición)

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



Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





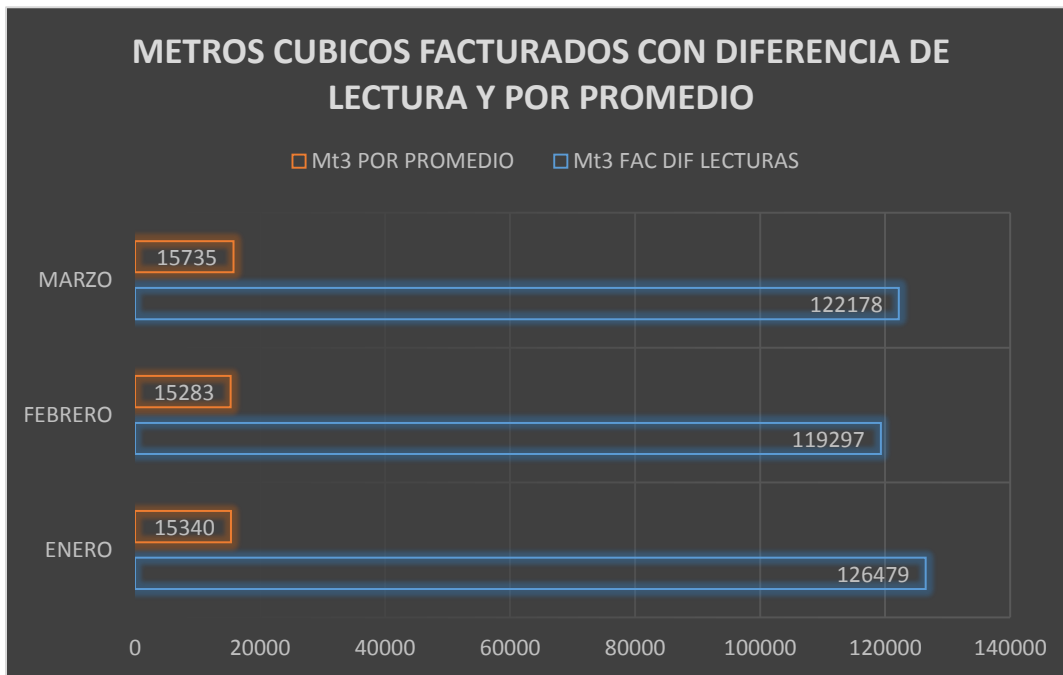
Nit. 800.082.204-9

- En el archivo denominado marzo2018, en formato Excel podrá encontrar identificados con color verde, lila y amarillo los suscriptores facturados con consumos promedio; en este caso es importante mencionar el porqué del incremento en los usuarios facturados por promedio:
 - Los identificados con color verde que corresponden a 1166 suscriptores, son aquellos a los que efectivamente sus centros de medición no reflejan consumos reales y se adopta el cobro pro promedio. De estos 71 suscriptores que fueron facturados con consumo promedio corresponden a cambios de medidor entre periodos de facturación.
 - Los identificados con color lila que corresponden a 38 suscriptores, son aquellos cuyo problema de aforo corresponde a medidor invertido por manipulación o defecto de mecanismo.
 - Los identificados con color amarillo que corresponden a 272 suscriptores, son aquellos que presentan periodos de atraso superior a 4 periodos de facturación y que presentan problemas de aforo y susceptibles de depuración de cartera por predio inexistente, demolido, deshabitado y/o doble facturación.
- 983 suscriptores cancelaron sin diferencia de lecturas, es decir solo cargos fijos ya que no existió consumo, se pueden identificar con color azul.
- Indicador: Avance de suscriptores facturados por consumo / Total suscriptores por promedio y no medidos = $12581/1145$: 11% para el periodo enero de 2018. Ahora bien, en atención al periodo febrero se puede determinar que hay una disminución de los cobros por promedio de 1145 suscriptores a 1063, lo que concluye una reducción en los suscriptores facturados por promedio del 12% del total suscriptores activos para el periodo febrero. Ahora bien, como vimos en el punto anterior el periodo MARZO los consumos promedio subieron respecto al periodo febrero.
- En el archivo denominado estadísticas de consumo se podrán observar el total de metros cúbicos facturados por diferencia de lectura y el total de metros cúbicos facturados por promedio en los periodos de enero y febrero de 2018, para lo cual se refleja en la siguiente gráfica.





Nit. 800.082.204-9



Como se puede observar se sigue trabajando en disminuir los consumos promedio, para la facturación de abril se inició la recolección de lecturas y aforo con dispositivo móvil lo que contribuirá a realizar las críticas y proscriticas en el terreno.

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

LINEA BASE	META	REDUCCION APROX POR MES	# DE SUSCRIPTORES ACUMULADO NO FACTURADOS POR PROMEDIO
1600	200	130	545

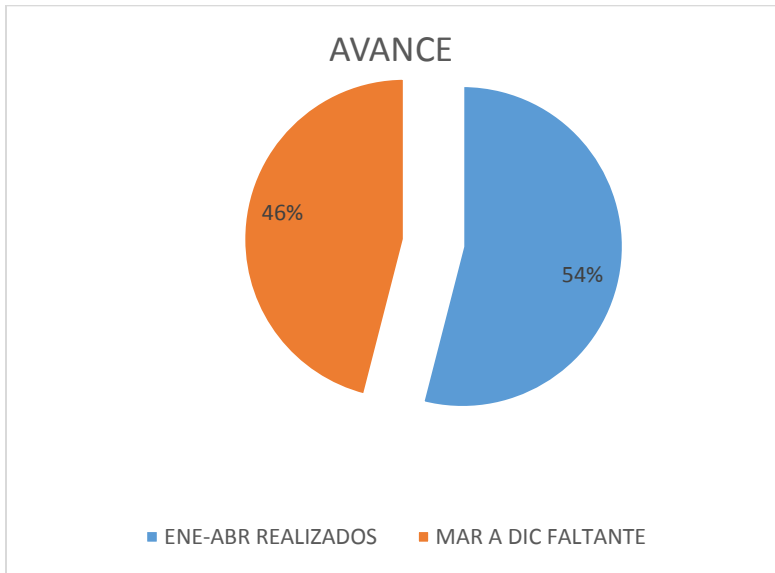
Para el año 2017 se registraron 603 nuevos suscriptores con sus respectivos derechos de conexión, en lo corrido del año 2018 se han registrado 327 nuevos suscriptores.
(Ver archivos anexos de nuevos usuarios 2017/2018)

META NUEVOS USUARIOS: la meta para el año 2018 es el ingreso de 600 nuevos usuarios
 INGRESADOS ENERO –MAYO: 327
 AVANCE: 54%





Nit. 800.082.204-9



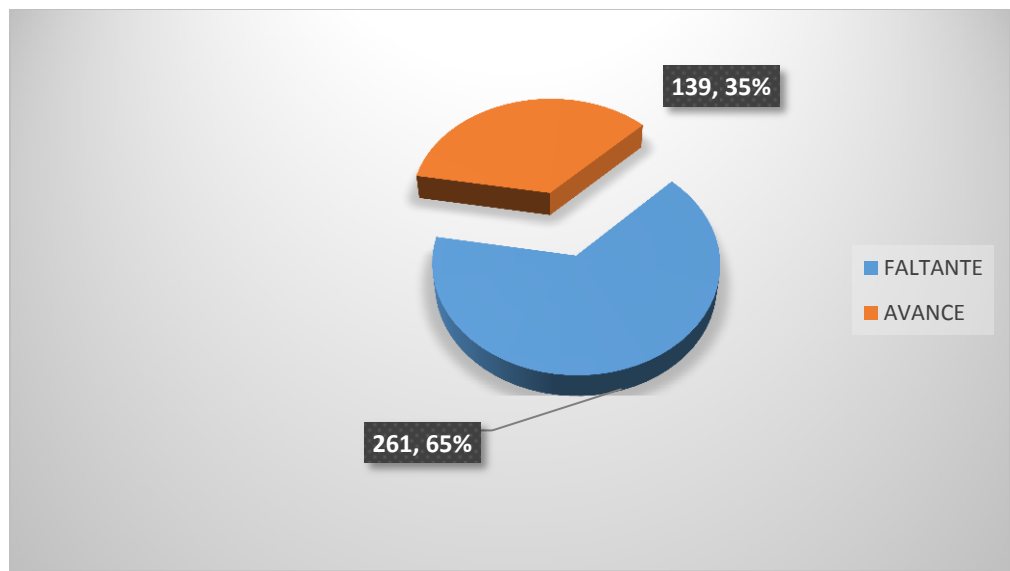
En cuanto a cambios de medidor por daño se han realizado 139 cambios por medidor entre enero y el 20 de mayo de 2018. Para el año 2017 se realizaron 372 cambios de medidor por daño, se registra un avance del 35% en comparación del año 2017.

(Ver solicitudes de PQR)

META CAMBIOS DE MEDIDOR POR MAL ESTADO: 400 cambios

INGRESADOS ENERO –MAYO: 139

AVANCE: 35%





Nit. 800.082.204-9

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

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

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

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

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

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

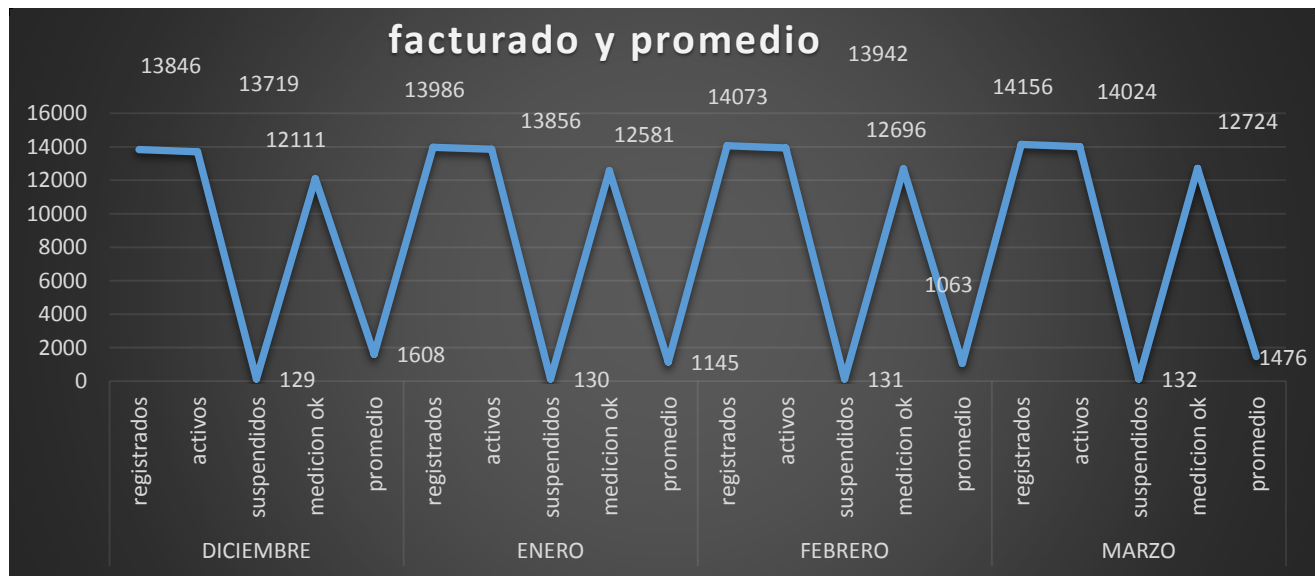




Nit. 800.082.204-9

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

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



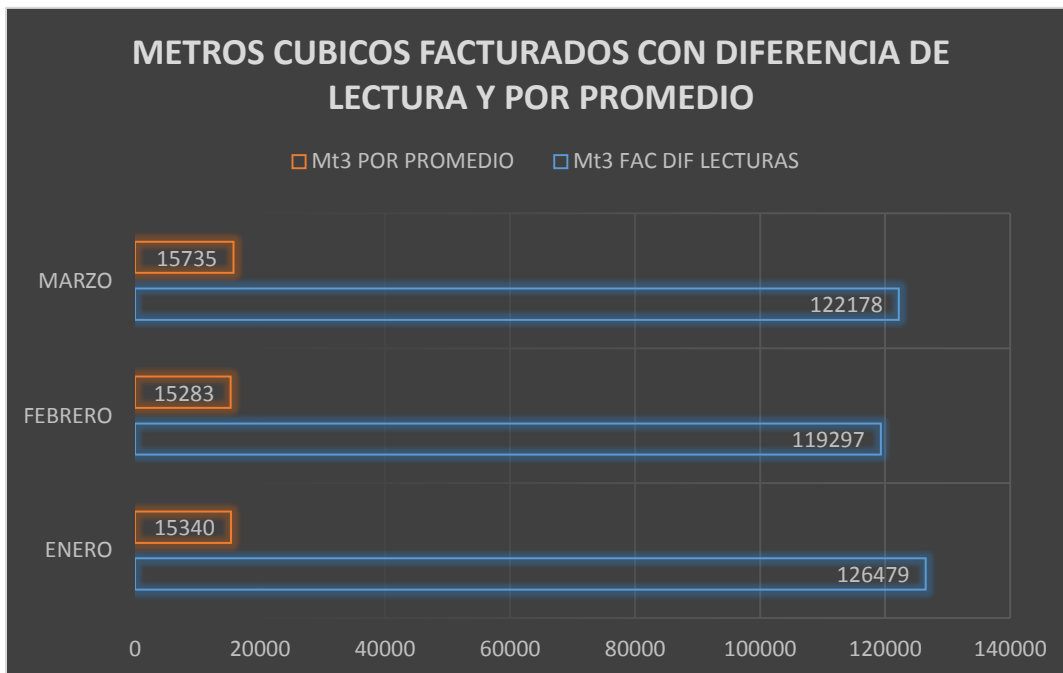
- En el archivo denominado marzo2018, en formato Excel podrá encontrar identificados con color verde, lila y amarillo los suscriptores facturados con consumos promedio; en este caso es importante mencionar el porqué del incremento en los usuarios facturados por promedio:
 - Los identificados con color verde que corresponden a 1166 suscriptores, son aquellos a los que efectivamente sus centros de medición no reflejan consumos reales y se adopta el cobro pro promedio. De estos 71 suscriptores que fueron facturados con consumo promedio corresponden a cambios de medidor entre periodos de facturación.
 - Los identificados con color lila que corresponden a 38 suscriptores, son aquellos cuyo problema de aforo corresponde a medidor invertido por manipulación o defecto de mecanismo.
 - Los identificados con color amarillo que corresponden a 272 suscriptores, son aquellos que presentan periodos de atraso superior a 4 periodos de facturación y que presentan problemas de aforo y susceptibles de depuración de cartera por predio inexistente, demolido, deshabitado y/o doble facturación.
- 983 suscriptores cancelaron sin diferencia de lecturas, es decir solo cargos fijos ya que no existió consumo, se pueden identificar con color azul.





Nit. 800.082.204-9

- Indicador: Avance de suscriptores facturados por consumo / Total suscriptores por promedio y no medidos = 12581/1145: 11% para el periodo enero de 2018. Ahora bien, en atención al periodo febrero se puede determinar que hay una disminución de los cobros por promedio de 1145 suscriptores a 1063, lo que concluye una reducción en los suscriptores facturados por promedio del 12% del total suscriptores activos para el periodo febrero. Ahora bien, como vimos en el punto anterior el periodo MARZO los consumos promedio subieron respecto al periodo febrero.
- En el archivo denominado estadísticas de consumo se podrán observar el total de metros cúbicos facturados por diferencia de lectura y el total de metros cúbicos facturados por promedio en los periodos de enero y febrero de 2018, para lo cual se refleja en la siguiente gráfica.



Como se puede observar se sigue trabajando en disminuir los consumos promedio, para la facturación de abril se inició la recolección de lecturas y aforo con dispositivo móvil lo que contribuirá a realizar las críticas y proscriticas en el terreno.

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

Plazo: 12 meses
Seguimiento: Mensual

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3



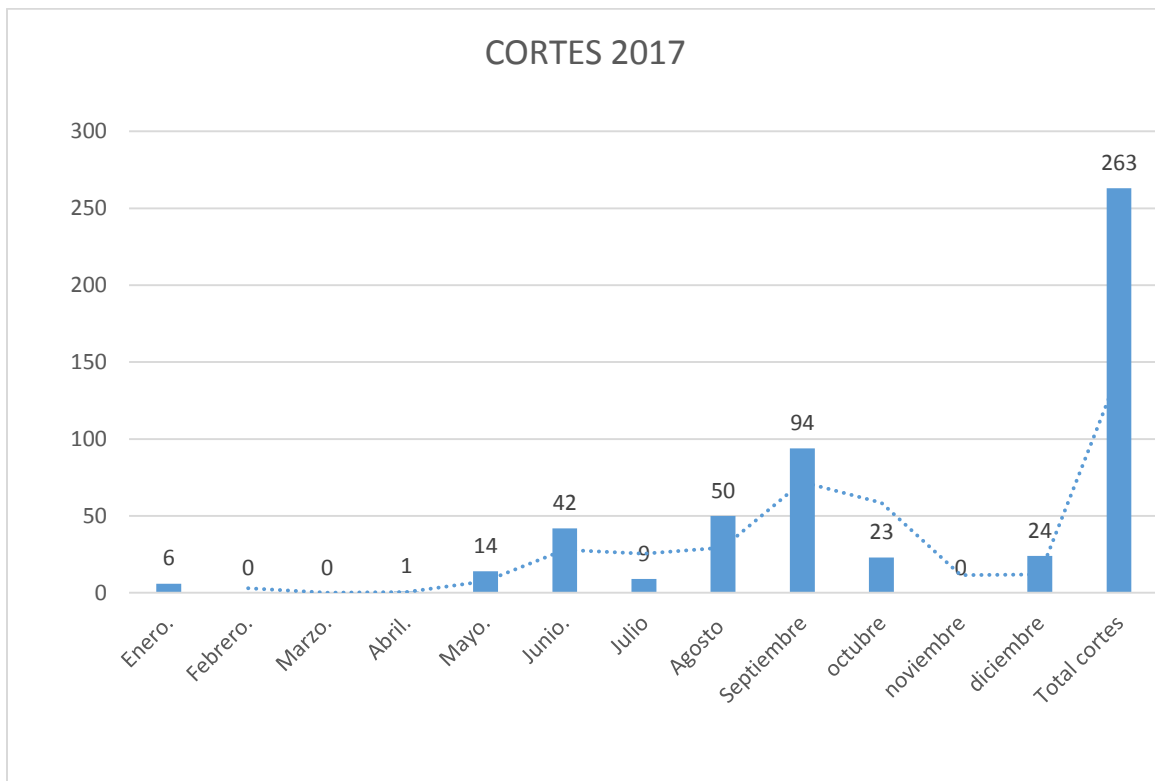


Nit. 800.082.204-9

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

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

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

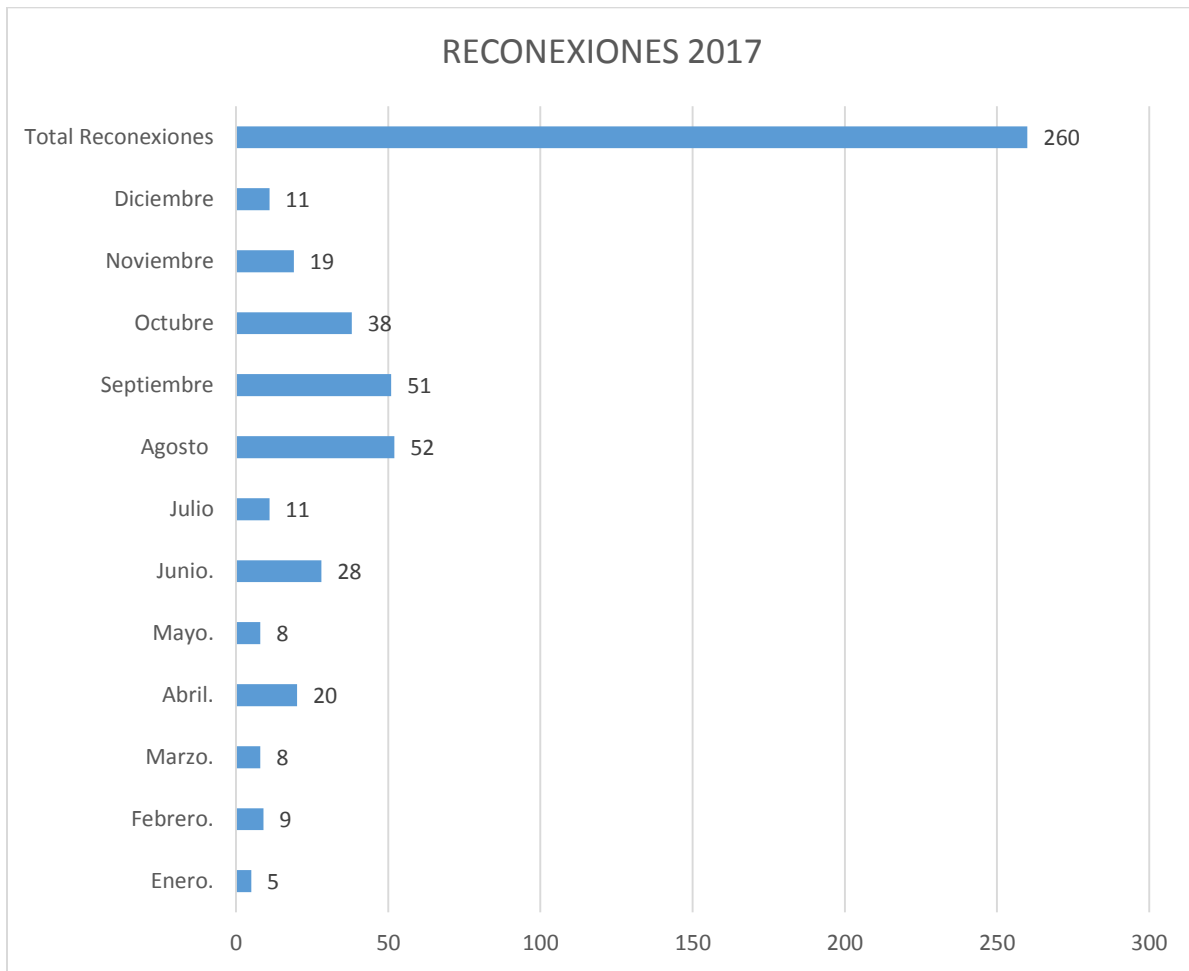


Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9



2018

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

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9



Se tienen aproximadamente 1002 usuarios morosos por lo cual se calcula que se han realizado suspensiones alrededor del 15% del total, es importante aclarar que antes de este informe se tiene establecido la suspensión por mora de más de 300 predios aproximadamente incluyendo los que se encuentran en proceso de depuración.

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

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

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

Plazo: 5 meses

Seguimiento: Mensual

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





Nit. 800.082.204-9

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

1. Que en concordancia con los principios que regulan la administración pública contenidos en el artículo 209 de la Constitución Política, los servidores públicos que tengan a su cargo el recaudo de obligaciones a favor del tesoro público deberán realizar su gestión y normalización de manera ágil, eficaz, eficiente y oportuna con el fin de obtener liquidez en el tesoro público; caso que compete a EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P. como Empresa Industrial y Comercial del Estado prestadora de los servicios públicos domiciliarios en virtud del artículo 2 constitucional. De aquí la necesidad de atender prioritariamente la depuración y saneamiento contable de la cartera de difícil recaudo, acciones que llevarían a la normalización y estabilización de la cartera REAL de EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P; mismas que deberán ser objeto de estudio y de decisión inmediata por parte de los comités competentes en la materia.

2. Que habida consideración del criterio de suficiencia financiera que rige el sistema tarifario de los Servicios Públicos Domiciliarios, la tarifa y por ende el pago de los usuarios por los consumos realizados, así como de otros servicios recibidos de parte de Empresa es la fuente natural de recursos. El desbalanceo tarifario (costo de producción, distribución y aseguramiento a futuro de los servicios mayor que el recaudo), **las pérdidas por fraude o fugas o el ejercicio de la cultura de no pago por parte de los usuarios, la existencia de cartera incobrable e irreal, (usuarios de predio facturado después de cortado, doble facturación (doble cuenta de contrato), Predio demolido y con servicio cortado, predio no existe o no existió y/o demás casos que afectan la viabilidad financiera de la empresa por ser una cartera objeto de provisión contable pero totalmente inexistente e incobrable para EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P.) afectan seriamente la viabilidad financiera de la Empresa.** Así las cosas el ejercicio de una buena gestión comercial debe dirigirse fundamentalmente a reducir significativamente y en lo posible a eliminar los riesgos financieros derivados de los hechos y conductas enumerados arriba. En términos estratégicos se ha de propender por mantener excelentes niveles de recaudo, de forma tal que en lo posible no se presente el fenómeno de cartera morosa o de cartera incobrable.

La cartera no cobrada o cobrada de manera tardía pone en riesgo la viabilidad de la Empresa. El principal aspecto entonces es el recaudo y el estímulo de la cultura de pago y de uso eficiente del agua por los usuarios.

Vale la pena tener en cuenta que uno de los aspectos con mayor incidencia en términos de la garantía de la viabilidad empresarial de una ESP es la cartera y la gestión que se lleve para su recaudo. De ahí la importancia de claridad meridiana en cuanto a las políticas que adopte **EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P** para evitar un incremento innecesario en su cartera, y de la misma manera la depuración y saneamiento contable de la misma.





Nit. 800.082.204-9

3. En relación con las facultades con que cuentan las ESP para la administración de la cartera a su favor, vale la pena transcribir el Concepto 286 del 10 de junio de 2008.

“Ni la Ley [142](#) de 1994⁽⁴⁾ ni la Ley [689](#) de 2001⁽⁵⁾ contemplan restricciones respecto de las políticas que pueden adoptar las empresas prestadoras de servicios públicos para la recuperación de cartera. En consecuencia, cada una de estas empresas tiene libertad para diseñar sus mecanismos de recaudo de cartera morosa.

En virtud de lo anterior, la empresa puede suscribir acuerdos de pago, o realizar otros actos conducentes a la recuperación de la cartera morosa, persuadiendo u ofreciéndole al efecto a sus deudores planes de pago que conlleven descuentos, financiación, plazos adicionales y demás medidas recaudatorias, que le concedan a los deudores morosos la posibilidad de continuar recibiendo los respectivos servicios al amparo de tales acuerdos o programas de pago, los cuales deben cumplirse en la forma y términos que al respecto se estipulen.

Adicionalmente, la recuperación de cartera involucra también acciones de tipo legal como el cobro ejecutivo.

Así, existe autonomía para que la empresa utilice los mecanismos de recaudo de su cartera que considere pertinentes, siempre y cuando dichos mecanismos se encuentren previstos en la ley. “

De acuerdo con lo anterior es claro que las Empresas de Servicios Públicos tienen la autonomía para establecer las políticas para el recaudo, rotación, recuperación y depuración de cartera, de forma tal que puedan proveerse de los fondos de inversión y la liquidez necesaria para garantizar la continuidad y calidad del servicio. Con lo anterior, EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P mediante su máximo órgano directivo JUNTA DIRECTIVA, GERENCIA Y DIVISIONES MISIONALES, se obtengan las respectivas autorizaciones y viabilidades, con el objeto de normalizar la cartera de la entidad, como uno de los aspectos de su objeto social.

4. Es del pleno conocimiento de la Junta Directiva de EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P, la Gerencia, del Comité Técnico de Saneamiento Contable, de la División Financiera y Contable y de la División comercial y de atención al usuario, el gran proceso de depuración y normalización de cartera que se está ejecutando actualmente; cabe recordar que en los meses de Enero y Febrero del año 2018; fueron ejecutados en sistema los procesos de depuración de 70 casos de facturación pertenecientes a las anomalías de tipo comercial identificadas por EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P; la depuración realizada fue por un valor de QUINIENTOS CINCO MILLONES CIENTO TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS PESOS M/CTE (\$505.137.400); suma que equivalía en una





Nit. 800.082.204-9

cartera ficticia y de difícil recaudo dadas las inconsistencias identificadas en facturación; se recuerda que esta cartera representaba un impacto altamente negativo en los estados financieros de la empresa EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P; dado a que mensualmente se incrementaba su valor; pero sin que obedeciera a causas de servicios activos, aforos y consumos reales o servicios prestados por EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P.

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

Esta cartera obedecía a servicios inexistentes compatibles a las anomalías de tipo comercial identificadas por el área de cartera de EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P; anomalías contempladas en el numeral 6 del presente escrito; y que además observando el gran impacto negativo que causaba su existencia se tenían en cuenta como **ACTIVOS** de EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P; situación que a la luz de los principios de la administración pública es muy grave; ya que esta cartera ficticia era base (y la existente también) para calcular el impuesto al patrimonio que cancela anualmente EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P; los casos depurados y retirados definitivamente del sistema son los siguientes:

NOMBRE SUSCRIPTOR	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





Nit. 800.082.204-9

NOMBRE SUScriptor	COD. INTERNO	COD. RUTA
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
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





Nit. 800.082.204-9

NOMBRE SUScriptor	COD. INTERNO	COD. RUTA
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
VALBUENA ORMILDA	1075615	4010398000000
VALBUENA VALBUENA JAIME ORLANDO	1074295	3020269000000
CAÑON FAJARDO SOFIA VITELVINA	1098314	4010821200000
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

TOTAL, DEPURADO DE SISTEMA: \$505.137.400

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

Que haciendo una relación actual, detallada, especificando nombre de suscriptor, código interno, código de ruta, dirección, periodos vencidos y valor a depurar por usuario y el total por rutas (una a una); se indica en las siguientes tablas ordenados por ruta; cabe aclarar que la siguiente relación corresponde a las facturas identificadas como sobrantes y de difícil recaudo dado a que no son exigibles jurídicamente, en virtud a que los valores allí generados corresponde a promedios y recargos generados





Nit. 800.082.204-9

por el sistema de servicios que EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P en ningún momento ha prestado de manera efectiva; así que hay lugar a depurarlos; y son los siguientes:

FACTURAS SOBRANTES RUTA 0402

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

FACTURAS SOBRANTES RUTA 0302

CODIGO INTERNO	CODIGO DE RUTA	NOMBRE SUSCRIPTOR	DIRECCION	VALOR A DEPURAR Y PERIODOS VENCIDOS
1064161	0302-1186-1000-00	MORENO COMBITA JORGE ENRIQUE	CR 13 21 76	\$ 11.828.100 PER.122
1066616	0302-3020-0000-00	PERALTA ISABEL	CR 10 22 51	\$ 1.832.800 PER. 55
1068425	0302-3708-8100-00	ACOSTA MARIA ANA JULIA	CR 12 24A 66 AP 202	\$ 7.032.200 PER. 127
1068792	0302-3736-6100-00	PEÑA RAMIREZ ROSA HELENA	CL 24 A No. 13 - 27 int 9	\$ 4.715.100 PER. 126
1074826	0302-4751-0000-00	RIVERA SUAREZ EMILIANO	CR 2 VIA SABOYA	\$ 2.546.600 PER. 102
1074884	0302-4820-3000-00	MARTINEZ DE MARIA T	CLR 10 SAL SABOYA	\$ 3.139.200 PER. 115





Nit. 800.082.204-9

CODIGO INTERNO	CODIGO DE RUTA	NOMBRE SUSCRIPTOR	DIRECCION	VALOR A DEPURAR Y PERIODOS VENCIDOS
1069597	0302-0028-0000-00	BENITEZ PAEZ CLAUDIA PATRICIA	CR 10 4B 00	\$ 4.511.100 PER. 112
1074255	0302-0268-0000-00	GOMEZ MARCELO ISMAEL	BARRIO ANTONIA SANTOS	\$ 414.200 PER. 28
1065725	0302-1001-0000-00	VDA DE DIAZ ROSA M	CR 10 20 13/17	\$ 1.398.200 PER. 71
1064953	0302-1730-6000-00	CARO MARCIALES PEDRO	CL 22B 12 25 SANTA BARBARA	\$ 3.338.600 PER. 110
1074768	0302-0325-0000-00	FORERO FLAMINIO	CR 10 31 23 / 30	\$ 6.879.900 PER. 131
1072066	0302-1519-9000-00	ROA DIAZ EDGARDO	BL 34 AP 2N	\$ 2.942.700 PER. 108
			TOTAL A DEPURAR	\$ 50.578.700

FACTURAS SOBRANTES RUTA 0101

CODIGO INTERNO	CODIGO DE RUTA	NOMBRE SUSCRIPTOR	DIRECCION	VALOR A DEPURAR Y PERIODOS VENCIDOS
1003699	0101-3230-1000-00	SIERRA JOSE MELQUISEDEC	CL 9 9B 62	\$ 2.684.100 PER. 78
1106033	0101-0101-0101-01	SECTOR HIDRAULIXO NORTE	SECTOR HIDRAULICO NORTE	\$ 651.200 PER. 21
1007197	0101-5710-0000-00	FORERO EFRAIN M	CL 1611 28	\$ 1.977.600 PER. 73
1005628	0101-4020-1500-00	GONZALEZ CUBILLOS ABEL DE JESUS	CR 10 12 87	\$ 2.157.500 PER. 50
1006977	0101-5370-0000-00	BONILLA DE ROJAS ANA ELSA	CR 11 14 10	\$ 1.029.500 PER. 63
1006991	0101-5390-0000-00	AREVALO LEONARDO	CR 11 14 28	\$ 1.196.800 PER. 63
1004734	0101-3690-0000-00	GONZALEZ JOSE	CR 10 7 86	\$ 156.500 PER. 16
1004744	0101-3700-0000-00	VARGAS ROSA	CR 10 7 104	\$ 156.500 PER. 16
1000769	0101-0780-0000-00	ARDILA JESUS	CL 14 9 85	\$ 407.700 PER. 39
1000776	0101-0790-0000-00	QUIROGA MIGUEL R	CL 14 9 83	\$ 530.100 PER. 51
1000786	0101-0790-1000-00	ZULETA OSORIO CARLOS AUGUSTO	CL 14 9 79	\$ 638.200 PER. 70
1000794	0101-0800-0000-00	VILLAMIL CASTRO JORGE	CL 14 9 73	\$ 1.415.400 PER. 79
1006977	0101-5370-0000-00	BONILLA DE ROJAS ANA ELSA	CR 11 14 10	\$ 1.029.500 PER. 63
1006991	010-5390-0000-00	AREVALO LEONARDO	CR 11 14 28	\$ 1.196.800 PER. 63
			TOTAL A DEPURAR	\$15.227.400

FACTURAS SOBRANTES RUTA 0202

CODIGO INTERNO	CODIGO DE RUTA	NOMBRE SUSCRIPTOR	DIRECCION	PERIODOS VENCIDOS
1110901	0202-1800-7051-00	CASTAÑEDA COCA MARCO TULIO	CR 6 BIS 3A 55 SUR SAUCES	\$ 1.337.300 PER. 61
1099462	0202-1965-1000-00	RINCON CASTILLO OMAR JOSUE	CR 9 7 S 76	\$ 2.600.500 PER. 97
1049268	0202-2116-0000-00	FORERO TELLEZ LUIS RAUL	CR 9A 12 65 S	\$ 2.040.500 PER. 98
1049704	0202-2140-1300-00	MORENO ANA BELSU	CL 13 9A 13	\$ 8.281.800 PER. 128
1050037	0202-2160-0000-00	RODRIGUEZ FORERO ISABEL	CR 9 A BIS 12 A 33 SUR	\$ 5.276.700 PER. 113
1097387	0202-2181-5001-00	GARCIA GONZALEZ FLORENTINO	CR 9 1 S 81 / DIR CORRESPONDENCIA:	\$ 2.672.000 PER. 101





Nit. 800.082.204-9

CODIGO INTERNO	CODIGO DE RUTA	NOMBRE SUSCRIPTOR	DIRECCION	PERIODOS VENCIDOS
			CL 2 S 9 53	
1050645	0202-2193-1000-00	CORTES CRISTANCHO HERMES	CL 9A S 9/ LOTE 1	\$ 2.737.000 PER. 117
1051849	0202-2351-4000-00	RAMIREZ SOLANO JAIME	CR 9 3A 37 S/	\$ 10.019.900 PER. 74
1132193	0202-2421-4312-00	BUITRAGO MONTAÑA NELSON	CR 9 BIS 12 27 S	\$ 556.500 PER. 17
1052884	0202-2597-0000-00	GARNICA BUSTOS ROSA DELIA	CR 11 7A 10 S	\$ 3.073.200 PER. 110
1095176	0202-4001-0000-00	HERNANDEZ PUENTES SANDRA PATRICIA	CR 9A 12 S 41 IN	\$ 27.115.600 PER. 103
1132172	0202-6200-1300-00	CASTAÑEDA LUZ NEIRA	CR 9A 12 46 S	\$ 652.200 PER. 18
1099233	0202-9140-7205-00	ORJUELA LARROTA BLANCA CECILIA	CR 9 B 12 S 05	\$ 773.300 PER. 33
			TOTAL A DEPURAR	\$67.136.500

FACTURAS SOBRANTES RUTA 0501

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

FACTURAS SOBRANTES RUTA 0301

COD. INTERNO	CODIGO DE RUTA	NOMBRE SUSCRIPTOR	DIRECCION	PERIODOS VENCIDOS
1054549	0301-0055-4500-00	GONZALEZ MARIA DEL CARMEN	CL 17 CARRE 20 ESQUINA	\$ 2.982.600 PER. 114
2110887	0301-5555-0000-00	ORTEGON MURCIA LUIS EDGAR	CR 9 19 33 CENTRO	\$ 854.800 PER. 60
1059561	0301-4990-0000-00	GARCIA GARCIA VICTOR URIEL	CL 18 9 33	\$ 2.087.900 PER. 55
1056897	0301-1500-0000-00	GOMEZ ANA LUCRECIA	CL 19 15 32	\$ 1.888.000 PER. 91
1060848	0301-6440-0000-00	VILLAMIL NOVA JANETH	CR 10 17 29	\$ 354.900 PER. 40
1060822	0301-6390-0000-00	G DIAZ CARMEN	CR 10 17 17	\$ 9.544.700 PER. 62
1061205	0301-6980-0000-00	V DE GARZON MARIA	CL 20 10 35	\$ 337.000 PER. 33
1061378	0301-7200-0000-00	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL	CL 20 12 63	\$ 670.000 PER. 59
1059539	0301-4950-2000-00	HERNANDEZ RAUL HERNANDEZ C	CR 9 17 87	\$ 1.559.800 PER. 64
1059282	0301-4680-0000-00	ALARCON INOCENCIO	CL 17 10 14	\$ 3.706.900 PER. 71





Nit. 800.082.204-9

COD. INTERNO	CODIGO DE RUTA	NOMBRE SUSCRIPTOR	DIRECCION	PERIODOS VENCIDOS
1061597	0301-7490-0000-00	CAICEDO SEGUNDO	CL 20 N 17 33	\$ 2.682.300 PER. 105
1055151	0301-0190-0000-00	PAEZ TOMAS DE J	CL 17 A 17 28	\$ 1.196.900 PER. 50
1056494	0301-1270-0000-00	RODRIGUEZ PEDRO	CL 19 15 47	\$ 318.200 PER. 43
			TOTAL A DEPURAR	\$ 28.184.000

29

FACTURAS SOBRANTES RUTA 0401

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

FACTURAS SOBRANTES RUTA 0105

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

FACTURAS SOBRANTES RUTA 0201 YA ESTAN DEPURADAS

FACTURAS SOBRANTES RUTA 0102

COD. INTERNO	CODIGO DE RUTA	NOMBRE SUSCRIPTOR	DIRECCION	PERIODOS VENCIDOS
1013192	0102-2240-3100-00	CAICEDO PEÑA JULIO ROBERTO	FINCA LA CALLEJA	\$ 1.160.300 PER. 76
1017399	0102-3140-0000-00	RODRIGUEZ ANTONIO E.	CR 12 10 13	\$ 1.430.100 PER. 40
1017717	0102-3957-0000-00	BALLESTEROS LUIS ALBERTO	VEREDA/	\$ 467.500 PER. 138
1017734	0102-3957-1100-00	PAEZ OBANDO EDILSON HERN	VER TENERIA	\$ 347.400 PER. 21
1010388	0102-0770-3000-00	POVEDA MARCO A	CR 11 5 09	\$ 1.004.700 PER. 45
1017742	0102-3957-1200-00	ORTIZ CASTAÑEDA LUZ MARINA	VEREDA TENERIA	\$ 982.900 PER. 66
1016066	0102-2660-8000-00	VERANO RODRIGUEZ FLOR O	CL 7 10 10	\$ 1.017.500 PER. 39
1010049	0102-0622-5000-00	GALLEGO LEON EVELIO	CR 13 6A 23	\$ 25.288.500 PER. 109
1100002	0102-0151-0200-00	SUAREZ LATORRE MARIA TERESA	CR 13 6A 15	\$ 49.589.800 PER. 113
1016985	0102-2950-5000-00	MORENO SUAREZ JOSE EMIRO	CR 9A 12 03	\$ 5.893.600 PER. 116





Nit. 800.082.204-9

COD. INTERNO	CODIGO DE RUTA	NOMBRE SUScriptor	DIRECCION	PERIODOS VENCIDOS
1010005	0102-0621-1000-52	NORATO ROSA ISABEL	M S C 1	\$ 3.384.300 PER. 88
1009614	0102-0621-1000-13	PACHON CLARA SULAY	M D C 5	\$ 604.400 PER. 33
1009993	0102-0621-1000-51	FANDIÑO JORGE	M L C 4	\$ 1.389.900 PER. 40
TOTAL A DEPURAR				\$ 92.560.900

6. Para efectos de enmarcar los distintas situaciones de tipo factico que EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P deberá tener en cuenta para la identificación del estado real del predio respecto de la prestación del servicio, estado de cuenta de usuario, méritos para la depuración por motivo real por el cual se deberá proceder a depurar y sanear contablemente la cartera de 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:

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

7. Que deberán darse a conocer los casos de manera individual con los debidos soportes existentes (*registros fotográficos, actas de visita, facturas actuales, resumen factico, recomendaciones, etc*), y que del resultado que se obtenga de la misma, el Comité Técnico deberá recomendar a la Gerencia de la entidad y tomar la decisión





Nit. 800.082.204-9

de manera conjunta para realizar el proceso de depuración y saneamiento contable, dado el evidente impacto negativo sobre la viabilidad financiera de la entidad, en razón a que sobre los casos puntuales anexos al presente informe, se obtienen datos como la inexistencia de la prestación del servicio (inexistencia de red de acueducto y alcantarillado en el predio), la generación de cargos fijos en los ítems de acueducto y alcantarillado, consumos promedio en acueducto y alcantarillado, intereses generales y moratorios, multas, recargos, etc; aspectos los anteriores que se trasmutan de manera general en **COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS, CONFORMANDO UNA CARTERA FALSA E INEXISTENTE** que afecta e impacta negativamente la viabilidad financiera de la entidad, dado su objeto de provisión contable en EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P.

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

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





Nit. 800.082.204-9

GONZALEZ CUBILLOS ABEL DE JESUS	01014020150000	1005628	CR 10 12 87	Predio facturado después de cortado definitivamente.	<u>\$2.157.500</u> <u>50 PERIODOS</u>
GONZALEZ CUBILLOS ABEL DE JESUS	01014020160000	1005631	CR 10 12 90	Predio facturado después de cortado definitivamente. Y Doble facturación (doble cuenta contrato o matrícula)	<u>\$686.100</u> <u>25 PERIODOS</u>
GALLEGO LEON EVELIO	01020622500000	1010049	CR 13 6A 23/	Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	<u>\$25.288.500</u> <u>109 PERIODOS</u>
VERANO RODRIGUEZ FLOR	01020789000000	1016066	CL 7 10 10/	Doble facturación (doble cuenta contrato o matrícula)	<u>\$1.017.500</u> <u>39 PERIODOS</u>
MORENO SUAREZ JOSE EMIRO	01022950500000	1016985	CR 9A 12 03	Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	<u>\$5.893.600</u> <u>116 PERIODOS</u>
BALLESTEROS LUIS ALBERTO	01020655000000	1017717	VEREDA/	Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	<u>\$467.500</u> <u>138 PERIODOS</u>
ALARCON INOCENCIO	03014680000000	1059282	CL 17 10 14/	Doble facturación (doble cuenta contrato o matrícula)	<u>\$3.706.900</u> <u>71 PERIODOS</u>
HERNANDEZ RAUL HERNANDEZ	03010597000000	1059539	CR 9 17 87/	Predio facturado después de cortado definitivamente.	<u>\$1.559.800</u> <u>64 PERIODOS</u>
GARCIA GARCIA VICTOR URIEL	03010601000000	1059561	CL 18 9 33	Predio y/o Lote al cual nunca se le ha prestado el servicio de acueducto ni alcantarillado.	<u>\$2.087.900</u> <u>55 PERIODOS</u>
G DE DIAZ CARMEN	03010735000000	1060822	CR 10 17 17/	Doble facturación (doble cuenta contrato o matrícula)	<u>\$9.544.700</u> <u>62 PERIODOS</u>
PERALTA ISABEL	03023020000000	1066616	CR 10 22 51/	Doble facturación (doble cuenta contrato o matrícula)	<u>\$1.832.800</u> <u>55 PERIODOS</u>
LEON JIMENEZ PEDRO	04023140120000	1089528	CL/	Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	<u>\$2.784.400</u> <u>129 PERIODOS</u>
ORTEGON ARISTOBULO A	04021531000000	1089974	A 10 SAL TUNJA/	Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	<u>\$914.000</u> <u>42 PERIODOS</u>
RIVERA SUAREZ EMILIANO	04023390100000	1090129	CL/	Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	<u>\$2.243.000</u> <u>116 PERIODOS</u>





Nit. 800.082.204-9

MURILLO CONCEPCION	04023590000000	1090484	CLR 6 SAL TUNJA/	Predio y/o Lote al cual nunca se le ha prestado el servicio de acueducto ni alcantarillado.	<u>\$ 5.981.500</u> <u>103 PERIODOS</u>
MURILLO SIMON	04023650000000	1090534	CR 6 28 146/	Predio y/o Lote al cual nunca se le ha prestado el servicio de acueducto ni alcantarillado.	<u>\$2.885.800</u> <u>116 PERIODOS</u>
MURILLO CONCEPCION	04023600000000	1090499	CR 11 14 95/K 6 SAL TUNJ	Predio y/o Lote al cual nunca se le ha prestado el servicio de acueducto ni alcantarillado.	<u>\$ 2.414.900</u> <u>107 PERIODOS</u>
MURILLO RODRIGUEZ SIMON	04023660000000	1090544	CR 6 28 146/	Predio y/o Lote al cual nunca se le ha prestado el servicio de acueducto ni alcantarillado.	<u>\$4.832.600</u> <u>114 PERIODOS</u>
ORTEGON PEÑA MARIA DEL PILAR	04023932320000	1091624	CL 25 5 67	Doble facturación (doble cuenta contrato o matrícula)	<u>\$2.986.600</u> <u>110 PERIODOS</u>
MURCIA CASTILLO TOMAS	04023942000000	1091949	CL 26 4 21/	Predio y/o Lote al cual nunca se le ha prestado el servicio de acueducto ni alcantarillado.	<u>\$2.614.700</u> <u>128 PERIODOS</u>
SUAREZ LATORRE MARIA TERESA	01020151020000	1100002	CR 13 6 A 15	Predio facturado después de cortado definitivamente.	<u>\$49.589.800</u> <u>113 PERIODOS</u>
VEGA ESCARRAGA HUGO	04020029000000	1101071	CR 10 27 50 IN 7	Predio facturado después de cortado definitivamente.	<u>\$2.032.800</u> <u>85 PERIODOS</u>
SECTOR HIDRAULICO SUR	03030303030303	1106058	SECTOR HIDRAULIC O SUR	Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	<u>\$269.100</u> <u>8 PERIODOS</u>
SECTOR HIDRAULICO PLANTA SUR	04040404040404	1106065	SECTOR HIDRAULIC O PLANTA SUR	Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	<u>\$315.100</u> <u>8 PERIODOS</u>
QUINTANA LEON HORLANDO	01020816100000	1132629	CL 5 13 51 BOYACA	Doble facturación (doble cuenta contrato o matrícula)	<u>\$815.500</u> <u>12 PERIODOS</u>
MARTINEZ DE MARIA T	03024820300000	1074884	CLR 10SAL SABOY/	Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	<u>\$3.139.200</u> <u>115 PERIODOS</u>
RIVERA SUAREZ EMILIANO	03024751000000	1074826	CR 2 VIA SABOYA	Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	<u>\$2.546.600</u> <u>102 PERIODOS</u>
SECTOR	01010101010101	1106033	SECTOR	Predio no existe o	





Nit. 800.082.204-9

HIDRAULICO NORTE			HIDRAULIC O NORTE	existió, o no se conoce la ubicación actual.	<u>\$651.200</u> <u>21 PERIODOS</u>
BENITEZ PAEZ CLAUDI PATRICIA	03020028000000	1069597	CR 10 4B 00	Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	<u>\$4.511.100</u> <u>112 PERIODOS</u>
ACOSTA MARIA ANA JULIA	03023708810000	1068425	CR 12 24A 66 AP 202	Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	<u>\$7.032.200</u> <u>127 PERIODOS</u>
GOMEZ MARCELO ISMAEL	03020268000000	1074255	BARRIO ANTONA SANTOS	Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	<u>\$414.200</u> <u>28 PERIODOS</u>
RIVERA EUCLIDES	04020837100000	1090831	CR 6 X28/	Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	<u>\$2.373.700</u> <u>38 PERIODOS</u>
SIN APELLIDO Y SIN NOMBRE	01010180000000	1000178	SIN DIRECCIO N	Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	<u>\$3.397.100</u> <u>34 PERIODOS</u>
VARGAS MANUEL IGNACIO	01013610010000	1004641	CR 10 6 48/	Doble facturación (doble cuenta contrato o matrícula)	<u>\$3.297.800</u> <u>34 PERIODOS</u>
RONCANCIO MARIA ELISA	01020310000000	1011259	CL 5 9A 98/	Predio facturado después de cortado definitivamente.	<u>\$633.200</u> <u>31 PERIODOS</u>
MURILLO JULIO	04021980000000	1085932	CR 6 27/	Predio y/o Lote al cual nunca se le ha prestado el servicio de acueducto ni alcantarillado.	<u>\$3.020.000</u> <u>118 PERIODOS</u>
MURILLO JULIO	04021192000000	1090515	CR 6 SAL TUNJA/	Predio y/o Lote al cual nunca se le ha prestado el servicio de acueducto ni alcantarillado.	<u>\$652.800</u> <u>39 PERIODOS</u>
TOTAL A DEPURAR					<u>\$178.640.400</u>

9. Que los casos relacionados en la tabla anterior, representan una CARTERA FALSA E INEXISTENTE generada en razón COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS, representan económica y financieramente **CIENTO SETENTA Y OCHO MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA MIL CUATROCIENTOS PESOS M/CTE (\$178.640.400.00)**; que deberá ser sujeto inmediato de **DEPURACION, SANEAMIENTO CONTABLE, RESOLUCION DEL CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS Y ELIMINACION DEL SISTEMA**, en razón a que su existencia presunta en la entidad, hacen inviable financieramente a EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P, además de recordar que la existencia de esta elevada cartera falsa e inexigible jurídicamente representa un **DETRIMENTO PATRIMONIAL** para EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P ya que en razón a su provisión contable se cancelan rubros como **IMPUESTO AL PATRIMONIO**,





Nit. 800.082.204-9

generando así pagos sobre una cartera que tiene que ser castigada de manera inmediata, con el propósito de evitar un daño grave e irreversible para EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P.

35

10. Cabe resaltar que para los 40 casos expuestos en este informe (es decir, restan 88 casos de recibos sobrantes), se evidencia un incremento injustificado de la cartera, aun cuando NO EXISTE EL SERVICIO DE ACUEDUCTO EN LOS PREDIOS, lo que constituye una grave afectación para la viabilidad financiera de la entidad, y que EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P en razón a la afectación que estas cuentas inexistentes representan, está en la necesidad de resolver el Contrato de Condiciones Uniformes, depurar y sanear contablemente en las áreas comercial y financiera estos rubros, toda vez que como ya se ha dicho, se han generado en razón a servicios no prestados, lo cual la convierte en una cartera falsa e incobrable jurídicamente; puesto que sobre las facturas como título valor, no reúnen las características legales para hacerlas jurídicamente viables; es decir, NO CONTIENEN REALMENTE UNA OBLIGACION CLARA, EXPRESA Y EXIGIBLE.

Además de lo anterior, el Comité Técnico de Saneamiento Contable de EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P deberá tener de presente, que cuando el servicio se encuentra cortado definitivamente en los términos de lo expresado en el acápite anterior o simplemente no existe o no se ha prestado efectivamente el servicio de acueducto; NO PODRA COBRAR NINGUN VALOR O MONTO, puesto que una vez presentado el corte de manera definitiva el servicio (se diferencia de la suspensión, puesto que esta es temporal y el corte es definitivo arts. 140 y 141 de la Ley 142 de 1994), la empresa está renunciando a prestar el servicio público domiciliario y por ende a efectuar algún cobro de tipo económico, por tanto no hay lugar a algún cobro; al respecto en el **Concepto SSPD-OJ-2014-846 emitido por la Superservicios** se contempla lo siguiente:

3. Suspensión y corte de los Servicios Públicos Domiciliarios

“Por otra parte, el artículo 141 de la Ley en comento, prevé la terminación y corte del servicio de manera definitiva, cuando el usuario incumpla los términos del contrato por un periodo de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros.

Es así, que cuando se presenta el atraso en el pago de tres facturas y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un periodo de dos años, puede la empresa dar por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. Sin embargo, La Ley 142 de 1994 no estableció un plazo de suspensión después del cual el corte deviene obligatorio.

Una vez se produzca el corte del servicio no habría lugar a efectuar ningún cobro al usuario.





Nit. 800.082.204-9

(...)

Así las cosas, la suspensión puede ser entendida como la interrupción temporal del suministro del servicio público respectivo, por alguna de las causales previstas en la ley o en el contrato, **mientras que el corte del servicio, es la pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la misma ley y/o en el contrato de servicios públicos. En el caso del corte del servicio hay resolución del contrato. Adicionalmente, durante la suspensión del servicio procede el cobro de los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso, mientras que en el corte del servicio no procede cobro alguno y el prestador materializará la medida de corte ya sea taponando la acometida, de manera que la terminación del contrato puede hacerse efectiva, es decir que no exista la posibilidad de reconexión fraudulenta, razón por la cual le corresponde a la empresa determinar la forma más efectiva de materializar la medida de corte del servicio.**

En cuanto a la eliminación del usuario de la base de datos una vez se termina el contrato de condiciones uniformes con ocasión del corte del servicio, esta es una decisión que le corresponde exclusivamente a la empresa, máxime teniendo en cuenta que conserva la facultad de cobro de las deudas por concepto de servicios suministrados y no canceladas por el usuario

11. Que mediante 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".
12. Que la Ley 901 de 2004 prorroga la vigencia de la Ley 716 de 2001, prorrogada y modificada por la Ley 863 de 2003 contempla normatividad para el saneamiento de la información contable, en el sector público y se dictan disposiciones, ordenó a las entidades del sector público adelantar las gestiones administrativas necesarias para depurar la información.
13. Que el artículo 1 de la Ley 716 de 2001 regula la obligatoriedad de los entes del sector público de adelantar las gestiones administrativas necesarias para depurar la información contable, de manera que en los estados financieros se revele en forma fidedigna la realidad económica, financiera y patrimonial de las entidades públicas, estableciendo la existencia real de bienes, derechos y obligaciones, que afectan el patrimonio público depurando y castigando los valores que presentan un estado de





Nit. 800.082.204-9

cobranza o pago incierto, para proceder, si fuera el caso a su eliminación o incorporación de conformidad con los lineamientos de la presente ley.

37

14. Que el artículo 4 del Decreto 1282 de 2002 regula lo relacionado al monto de los valores contables objeto de depuración, afirmando que las entidades y organismos obligados al saneamiento contable, podrán depurar de los registros contables, derechos y obligaciones de la entidad, con base sólo en la prueba sumaria de su existencia, cuando su monto no supere los cinco (5) salarios mínimos legales mensuales vigentes.
15. Que en el inciso 2 del artículo 4 del Decreto 1282 de 2002, contempla que en las entidades descentralizadas por servicios, el máximo organismo colegiado de dirección, de acuerdo con sus estatutos internos determinará los montos objeto de depuración, cuando la cuantía sea superior a cinco (5) salarios mínimos legales mensuales vigentes, teniendo en cuenta la naturaleza de las operaciones, la importancia relativa en su estructura financiera y demás factores técnicamente establecidos.
16. Que el artículo 78 del Decreto 1914 de 2003, consagró que el Representante Legal de la entidad y el máximo órgano directivo de la misma, son los responsables de adelantar las gestiones necesarias que conduzcan a garantizar la sostenibilidad y permanencia de un sistema contable, del cual resulte información razonable y oportuna.

De acuerdo a lo anterior, la Superservicios aduce ineludiblemente que la empresa prestadora de servicios públicos, ante un incumplimiento a la Ley o al contrato de servicios públicos, o ante una situación que amenace gravemente los intereses de la empresa (viabilidad financiera), se puede proceder a la suspensión del servicio y con una incidencia de incumplimiento de dos años, al corte definitivo del servicio y por ende a la terminación del contrato de servicios públicos; lo que traería como efecto a la empresa NO COBRAR NINGUN CONCEPTO, simplemente por la existencia del corte definitivo del servicio; situación que es consecuente a la realidad de los 40 nuevos casos expuestos en el presente informe.

Así que EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P se encuentra en el deber legal de depurar, sanear contablemente y eliminar a los usuarios y/o suscriptores que han causado una grave afectación a la cartera de la entidad, dada su naturaleza de cartera de difícil recaudo o a la inexistencia en la prestación del servicio público, o al constituirse en una anomalía comercial, como las ya mencionadas; casos que EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P deberá atender de manera urgente, dado a que por acción u omisión en la toma de decisiones frente a la depuración y castigo de la cartera de difícil recaudo; se está produciendo un detrimento patrimonial de los recursos públicos (responsabilidad fiscal), muy independientemente de la responsabilidad penal o disciplinaria que de allí se desprendería.





Nit. 800.082.204-9

OBSERVACIONES: Que el día 23 de abril en reunión de junta Directiva, se aprobó la depuración de los valores por 178.640.400, que deberá ser sujeto inmediato de DEPURACION, SANEAMIENTO CONTABLE, RESOLUCION DEL CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS Y ELIMINACION DEL SISTEMA, una vez se expuesto el presente informe ante el Comité de Sostenibilidad Contable de Empochiquinquirá

De la misma manera se anexan los soportes de los usuarios depurados para un total de CIENTO DIECIOCHO MILLONES SEISCIENTOS VEINTISIETE MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS M/CTE (\$118.627.296), cabe recordar que estos procedimientos de depuración fueron autorizados el día 27/03/2018 por el jefe de la división comercial, los cuales fueron aprobados por los siguientes actos administrativos: resolución no. 118 del 06 de julio de 2016, resolución no. 143 del 12 de agosto de 2016 y acta no. 001 del 2016 del comité técnico de sostenibilidad de la información financiera de EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P,

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

Plazo: 12 meses
Seguimiento: Mensual

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

Periodo de facturación	fechas de facturación	Días recuperados
ago-17	15/07/2017-14-08-2017	0
sep-17	15/08/2017-15-09-2018	1
oct-17	16/09/2017-16-10-2018	1
nov-17	17/10/2018 -17/11/2018	1
díc-17	19/11/2018 -19/12/2018	1
ene-18	20/12/2017 -20/01/2018	1
feb-18	21/01/2018 -21/02/2018	1
Mar 18	22/02/2018 – 24/03/2018	2
Abr 18	25/03/2018 – 25/04/2018	1
Total		9

En el programa de gestión se establece una recuperación de 18 días en el término de un año, desde el inicio del mismo, por lo cual se establece que se ha recuperado un total de 50% de la meta establecida, así mismo se puede determinar que se alcanzara la meta al finalizar el programa de gestión.





Nit. 800.082.204-9

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

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

7. Atención de Usuarios y PQR

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

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

Plazo: 1 mes
Seguimiento: Mensual

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

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

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

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

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	NUMEOR DE USUARIOS APROX
Nueva Colombia	5 de febrero de 2018	1200





Nit. 800.082.204-9

BARRIO	FECHA	NUMERO DE USUARIOS APROX
Boyacá Alto	26 de febrero	1350

40

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

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

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

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

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

Plazo: 12 meses
Seguimiento: Mensual

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

- **Oficina de Atención al usuario:** Ubicada en Avenida 6 No. 14 A – 03 cuenta con el siguiente horario de atención de la oficina de Peticiones Quejas y Reclamos de la Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos de Chiquinquirá-EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P es de lunes a jueves de 8: 00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 8: 00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
- **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.





Nit. 800.082.204-9

- **Prensa:** Este canal de comunicación se utiliza para publicación de actualización o modificación de tarifas, mensajes para concientizar a la comunidad sobre el ahorro de agua y temas relacionados con disposición final. **Se les informa a los usuarios semestralmente las tarifas**
- **Folleto** parte posterior de los recibos y por medio del Personal de la Oficina de PQR de 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.
- **Internet** EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P. cuenta con redes sociales y Pagina Web lo que permite tener un mayor acercamiento con los usuarios y se puede dar información de manera inmediata y a bajos costos.

Redes Sociales	
	<p>Actualmente las redes sociales son un medio de información muy efectivo para compartir contenidos, interactuar, crear relaciones comerciales, etc. Empochiquinquirá E.S.P. tiene Facebook con 158 amigos, es utilizado para informar a los usuarios que se encuentran vinculados información de la empresa,</p>
Pagina WEB	





Nit. 800.082.204-9

Redes Sociales	
	<p>La página web de EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P cuenta con formatos de atención a la ciudadanía para realizar peticiones quejas reclamos y denuncias.</p>

42

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

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

Plazo: 12 meses
Seguimiento: Mensual

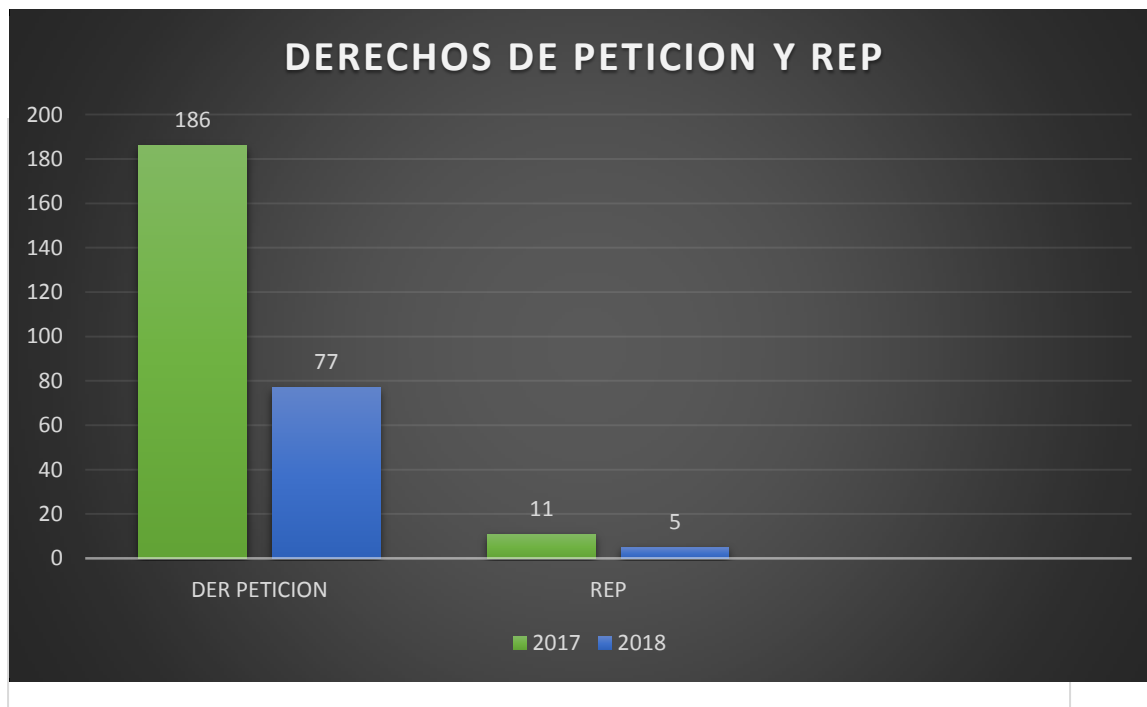
Se adjunta informe detallado de la relación y referencia específica de cada uno de los derechos de petición, recursos de reposición que esta empresa ha recibido en la vigencia 2017, dentro de esta relación se encuentran los que se catalogaron como SAP pero que se envió la evidencia de su respuesta en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

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





Nit. 800.082.204-9



A lo largo del año 2017 se recibieron un total de 186 peticiones y 11 recursos de reposición. En lo que va corrido del año 2018 las peticiones durante el mes de enero y mayo suman 77 y se ha presentado 5 recurso. en 2018.

Se puede observar y verificar a mayo de 2017 se habían presentado 92 derechos de petición y comparación con el mismo periodo de 2018, se han recibido "77" se tiene una disminución del 17% en las causales.

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

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

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

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





Nit. 800.082.204-9

Registro Consolidado:

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

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

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





Nit. 800.082.204-9

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

45

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

Problemas de PQR

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

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

8. Depuración de cartera

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

Acción: Depuración de cartera.

Plazo: 3 meses
Seguimiento: Mensual

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

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

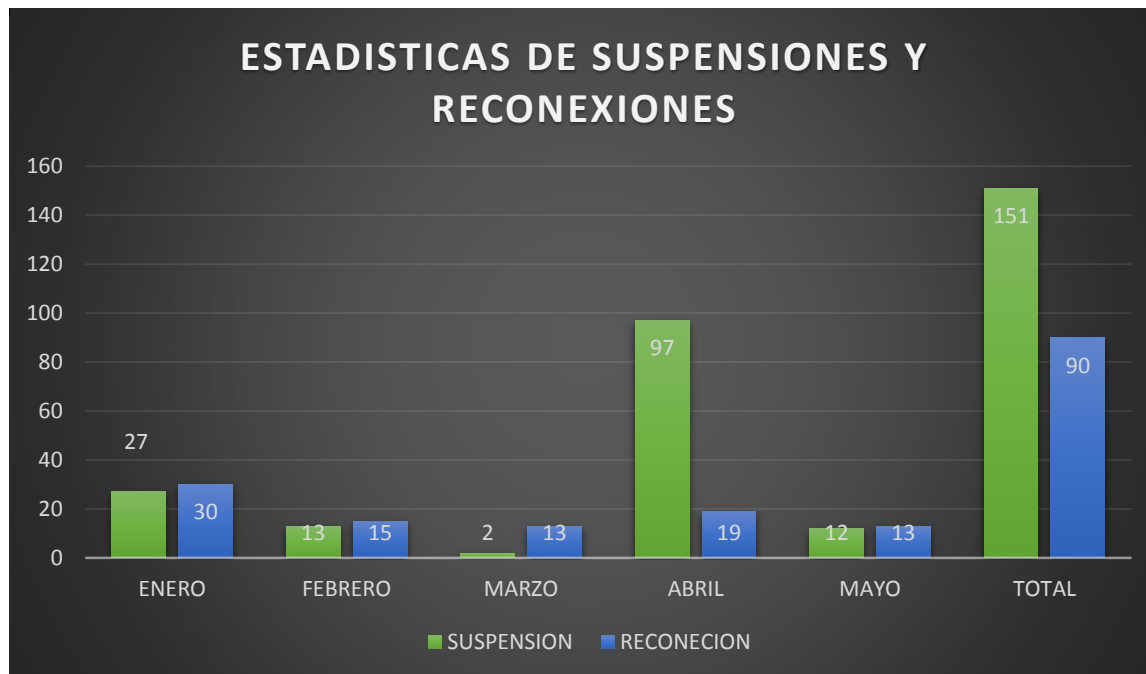
Se envían informes de cortes suspensiones y reconexiones de los usuarios morosos, conforme a lo establecido en el CCU (estadísticas de verificación). **2018**





Nit. 800.082.204-9

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



Se tienen aproximadamente 1002 usuarios morosos por lo cual se calcula que se han realizado suspensiones alrededor del 15% del total, es importante aclarar que antes de este informe se tiene establecido la suspensión por mora de más de 300 predios aproximadamente incluyendo los que se encuentran en proceso de depuración.

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

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

Acción: Realizar procesos de cobro Jurídico

Plazo: 12 meses
Seguimiento: Mensual





Nit. 800.082.204-9

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

47

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

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

Empochiquirá E.S.P

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

Teléfonos 57 87262601 - 87262642 - 87265970

www.empochiquirara.gov.co Código postal 154640

"Unidos por Chiquinquirá 2016 - 2019"





Nit. 800.082.204-9

	GLADYS				
20	VELASQUEZ EDGAR	CALLE 7 A N. 9 -58	01012510500000	\$116.600	3
21	PAEZ JOSE DEL CARMEN	CARREA 9 N. 8 -65	01013120000000	\$531.000	9
22	BENITEZ FLOR MABEL	CALLE 8 N. 9 B -10	01013310400000	\$321.200	7
23	MORENO DE LARA ABIGAIL	CALLE 7 A N. 9 A - 53	01013430400000	\$60.300	6
24	CASTELLANOS ADELA	CALLE 7 N. 9 - 38	01012210000000	\$148.600	3
25	RODRIGUEZ RUIZ EUTIQUIANO	CALLE 8 N. 9 - 79 APT. 301	01012090010000	\$307.700	10
26	ROCHA PAEZ RUBY SOLANYI	CALLE 10 N. 9 -85 - 87- 89 APT. 301	01011412000000	\$102.600	4
27	RODRIGUEZ ANANIAS	CARRERA 9 BIS N. 9 - 40	01011600000000	\$1.160.000	66
28	GARCIA ALFREDO	CALLE 11 N. 9 A - 58	01011140000000	\$3.383.500	80
29	REINA CASTILLO LIGIA	CALLE 14 N. 9 -48	01010740400000	\$443.000	7
30	DE ROCHA LEONILDE	CARRERA 10 N. 11 -33	01016050000000	\$3.595.000	21
31	DE DELGADILLO MARIA	CALLE 14 A N. 5 -43	02010804000000	\$475.500	10
32	LOPEZ LOPEZ MANUEL	CALLE 14 A N. 5 -17	02010801000000	\$556.500	14
33	CAÑON DAZA HILDA	CALLE 15 N. 4 -51	02010758000000	\$120.500	2
34	CACERES HILDA MARIA	CARREA 5 N. 14 B - 49 SUCRE	02010757000000	\$196.800	8
35	CASTRO JOSE A	CALLE 16 N. 5 -46	02010713000000	\$1.225.800	51
36	MUNEVAR LUIS A.	CARRERA 6 N. 16 -28	02010704000000	\$913.900	8
37	CORTES FRANCISCO	CARRERA 6 N. 14 - 18	02010818000000	\$455.000	11
38	BONILLA MARIA DEL C	CALLE 13 N. 5 - 30	02010870000000	\$1.701.600	22
39	DE VELANDIA ANA D	CARRERA 8 N. 11 -08	02010656000000	\$841.000	11
40	ACOSTA ORTEGON MARCO ARTURO	CALLE 16 N. 7 A - 39 - 43 APT. 402	02015540000000	\$494.500	5
41	CARRILLO ORTEGON JAVIER IVAN	CALLE 14 N. 6 -48 APT. 301 SANTA MARTHA	02010820000000	\$1.460.900	19
42	CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	CARRERA 7 N. 14 -88	02010688000000	\$765.200	4
43	LISANDRO PAEZ RENDON Y SOCIA	CARRERA 5 N. 14 -75	02010990000000	\$76.700	3
44	CAÑON JULIA ANDREA	CALLE 14 B N. 4 -75	02010960000000	\$542.600	3





Nit. 800.082.204-9

45	BERNAL ALVARO	CALLE 11 N. 5 - 28	02010912000000	\$664.900	12
46	AVILA SANCHEZ GLADYS PATRICIA	CALLE 15 N. 4 -19	02010755000000	\$210.400	3
47	RAMOS VIRGUEZ MARIA ESPERANZA	CALLE 16 N. 6 -58	02010711000000	\$76.100	6
48	SUAREZ G ARQUIMEDES	CARRERA 6 N. 15 -43	02010699000000	\$101.800	5
49	HERNANDEZ DE PEÑA MARIA LOURDES	CALLE 16 N. 6 -71	02010544000000	\$193.800	12
50	CESPEDES JUSTO A	CALLE 16 N. 6 -06	02010528000000	\$293.600	16
51	CAICEDO NIÑO MARIA HERMINDA	CALLE 14 N. 7 -70	02010623000000	\$708.900	58
52	RODRIGUEZ NEFTALI	CALLE 14 N. 4 -27	02011029000000	\$181.200	20
53	GARZON MARIA OLGA	CALLE 13 N. 4 - 48	02011046000000	\$312.100	36
54	DE ANTONIO OSEAS	CARRERA 5 N. 12 -58	02011061000000	\$214.400	8
55	MURCIA AVENDAÑO JORGE ARMANDO	CALLE 15 N. 6 -14	02010586000000	\$162.500	16
56	MURCIA AVENDAÑO GLADYS	CALLE 15 N. 6 -16	02010585000000	\$198.100	16
57	FORERO ROBERTO	CALLE 15 N. 6 -45	02010592000000	\$559.900	38
58	TELLEZ SEGUNDO	CALLE 15 N. 7 -59	02010594000000	\$412.000	50
59	CARRILLO GUILLERMO	CALLE 15 N. 6 -127	02010608100000	\$51.400	3
60	SARMIENTO EDUARDO	CALLE 16 N. 6 -121	02010560000000	\$1.120.100	6
61	BONILLA RAFAEL	CARRERA 5 N. 12 -46	02011062000000	\$1.576.500	18
62	PEÑA HERMANOS	CARRERA 10 N. 5 -14	01020347000000	\$348.800	6
63	GALEANO CASAS ANGEL BAUDILIO	CALLE 5 N. 9 -90	01020330000000	\$207.200	3
64	RONCANCIO MARIA ELISA	CALLE 5 N. 9 A -98	01020310000000	\$578.200	27
65	PINZON JUAN DE J	CARRERA 9 D N. 4 B - 17	01020235000000	\$419.600	9
66	VILLAMIL LUZ MARINA	CARRERA 9 TERMINAL LOCAL 101	01020163000000	\$1.511.700	29
67	NAJER ZAMIR	CALLE 4 A N. 9 A- 23	01020211000000	\$203.000	8
68	LANCHEROS CAÑON MARTHA ISABEL	CARRERA 10 N. 3 A - 40 APT. 201	01023990000000	\$384.200	17
69	CHAPARRO ANGELICA	CARRERA 9 A N. 4 -93	01020284000000	\$163.300	3





Nit. 800.082.204-9

70	CARO PEDRO J	CALLE 3 A N. 9 -16	01020153000000	\$217.900	3
----	--------------	--------------------	----------------	-----------	---



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

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

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

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

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

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

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

La instancia preventiva del Cobro de la cartera de EMPOCHIQUINQUIRÁ se determina por un periodo en mora de 1 a 60 días donde se efectúan mediante entrevistas, recordatorios, citatorios, visitas de campo y requerimientos de cobro efectuados en forma directa al deudor, verificando las circunstancias que causaron el atraso, con el fin de tomar las acciones pertinentes. A su vez se han coordinado la programación de los descuentos individuales con EMPOCHIQUINQUIRÁ por concepto de los periodos en mora, con la exoneración hasta del ciento por ciento (100 %) de intereses de mora si hay un pago total de la obligación.





Nit. 800.082.204-9

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

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

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

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

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



Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9



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

9. Gestión y Eficiencia de recaudo.

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

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

Plazo: 1 mes

Seguimiento: 1 mes

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

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





Nit. 800.082.204-9

NOVIEMBRE				
FACTURADO MES	REACUDADO MES	RECAUDADO TOTAL	EFICIENCIA CORRIENTE	EFICIENCIA TOTAL
472,098,366	359,586,161	427,876,679	76%	91%
DICIEMBRE				
FACTURADO MES	REACUDADO MES	RECAUDADO TOTAL	EFICIENCIA CORRIENTE	EFICIENCIA TOTAL
425,454,231	336,079,889	400,798,357	79%	94%
ENERO				
FACTURADO MES	REACUDADO MES	RECAUDADO TOTAL	EFICIENCIA CORRIENTE	EFICIENCIA TOTAL
476,678,586	376,905,987	427,597,405	79%	90%
FEBRERO				
FACTURADO MES	REACUDADO MES	RECAUDADO TOTAL	EFICIENCIA CORRIENTE	EFICIENCIA TOTAL
474,123,123	360,849,570	416,974,153	76%	88%
MARZO				
FACTURADO MES	REACUDADO MES	RECAUDADO TOTAL	EFICIENCIA CORRIENTE	EFICIENCIA TOTAL
473,990,718	363,345,706	420,901,056	77%	86%

El periodo de noviembre se ve una mejora en la facturación y el recaudo, y para el periodo de diciembre los indicadores de recaudo mejoraron en un 3% con respecto a noviembre de 2017, y enero de 2018 se mantiene estable en un 90%., para el periodo febrero se mantiene el porcentaje de recaudo alrededor del 88%

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

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

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

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

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

PERIODO	RECAUDO EN BANCOS
mar-17	\$ 282,664,547
abr-17	\$ 372,494,035





Nit. 800.082.204-9

PERIODO	RECAUDO EN BANCOS
may-17	\$ 434,055,592
jun-17	\$ 325,064,691
jul-17	\$ 443,733,753
ago-17	\$ 449,438,977
sep-17	\$ 416,291,450
oct-17	\$ 465,909,204
nov-17	\$ 357,477,073
dic-17	\$ 433,173,549
ene-18	\$ 543,032,664
feb-18	\$ 421,401,542
mar-18	\$ 475,708,895
abr-18	\$ 503,402,723
	\$ 5,923,848,695

54

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

Acción: Ejecución del programa de recaudo.

Plazo: 4 meses
Seguimiento: 1 mes

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

Acción: Generación de estadísticas de la facturación contra recaudo.

Plazo: 4 meses
Seguimiento: Mensual

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



Nit. 800.082.204-9

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 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

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

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



Nit. 800.082.204-9

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

56

Plazo: 10 días
Seguimiento: Mensual

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

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

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

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

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

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

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

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





Nit. 800.082.204-9

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

57

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

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

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

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





Nit. 800.082.204-9

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

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

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

Respecto al tipo de interés a aplicar, acudiremos a lo dispuesto en la Resolución CRA No.768 de 2016 *“Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, para personas prestadoras que cuenten con más de 5.000 suscriptores y/o usuarios en el área rural o urbana y se define el alcance de su clausulado”*.

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

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





Nit. 800.082.204-9

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

Así mismo es importante mencionar que el día 16 de mayo de 2018, se efectuó en las instalaciones de la SSPD, mesa de trabajo con el fin de verificar los cálculos expuestos en el oficio del 17 de abril de 2018, a lo cual se acordó con la profesional **MONICA PAOLA HERRERA**, que la SSPD, remitiría oficio con las observaciones y correcciones a realizar con el propósito de determinar las devoluciones, a la fecha EMPOCHIQUINQUIRIA, no ha recibido el oficio en mención por lo que continuamos a la espera para poder atenderlas recomendaciones con prontitud y eficacia.

Acciones emprendidas dentro del contrato de asesoría:

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

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

COMPONENTE ADMINISTRATIVO

Acción: Competencias laborales

El siguiente personal culminó en el mes de Abril de 2018 el Proceso de Certificación en Competencias Laborales para la Norma: Manejo de Redes de Acueducto de acuerdo a Procedimientos Técnicos, Anexo los certificados.

ITEM	CEDULA	TRABAJADOR	NORMA
1	7.314.197	CESAR HERNANDEZ CAMPOS	MANTENER REDES DE ACUEDUCTO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TECNICOS, CODIGO 280201232
2	7.306.247	JORGE BENITEZ CASTRO	
3	1.053.343.691	FREDY ERNESTO LARA	
4	7.312.566	GERARDO ANDRES MESA GOMEZ	
5	7.312.518	LUIS MIGUEL ROJAS BRISNEDA	
6	1.053.326.770	JULIO CESAR PEÑA VASQUEZ	
7	7.314.645	WILLIAM BERNAL FLORIDO	
8	7.316.230	EDWIN VILLAMIL ROJAS	
9	1.053.330.361	JULIAN DAVID RODRIGUEZ QUINTERO	





Nit. 800.082.204-9

ITEM	CEDULA	TRABAJADOR	NORMA
10	7.314.302	LUIS MIGUEL PERALTA AREVALO	
11	7.315.816	FERNANDO EYDER SANDOVAL MORAL	
12	7.222.497	ALEJANDRO OCHOA GONZALEZ	



El siguiente personal se encuentra en proceso de Certificación en la siguiente Competencia: Potabilizar Agua de acuerdo con normas técnicas, este proceso culminara este mes de Mayo.

ITEM	CEDULA	TRABAJADOR	NORMA
1	7.303.820	LUIS ARTURO CASTELLANOS ROZO	POTABILIZAR AGUA DE ACUERDO CON NORMAS TECNICAS CODIGO 280201221
2	7.314.149	LEONEL CUBIDES MONSALVE	
3	1.053.333.321	HENRY MANUEL GONZALEZ GONZALEZ	
4	7.312.566	GERARDO ANDRES MESA GOMEZ	
5	79.362.365	GONZALO EFREN TORRES CARRILLO	
6	7.314.302	LUIS MIGUEL PERALTA AREVALO	
7	7.314.397	CESAR HERNANDEZ CAMPOS	
8	1.053.330.183	DAYANA PAOLA TORRES SALINAS	
9	36.386.135	DIANA MIREYA RODRIGUEZ CASTELLANOS	
10	1.057.593.766	PEDRO NEL NOMEZQUE PEREZ	
11	7.315.816	FERNANDO EYDER SANDOVAL MORAL	

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

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

Seguimiento: Mensual

De acuerdo al requerimiento se presenta cronograma en PDF, donde se especifica las acciones a ejecutar para el programa de gestión de la SSPD. No obstante y en atención al cronograma previsto, se han desarrollado las siguientes actividades las cuales me permito referenciar:

Carpeta financiera A: Cronograma

Depuración de propiedad, planta y equipo. Teniendo en cuenta el avance del anterior informe, se indica que actualmente el área de almacén, junto con el contratista del





Nit. 800.082.204-9

avalúo está adelantando la acción correspondiente a verificación de la información correspondiente a los valores de las redes de conducción y aducción, de lo cual no se tiene documento consolidado y unificado a la fecha, por cuanto se presentará en próximos informes, dado a la complejidad del procedimiento.

Carpeta financiera B: Acta Junta: Se anexa acta de Junta Directiva N°.003 del 30 de abril del 2018.

Así mismo se informa que se tiene prevista actividad para realizar el avalúo del PTAR y de la barcaza para establecer si efectivamente el inventario de esta planta corresponde con la realidad, información que será entregada en posteriores informes.

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

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

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

- Primera fase: Elaboración de instrumentos archivísticos básicos, para lo cual, se requiere la contratación de profesional especializado en el área, ya que, la entidad no cuenta con el recurso humano profesional capacitado, necesario para adelantar estas labores conforme a lo establecido en la normatividad archivística vigente.
- Segunda fase: Acondicionamiento del espacio donde se preservarán, salvaguardaran y administraran los documentos institucionales, de acuerdo a las recomendaciones realizadas por el Archivo General de la Nación.
- Tercera fase: Se adelantará la implementación de las actividades e instrumentos archivísticos por parte de los funcionarios y/o contratistas responsables de la ejecución de las herramientas elaboradas en la primera fase

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

Plazo: 4 meses
Seguimiento: Mensual





Nit. 800.082.204-9

A éste punto se presenta acta de liquidación Anticipada del contrato No 008 de 2017 de común acuerdo por parte de la empresa contratada SA Business Consulting SAS, y la Empresa Empochiquirá E.S.P. Así las cosas en posteriores informes se darán a conocer las actividades realizadas para efectos de cumplimiento a este requerimiento.

62

Carpeta financiera C: Acta: se anexa acta de liquidación de contrato N°008 de 2017.

Acción: Construcción detallada del flujo de caja

Plazo: 12 meses

Seguimiento: Mensual

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

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

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

Plazo: 12 meses

Seguimiento: Mensual

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

Carpeta financiera E: Acuerdo de pago: se anexa resumen de los pagos realizados, y el respectivo soporte de pago del mes ABRIL del 2018.

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

Plazo: 1 mes

Seguimiento: Mensual

La empresa Stefanini Sysman, realizó la actualización del módulo de nómina a través de la versión suministrada "NóminaP2018.05.03_ECH", con la cual, se efectuaron los ajustes necesarios solicitados por EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. y conforme a lo propuesto por la SSPD en el Programa de Gestión, generando los reportes de acuerdo al tipo de contrato o modalidad del funcionario (Empleados Públicos: Libre nombramiento y remoción - Empleados Oficiales: Término indefinido (Sindicalizados) - Término fijo), es





Nit. 800.082.204-9

decir, por concepto y por modalidad de contratación, quedando por realizar la configuración y parametrización en el **módulo contable**, lo cual, implica un nuevo desarrollo tecnológico, puesto que la interfaz existente no está diseñada para tomar los conceptos individualmente y clasificarlos por modalidad de contrato o vinculación.

Razón por la que el desarrollador y proveedor del software está revisando y verificando, con el objetivo de incluir estos nuevos procesos en el sistema de información, al ejecutar la interfaz entre el módulo de nómina y el contable, de manera que registre los valores en cuentas auxiliares, para dar cumplimiento a lo requerido por la SSPD y conocer directamente los gastos de personal según los tipos de vinculación, período a período.

Es importante manifestar que, para obtener la actualización en mención del módulo contable, se requiere afectar el código fuente del aplicativo, puesto que implica de una programación adicional y especial para EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., lo que conlleva a realizar una nueva contratación con Stefanini Sysman, ya que, esto incurre en costos adicionales que no estaban contemplados en el contrato en ejecución, la cual se dará a conocer cuando sea suministrada por el desarrollador del aplicativo.

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

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

2. Implementación del esquema de calidad de la información financiera

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

Acción: Indicadores

Para el cumplimiento de este punto en particular se reportan los indicadores financieros del mes de abril del 2018. Es preciso para este requerimiento advertir que a la fecha no se tiene aún información de lo facturado en el ciclo II del mes de abril, por tanto falta lo causado (ingresos vs cartera); además el ciclo I del mes de abril del 2018, se encuentra abierto.

Carpeta financiera G: Indicadores: se anexan los indicadores, así mismos se anexa balance de prueba del mes de abril del 2018.





Nit. 800.082.204-9

COMPONENTE TÉCNICO OPERATIVO

64

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

En el séptimo informe se envió el contrato adjudicado para el cumplimiento de estas metas, además de lo anterior en la revisión del sexto informe la SSPD, informa que se amplió el plazo para del cumplimiento de esta meta para el 27 de agosto de 2018.

El proceso de instalación de la Macromedición está en ejecución.

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

Ya se realizó la aprobación por parte de la junta directiva del programa de detección de fugas, el cual será adoptado mediante decreto o resolución.

CARPETA DTO A: ACTA: se adjunta acta de la junta directiva en la cual se aprueba el programa de detección de fugas.

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

FECHA	REPARACION / OTROS				
	ACTIVIDAD	UBICACIÓN	MATERIALES	OPERARIOS	OBSERVACIONES
2/05/2018	Reparación instalación domiciliaria	Carrera 6 cll 3 sur		Luis Rojas - Freddy Lara - Julio	sobrepresión





Nit. 800.082.204-9

FECHA	REPARACION / OTROS				
	ACTIVIDAD	UBICACIÓN	MATERIALES	OPERARIOS	OBSERVACIONES
				Peña	
	Reparación instalación domiciliaria	calle 12 cra 15		Luis Rojas - Gerardo Mesa - Julián Rodríguez	sobrepresión
3/05/2018	Reparación instalación domiciliaria	Calle 6 cra 12	2 unión pf 1/2" - 1 metro manguera pf 1/2"	William Bernal - Jorge Benítez	sobrepresión
4/05/2018	Reparación instalación domiciliaria	Calle 5 cra 13	2 adaptador macho PVC 1/2" - 2 adaptador pf hembra 1/2" - 1 metro manguera pf 1/2"	William Bernal - Jorge Benítez	sobrepresión
	Reparación instalación domiciliaria	Carrera 6 cll 3 sur		Luis Rojas - Freddy Lara - Julio Peña	sobrepresión
5/05/2018	Reparación instalación domiciliaria	Calle 5 cra 12	2 adaptador macho PVC 1/2" - 2 adaptador pf hembra 1/2" - 1 metro manguera pf 1/2"	William Bernal - Jorge Benítez	sobrepresión
	Reparación instalación domiciliaria	Carrera 11 cll 13	1 collar derivación 3" - 1 adaptador macho pf 1/2"	William Bernal - Jorge Benítez	sobrepresión
	Reparación instalación domiciliaria	Carrera 6 cll 3 sur		Luis Rojas - Freddy Lara - Julio Peña	sobrepresión
8/05/2018	Reparación instalación domiciliaria	Calle 10B sur cra 9bis		Luis Rojas - Freddy Lara - Julio Peña	sobrepresión

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

FECHA	REPARACION / OTROS				
	ACTIVIDAD	UBICACIÓN	MATERIALES	OPERARIOS	OBSERVACIONES
	Reparación instalación domiciliaria	Carrera 12 calle 13	1 tapón liso 1/2" - adaptador macho PVC 1/2"	Luis Rojas - Freddy Lara - Julio Peña	sobrepresión
9/05/2018	Reparación instalación domiciliaria	Calle 25 cra 10	2 adaptador macho PVC 1/2" - 2 adaptador pf hembra 1/2" - 1 metro manguera pf 1/2"	William Bernal - Jorge Benítez	sobrepresión
	Reparación instalación domiciliaria	Calle 10B sur cra 9bis	2 collar derivación 4" - 2 adaptador macho pf 1/2" - 3 metro manguera pf 1/2" - 3 metro manguera pf 1/2" - 3 unión pf 1/2"	Luis Rojas - Julio Peña	sobrepresión
10/05/2018	Reparación instalación domiciliaria	Carrera 7 cll 32	2 adaptador macho PVC 1/2" - 2 adaptador pf hembra 1/2" - 1 metro manguera pf 1/2"	William Bernal - Jorge Benítez	sobrepresión
	Reparación instalación domiciliaria	Calle 4A cra 1	2 unión pf 1/2" - 1 metro manguera pf 1/2"	Luis Rojas - Julio Peña	sobrepresión
	Reparación instalación domiciliaria	Carrera 9B cll 31	2 adaptador macho PVC 1/2" - 2 adaptador pf hembra 1/2" - 1 metro manguera pf 1/2"	William Bernal - Jorge Benítez	sobrepresión

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

FECHA	REPARACION / OTROS				
	ACTIVIDAD	UBICACIÓN	MATERIALES	OPERARIOS	OBSERVACIONES
	Reparación instalación domiciliaria	Carrera 7 cll 7		Julián Rodríguez - Gerardo Mesa	sobrepresión
11/05/2018	Reparación instalación domiciliaria	carrera 16 calle 16		Julián Rodríguez - Gerardo Mesa	sobrepresión
12/05/2018	Reparación instalación domiciliaria	Carrera 7 cll 7	1 Collar de derivación 3" - 1 adaptador macho pf 1/2"	Edwin Villamil - William Bernal	sobrepresión
17/05/2018	Reparación instalación domiciliaria	carrera 10 calle 1	2 Collar de derivación 3" - 1 adaptador macho pf 1/2"	Edwin Villamil - William Bernal	sobrepresión
18/05/2018	Reparación instalación domiciliaria	carrera 10 calle 2	3 Collar de derivación 3" - 1 adaptador macho pf 1/2"	Edwin Villamil - William Bernal	sobrepresión
	Reparación tubería	calle 2 sur carrera 6	1 unión de reparación 2"	Edwin Villamil - William Bernal	sobrepresión
21/05/2018	Reparación instalación domiciliaria	carrera 12 calle 8	1 tapón liso 1/2"	Jorge Benítez - William Bernal	sobrepresión
	Reparación instalación domiciliaria	Carrera 12 calle 25	2 adaptador macho PVC 1/2" - 2 adaptador pf hembra 1/2" - 1 metro manguera pf 1/2"	Jorge Benítez	sobrepresión
23/05/2018	Reparación tubería	Carrera 9 Calle 21		Julio Peña - Luis Rojas	continúa
24/05/2018	Reparación tubería	Carrera 9 Calle 22	1 unión de reparación 3"	William Bernal	sobrepresión

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

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

68

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

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

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

En el séptimo informe se envió lo referente a los procesos sancionatorios iniciados por parte de la corporación autónoma regional CAR, con el objeto de disminuir y controlar los vertimientos existentes en el sector, vertimientos que son causantes de las variaciones y altas concentraciones de contaminantes en el río Suarez.

Así mismo dentro de los compromisos fijados con la CAR, se encuentra por parte de EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., requerir a los establecimientos comerciales, Industriales e institucionales, la caracterización de las aguas vertidas, con el fin de dar cumplimiento al decreto 1076 del 26 de mayo de 2015, resolución 631 del 2015 y el decreto 3930 del 25 de octubre de 2010; para lo cual deberán allegar caracterización de vertimientos, informe técnico y diseño de estructuras de tratamiento y pre tratamiento.

CARPETA TECNICO. B. Vertimientos: Se anexa oficio modelo del requerimiento realizado a los establecimientos y listado de usuarios requeridos.

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

Plazo: De acuerdo con cronograma de la propuesta.

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

En cuanto al Pozo Norte, se complementó la entrega de la caracterización del agua con los ensayos de tratabilidad al contratista que ejecutará el contrato de obra pública No. 001 de 2018, que tiene como objeto: "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".





Nit. 800.082.204-9

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

69

Plazo: De acuerdo con cronograma de la propuesta.

Dando cumplimiento a los compromisos y actividades concertadas con la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR para mejorar la calidad del agua del río Suárez, se envió un oficio al área de laboratorio de la CAR por parte del alcalde del municipio de Chiquinquirá, solicitando apoyo en la toma de muestras y caracterización fisicoquímica y microbiológica del agua de la fuente de abastecimiento en el punto de captación, con el fin de evaluar los parámetros fijados por la secretaria de Salud para la elaboración del mapa de riesgo, los cuales se mencionan a continuación: Pesticidas organofosforados, Carbamatos, Magnesio, Molibdeno, Potasio, fenoles totales, Arsénico, Bario, Selenio, Mercurio, Trihalometanos, Color Aparente, Turbiedad, Antimonio, Cianuro Libre, Cianuro disociado, Carbono Orgánico Total (COT), Calcio, Enterococos, Pseudónomas aeruginosa, Vibrio cholerae, Coliformes Termotolerantes, Coliformes totales, pH, Temperatura, DBO5, DQO, Sólidos sedimentables (SSED), Solidos suspendidos totales (SST), Solidos disueltos, grasas y aceites, sustancias activas al azul de metileno (SAAM), Hidrocarburos Aromaticos Policicliucos (HAP), Hidrocarburos tatales (HTP), Ortofosfatos, Fosforo total, Nitritos, Nitratos, Nitrógeno amoniacal, Nitrógeno total Kjeldahi, Cianuro total, Cloruros, Sulfatos, Sulfuros, Aluminio, Cadmio, Zinc, Cobre, Cromo, Hiero, Mercurio, Níquel, Plomo, Boro, Flúor, Manganeso, Acidez Total, Alcalinidad total, Dureza Calcica, Dureza total y Color real. Dichos monitoreos se deberán realizar en tres épocas del año, invierno, verano e intermedia.

Carpeta Laboratorio A. Solicitud: se anexa Oficio de solicitud de toma de muestras de agua cruda con el fin de evaluar los parámetros fijados por la Secretaria de Salud para la elaboración del mapa de riesgo.

De igual forma se solicitó apoyo del Laboratorio Ambiental de la CAR para realizar análisis de las condiciones de calidad de agua de la fuente aguas arriba del sitio de captación, para determinar la viabilidad del cambio del punto de captación.

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

- Realizar pruebas de tratabilidad semanales: El laboratorio de control de calidad de agua de EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. realiza las pruebas de tratabilidad semanales, el informe de resultados de dichas pruebas se encuentra adjunto al presente informe. **Ver Carpeta Laboratorio B. Informe Pruebas de tratabilidad.**
- Caracterización de fuentes alternas de abastecimiento (Pozo profundo del sector Sur y Norte): La evaluación de la calidad del agua del pozo sur por parte del laboratorio





Nit. 800.082.204-9

de EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. no se realizó debido a que el pozo no se puso en funcionamiento en el mes en curso.

La caracterización fisicoquímica y microbiológica del agua del pozo del sector norte se envió en el informe anterior (número 5) y se estableció que debido a que las características del agua subterránea son estables, no es necesario realizar una nueva caracterización hasta que se inicie la construcción de la planta de tratamiento de dicho pozo.

Adicionalmente se solicitó una cotización a un laboratorio certificado para la caracterización fisicoquímica y microbiológica del agua de la fuente de abastecimiento en el punto de captación, con el fin de evaluar los parámetros mencionados anteriormente fijados por la secretaria de Salud para la elaboración del mapa de riesgo. La cotización es adicional a la enviada en el sexto informe. Se anexa cotización.

Carpeta laboratorio C. Cotización: se anexa cotización de evaluación de parámetros fisicoquímicos y microbiológicos de agua cruda para la elaboración del mapa de riesgo.

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

**Tabla 1. Resultados de la medición de parámetros fisicoquímicos realizados al agua cruda captada del río Suárez – Mayo 2018 (promedio de los efectuados durante el día)
REPORTE: LAB-P2-2018-05**

DIA	COLOR APARENTE (UPC)	TURBIEDAD (NTU)	pH	DUREZA TOTAL (mg/L CaCO ₃)	HIERRO TOTAL (mg/L Fe)	ALCALINIDAD TOTAL (mg/L CaCO ₃)	ALUMINIO (mg/L Al ⁺³)	NITRITOS (mg/L NO ₂ -)	SULFATOS (mg/L SO ₃)	CONDUCTIVIDAD (Micromhos/cm)
7	457,12	53,00	7,10		13,5	35	0,114			236,0
11	456,57	54	7,60		18,1					
17	1702,00	212,00	7,60	105	19,13	15	0,21	0,166	128	265,0
25	770,00	80,00	7,00		14,34					
PROM	846,42	99,75	7,33	105,00	16,26	25,00	0,16	0,17	128,00	250,50

Acción: Estudio de factibilidad y selección de alternativa

Plazo: De acuerdo al cronograma





Nit. 800.082.204-9

Seguimiento: Informe de avance

El contrato de obra pública No 001 de 2018, del proyecto denominado “**ESTUDIOS, DISEÑOS Y CONSTRUCCIÓN DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE, DEL POZO PROFUNDO SECTOR NORTE PARA EL ABASTECIMIENTO DEL ACUEDUCTO URBANO DEL MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRÁ – BOYACÁ**”. Está en ejecución.

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

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

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

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

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

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

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

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

Plazo: inmediatamente después de suscribir el plan de gestión

Seguimiento: Informe de avance mensual

Como soporte del cumplimiento de esta acción se adjuntan copia de la bitácora de operación de la planta de bombeo, del mes de mayo de 2018, donde se evidencia la operación de las dos bombas de la línea de 16”. Es importante mencionar que la instalación de la bomba adquirida ya se realizó.

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





Nit. 800.082.204-9

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

72

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

Actualmente se están realizando pruebas hidráulicas con el objeto de unir dos sectores de servicio, para aumentar el índice de continuidad a mínimo 12 horas al día. Una vez se tenga el resultado de dichas pruebas será remitido a la SSPD.

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

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

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

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

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

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





Nit. 800.082.204-9

Actualmente se adiciona hidróxido de sodio al agua captada en la planta de bombeo, con el fin de neutralizar el pH e iniciar la oxidación del hierro desde el momento en que se capta y así lograr que en el tratamiento posterior de potabilización se culmine el proceso de oxidación de dicho compuesto, a continuación se relaciona el registro de la dosificación de hidróxido de sodio en la planta de bombeo:

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

Periodo de tiempo (días del mes)		Horas totales de bombeo (h)	Dosificación de NaOH (ppm)	Dosificación de NaOH (mL/min)	Dosificación total (L)
1	7	216	130	520	748.8
8	14	216	100	400	576.0
15	21	216	150	600	864.0
22	28	216	130	520	748.8
Dosificación total en Mayo					2937.6

En los casos en los que no se logra la oxidación del hierro con el tratamiento que se viene realizando, se adiciona hipoclorito de calcio en la torre de aireación para incrementar dicho proceso por medio de las moléculas de cloro que componen el hipoclorito de calcio, a continuación se relaciona el registro de la dosificación de hipoclorito de calcio suministrado en la torre de aireación:

TABLA 3. Registro de la dosificación de hipoclorito de calcio en el mes de mayo.

Periodo de tiempo en el mes de Mayo (días)	Niveles de hierro en el agua (mg/L)	Dosificación de hipoclorito de Calcio (ppm/h)	Dosificación de hipoclorito de Calcio (Kg/h)
1 a 13	13,5 – 18,1	27	5
13 a 16	29,13 - 22,29	27	5
Dosificación total de Hipoclorito de calcio (Kg)			960

El proyecto del PDA también incluye la reactivación de la planta de ozono existente para complementar el proceso de oxidación del hierro en la entrada del agua a la PTAP Terebinto.

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

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





Nit. 800.082.204-9

Plazo: 01 cada semana.

Se realizaron cuatro pruebas de tratabilidad en el mes de mayo (hasta la fecha de elaboración del informe), una cada semana y de acuerdo a las condiciones del agua cruda, de acuerdo a los resultados obtenidos se realizaron las modificaciones necesarias en las dosificaciones de productos químicos.

Carpeta Laboratorio B. Informe Pruebas de tratabilidad: se anexa Informe de resultados de los ensayos de tratabilidad realizados en el mes de mayo de 2018.

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

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

Indicador: Porcentaje de avance del cronograma.

Cumplimiento: 100% cronograma de actividades.

El día 21 de mayo se realizó la solicitud formal al Laboratorio de Indicadores de Calidad de Aguas y Lodos de la Pontificia Universidad Javeriana para el procesamiento de 21 muestras de agua cruda, en tratamiento y de la red de distribución, con el fin de determinar el punto de origen de la presunta contaminación del agua con quistes de *Giardia spp.* y ooquistes de *Cryptosporidium spp.*, de acuerdo a la propuesta diseñada por la investigadora encargada de coordinar y supervisar el contrato de análisis de las muestras de agua.

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

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

Plazo: Una muestra cada dos meses

Como se mencionó en el ítem anterior, el día 21 de mayo se realizó la solicitud formal para el procesamiento de las muestras de agua mediante el contrato de consultoría con el Laboratorio de Indicadores de Calidad de Aguas y Lodos de la Pontificia Universidad Javeriana para llevar a cabo las pruebas de detección de quistes de *Giardia spp.* y ooquistes de *Cryptosporidium spp.*, en la red de distribución y en el sitio de captación.





Nit. 800.082.204-9

En el informe del mes de abril se anexó el informe de resultados de la primera muestra evaluada por el laboratorio mencionado, cumpliendo el compromiso por el bimestre marzo - abril, se enviará el resultado de la segunda muestra en el mes de junio, por el bimestre mayo - junio.

75

Carpeta laboratorio D Solicitud: se anexa solicitud análisis de muestras de agua para evaluación de quistes de *Giardia* spp. y ooquistes de *Cryptosporidium* spp.

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

Plazo: 1 mes después de suscribir el programa.
Indicador: Cloro residual, no presencia de *E. coli* ni COT.
Cumplimiento: Cumplir con Resolución 2115 de 2007.

Se mantiene el tiempo de contacto de cloro en el tanque de almacenamiento de la PTAP Terebinto, se cumplen los parámetros de cloro residual y ausencia de coliformes totales y *Escherichia coli* en el agua distribuida a la población, cumpliendo con lo establecido en la resolución 2115 de 2007.

Carpeta laboratorio E: Curva de demanda: se anexa informe de resultados de la curva de demanda de cloro realizada en el mes de mayo. Resultados de la evaluación de los parámetros físicoquímicos y microbiológicos que indican la efectividad del proceso de desinfección realizado en el agua mediante cloración: cloro residual y ausencia de coliformes totales y *Escherichia coli* en el agua distribuida en el mes de mayo de 2018 (hasta la fecha de elaboración del presente informe).

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

Plazo: Todos los meses según Resolución 2115.
Indicador: IRCA, Muestras de *Giardia* spp. y *Cryptosporidium* spp., Número de muestras.
Cumplimiento: 0-5% 0 Según Resolución 2115.

Los resultados de la medición de parámetros físicoquímicos y microbiológicos básicos evaluados en el mes de mayo, fueron cargados al SUI

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

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



Nit. 800.082.204-9

Acción: Ejecutar las labores de mantenimiento.

76

Para dar cumplimiento con esta actividad, en el siguiente cuadro se presenta el informe de actividades realizadas en la planta de bombeo y planta de tratamiento terebinto, acerca de la disminución del consumo de energía.

Planta de bombeo:
Actividades realizadas: <ul style="list-style-type: none">- Se han realizado mantenimientos preventivos de los motores de las bombas que se encuentran en la planta de bombeo de la línea 16, en los Contactores de los motores de las bombas 1,2 y 3 de la línea 16,- Cambio de algunos bombillos del alumbrado- Instalación de los siguientes elemento: dos tableros trifásicos de doce circuitos, el cableado de la acometida de la redes internas, de los voltajes monofásicos, bifásicos y trifásicos, los Breaker, las tomas monofásicas,- Instalación de dos tomas trifásicas, instalación para una ducha eléctrica, instalación Encauchetada de cable 3x12 de 30 metros,
Valor de la inversión en materiales eléctricos: Dos Millones Ciento Veinte un mil ciento cincuenta y siete pesos \$ 2.121.157
Planta de tratamiento Terebinto:
Actividades realizadas: <ul style="list-style-type: none">- Realización de mantenimiento preventivo a las bombas dosificadoras de PAC y cloro,- Instalación de dos puntos eléctricos en canaleta nuevos monofásicos en el cuarto de bombeo de PAC y un punto trifásico para el dosificador del polímero, se han cambiado las lámparas fluorescentes de 2x48, por rosetas y bombillos led,- Cambio de la bombillería ahorradora interna, por bombillos led de 20 Wattios, los bombillos de los floculadores, por bombillos led de 50 Wattios, se instalaran tres reflectores solares de alumbrado público, se cambiaran los Contactores, relé y el cableado de los motores de los floculadores de la planta antigua por unos nuevos marca Eaton,
Valor de la inversión en materiales eléctricos: Seis Millones Setecientos Noventa y Seis Mil Ciento Cuarenta y Ocho pesos \$ 6.796.148
Planta sur
Actividades realizadas: <ul style="list-style-type: none">- Mantenimiento a las cajas de inspección eléctricas,- Arreglo de barraje de tablero trifásico,- Cubrimiento de caja de empalmes exterior pozo profundo,- Mantenimiento preventivo a las bombas de bombeo,





Nit. 800.082.204-9

- Instalación de tres reflectores solares de alumbrado público

Valor de: Tres Millones Novecientos Ocho mil Trescientos pesos **\$ 3.908.300**

PTAR

Actividades realizadas:

- Cambio de las partes dañadas de las luminarias de alumbrado público,
- Cambio de los fusibles quemados de los sopladores y los tableros eléctricos,
- Cambio de los tubos de las luminarias internas t8, instalación Encauchetada 3x12 de 100 metros.

Valor de: Siete Millones Ochocientos Veinte y Siete Mil Cuatrocientos Treinta y Cuatro pesos **\$ 7.827.434**

Oficinas EMPOCHIQUINQUIRÁ E.SP.

Actividades realizadas:

- Arregló de luminaria de alumbrado público de la torre de financiera,
- Cambio de lámpara de 2x48 de la oficina de comercial por aplique led de 24 Wattios,
- Cambio toma regulada PQR,
- Instalación de bombillos led de 22 Wattios en pasillo del área técnico operativa y la oficina de sistemas,
- Cambio de algunas tomas regulas que están dañadas y algunas lámparas de 2x48 por apliques led de 24 Wattios,

Valor de: Un Millón Veinte un Mil Novecientos Treinta y Cinco pesos **\$1.021.935**



REPORTE DE INFORMACION

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

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

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

Plazo: 1 mes

Seguimiento: 1 mes





Nit. 800.082.204-9

En lo transcurrido del mes de mayo, se realizó el reporte y certificación de **93** formatos de los **485** que se encontraban en estado "Pendiente" al iniciar el período. Actualmente, existen habilitados **392** de los cuales, se realizan las siguientes observaciones, solicitando su colaboración y apoyo para dar solución a ellos y poder continuar con el desarrollo y cumplimiento de esta actividad:

- ✓ Durante lo transcurrido del mes de mayo, se activaron **64** formatos "6. Información Comercial de Alcantarillado_15176000CHIQUINQUIRA", de las vigencias 2012, 2013, 2014 y 2017, periodos: enero a noviembre, y vigencia 2016, periodos: enero a junio, los cuales, ya han sido reportados al sistema, lo cual, hasta el día 28 de mayo aumentaba el número de formatos pendientes por reportar a cargo de EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P.
- ✓ Asimismo, se relacionan **3** formatos habilitados como "Pendiente" que corresponden a: 5. Suscriptores Proyectados Alcantarillado_15176000CHIQUINQUIRA de las vigencias 2014, 2015 y 2016, que igualmente ya fueron reportados y certificados, motivo por el cual, no se permite nuevamente ingresar la información y aún aparecen activos.
- ✓ En el formato "Capacidad de Recepción y Toneladas Dispuestas" correspondiente a la vigencia 2018, periodo 4, se registró por equivocación una cantidad de toneladas dispuestas, se escribió 10.050, y el valor corresponde realmente a 1.050, es decir, que se digitó un cero (0) de más, por lo que, se hace necesario corregir la información suministrada.
- ✓ El formato "40. Registro de Tanques de Almacenamiento" vigencia 2009, presenta inconvenientes al indicar el número de "Tanques de Almacenamiento por Componente a Registrar" y generar el detalle, el formulario no presenta las opciones del departamento y la ciudad, por lo cual, no es posible que la plataforma acepte el cargue del mismo.
- ✓ Frente al formato "29. Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos A2" vigencias 2009, 2015 y 2016, no tiene habilitado los campos para ser ingresados, de modo que no es factible realizar el cargue y certificación del mismo.
- ✓ Se requiere verificar el formato "Relleno Sanitario (Parte II)", vigencia 2016, puesto que, no permite la validación de la información suministrada y por consiguiente su certificación.
- ✓ Considerando que no ha sido posible obtener los datos requeridos por el formato "Registro de vehículos de recolección y transporte", vigencia 2009 y 2011, se solicita muy respetuosamente su colaboración, para obtener la información proporcionada en este formato de las vigencias de 2010 y 2012, con el objetivo de poder reportar estos cargues, ya que, no es posible visualizar estos datos en la plataforma del SUI.



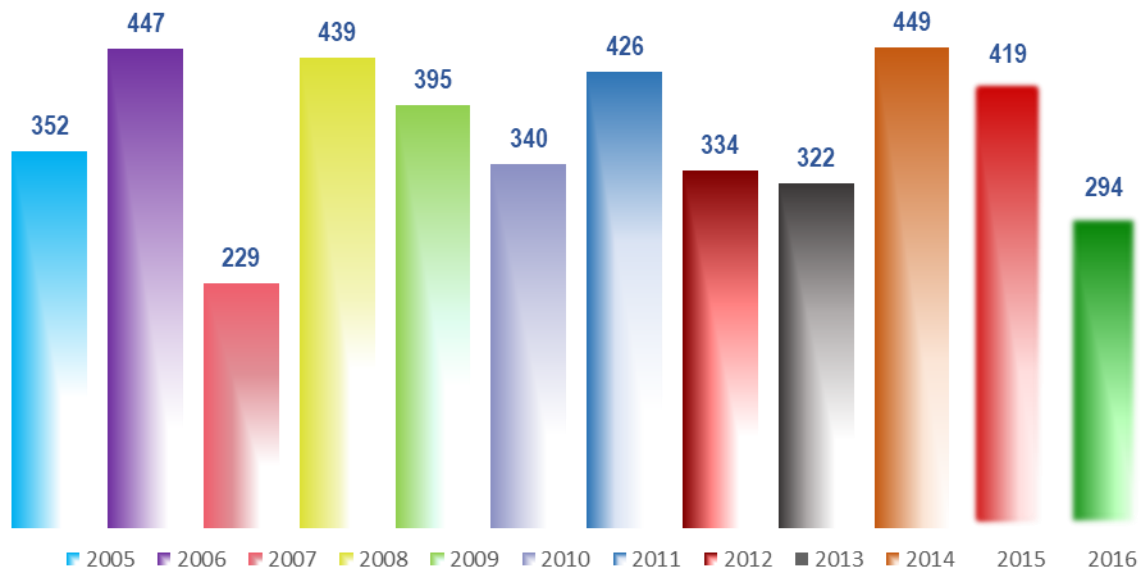


Nit. 800.082.204-9

En lo transcurrido de 2018 se han certificado **376** que hacen un total de **607** formatos, reportados desde el mes de septiembre de 2017, cuando se conoce del Programa de Gestión, precisando que este trabajo se ha realizado en tan solo nueve (09) meses y que con respecto al número de cargues realizados en vigencias anteriores, nunca se había alcanzado, como se puede evidenciar en la siguiente gráfica.

79

CARGUES REPORTADOS POR ANUALIDAD



- ✓ De los **376** formatos reportados en la presente anualidad, **310** reportes pertenecen a vigencias anteriores, que equivalen a un **82.4%** del total de los reportados efectuados. En relación con los **256** reportados en 2017, de vigencias anteriores, se observa que se han realizado mayores esfuerzos, para el cumplimiento de esta actividad, equivalente a un **21.1%** más de trabajo.

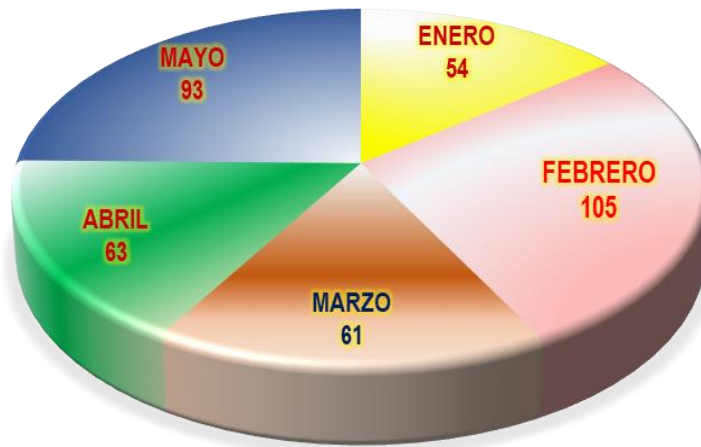
Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3



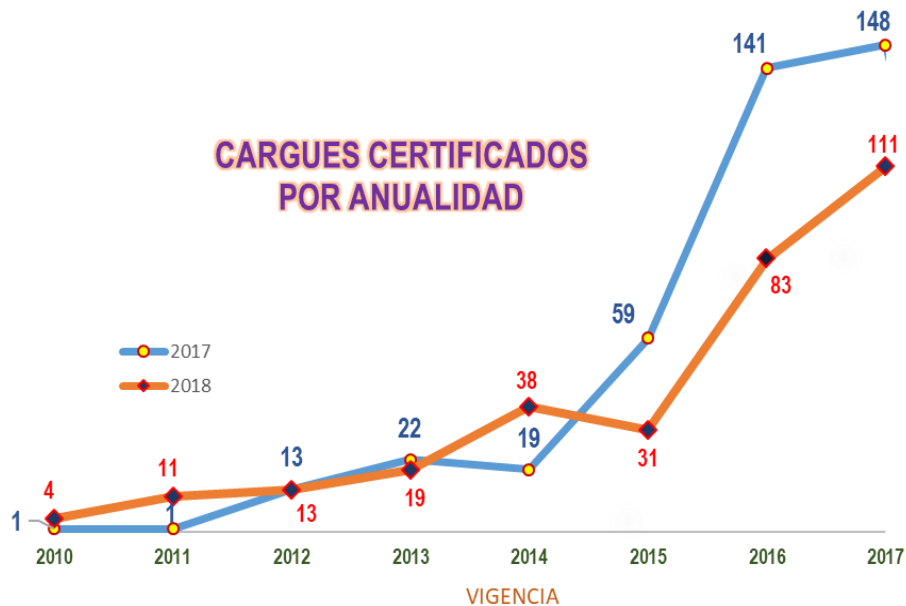


Nit. 800.082.204-9

CARGUES REALIZADOS 2018



CARGUES CERTIFICADOS POR ANUALIDAD



✓ Actualmente, se realiza en promedio **67** reportes mensuales, es decir, que se ha doblado el porcentaje de cumplimiento en relación con años anteriores.





Nit. 800.082.204-9

CARGUES REPORTADOS Programa de Gestión



81

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Chiquinquirá, 29 de Mayo 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° 8 de Seguimiento al Programa de Gestión.

Cordial saludo,

La presente tiene como finalidad remitir informe mensual N°08, teniendo en cuenta los compromisos fijados para el octavo 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 81 folios y CD, con los anexos mencionados en el informe.

Sin otro particular,

LUIS EDUARDO CORTES PIRAZAN

GERENTE

EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P.





Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20184231059371

Fecha: 09/07/2018

GD-F-007 V.10

Página 1 de 29

Bogotá, D.C.

Señor

LUIS EDUARDO CORTES

Gerente

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIQUINQUIRÁ -
EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P.

gerencia@empochiquinquirá.gov.co

Chiquinquirá, Boyacá.

Asunto: Respuesta radicado SSPD No. 20185290527632, del 30 de mayo de 2018 constituyente al octavo informe de avance del Programa de Gestión acordado entre el prestador y esta entidad.

Respetado Señor Gerente:

La Superintendencia de Servicios Público Domiciliarios recibió el radicado del asunto mediante el cual EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P remitió el octavo 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 octavo 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 octavo 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 45% de un total del 72% proyectado (Gráfico 1). En ese sentido, le reiteramos la disposición de esta superintendencia y el compromiso adquirido por el prestador para el cumplimiento de los compromisos dirigidos a mejorar la prestación de los servicios públicos en el municipio de Chiquinquirá.



C014/5927

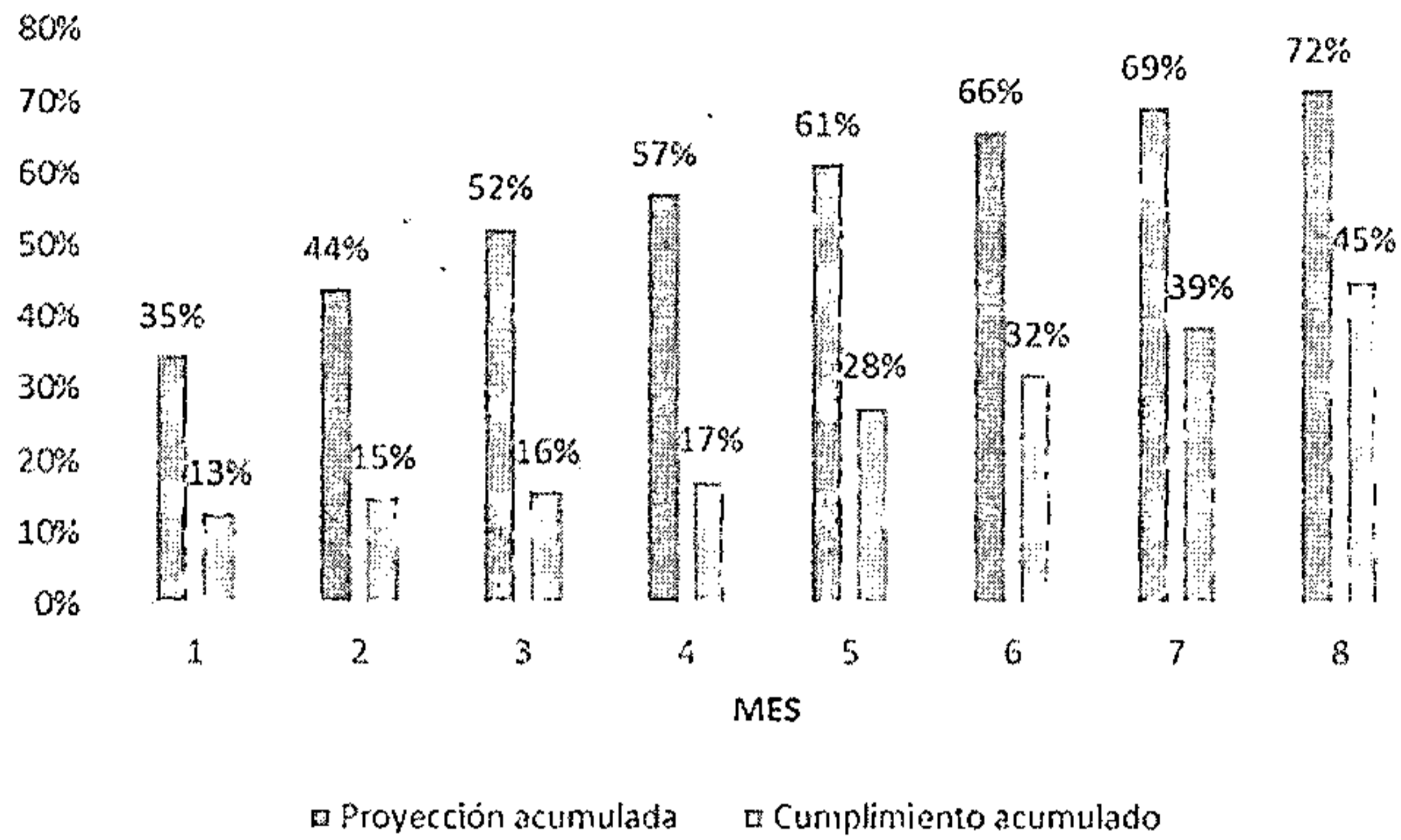


C014/5927

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

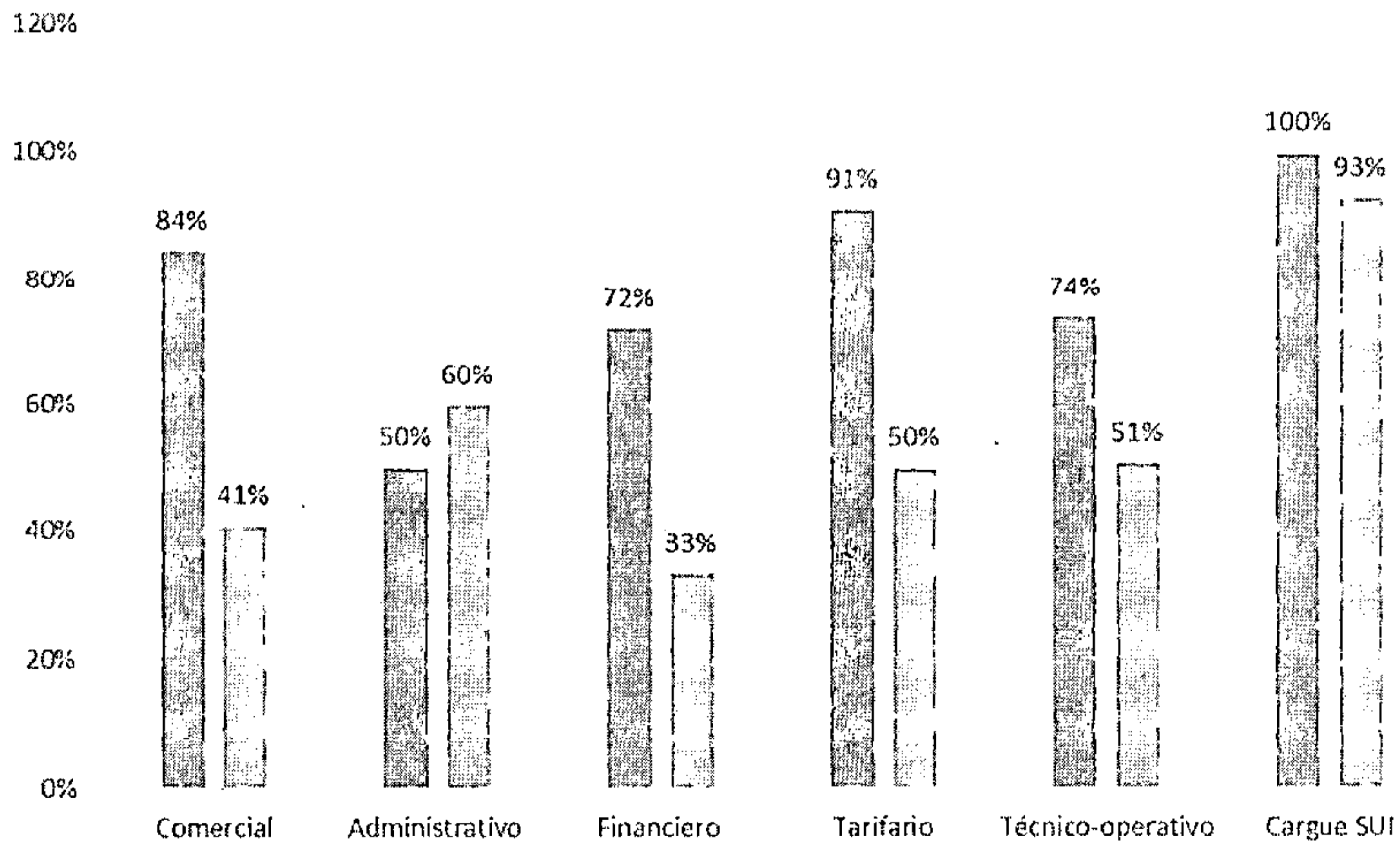
www.superservicios.gov.co

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 octavo informe de seguimiento y los respectivos soportes de cumplimiento.

Gráfica 2 Cumplimiento por Componente-octavo informe de cumplimiento



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

- **Componente Comercial**

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

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

Realizar ajustes administrativos y operativos para contar con estadísticas permanentes

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

Ahora bien, se reitera nuevamente la importancia de indicar no solo el microdato sino la recopilación, organización, procesamiento, análisis e interpretación de los datos, con el fin de deducir las características de los mismos. Las estadísticas deberán estar desagregadas para los dos servicios (acueducto y alcantarillado) mes a mes desde septiembre de 2017 a abril 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 ha certificado la siguiente información en el Sistema Único de Información (SUI):

Tabla 1. Formatos certificados

Año	Periodo	Formato	Fecha certificación
2016	7	Facturación acueducto	30/04/2018
	8	Facturación acueducto	30/04/2018
	9	Facturación acueducto	30/04/2018
	10	Facturación acueducto	25/05/2018
	7	Facturación acueducto - IGAC	7/05/2018
	9	Facturación acueducto - IGAC	8/05/2018
	10	Facturación acueducto - IGAC	8/05/2018
	11	Facturación acueducto - IGAC	8/05/2018
	12	Facturación acueducto - IGAC	8/05/2018
2017	1	Facturación acueducto - IGAC	8/05/2018
2016	8	Facturación alcantarillado	30/04/2018
	9	Facturación alcantarillado	25/05/2018
	8	Facturación alcantarillado - IGAC	8/05/2018
	9	Facturación alcantarillado - IGAC	8/05/2018
	10	Facturación alcantarillado - IGAC	8/05/2018
2017	1	Facturación alcantarillado - IGAC	8/05/2018

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

Por lo anterior, se tiene por No cumplido el compromiso al presente mes de seguimiento.

Contar con respaldo del backup

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

Se reitera lo solicitado en el séptimo informe de seguimiento:

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

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

2. Recaudo de subsidios adeudados.

Gestionar giro de subsidios adeudados y giro directo

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 enero, febrero y marzo de 2018, los cuales se encuentran pagos.

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 desde agosto de 2017 a marzo de 2018.

Tabla 2. Balance subsidios y contribuciones

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

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

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

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

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

Por lo anterior, el compromiso se encuentra CUMPLIDO.

Copia concepto de legalidad y Socialización

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

Por lo anterior, el compromiso se encuentra CUMPLIDO.

Socialización y divulgación del CCU a los usuarios

Empochiquinquirá E.S.P. allega el siguiente cronograma de socialización del CCU:

Tabla 3. Cronograma divulgación CCU

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

Fuente: Empochiquinquirá – Rad 20185290527632

Para el noveno informe de seguimiento el prestador deberá allegar soportes de las actividades realizadas para la socialización del CCU.

4. Catastro de suscriptores.

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

Al respecto, la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado se encuentra analizando la solicitud de la prórroga.

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

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

El prestador aporta cronogramas de instalación de micromedidores para los periodos de abril y mayo de 2018 en términos operativos de la atención de la solicitud a los usuarios. Sin embargo, es

Realizar el cambio de medidores dañados u obsoletos.

Tabla 5. Periodos de facturación

Periodo	Suscriptores Acueducto	Suscriptores Alcantarillado	Medidores buenos	Medidores dañados	Diferencia	Variación
Octubre	13.800	13.472	12.162	1.625		
Noviembre	13.806	13.496	12.186	1.608	-17	-1,05%
Diciembre	13.848	13.540	12.111	1.723	115	7,15%
Enero - 2018	13.986	13.677	12.582	1.399	-324	-18,80%
Febrero	14.073	13.786	12.696	1.372	-27	-1,93%
Marzo	14.156	13.908	12.724	1.371	-1	-0,07%

De la anterior tabla, se tiene que entre diciembre de 2017 y enero de 2018 la empresa tuvo una disminución de los medidores dañados del 19%, siendo este el periodo con mayor variación. Ahora bien, se reitera lo indicado en el informe anterior *"Empochiquinquirá E.S.P. expresa en el séptimo informe que entre enero y abril de 2018 ha realizado el cambio de 111 medidores, lo cual no es congruente con las estadísticas allegadas para el periodo en mención (enero 324 y febrero 27)."*

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

De otra parte, el prestador en el quinto (5) informe de seguimiento manifestó tener como meta para el año 2018, el cambio de 1000 medidores con reporte de daño o mal estado, lo cual difiere de lo indicado en el sexto (6), séptimo (7) y octavo (8) informe ya que hace referencia solo de 400 medidores, arrojando una diferencia de 600. Para éste cuentan con un presupuesto por valor de \$63.819.700.

El compromiso se encuentra Parcialmente cumplido en este período analizado.

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

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

Remite cronograma para desde los meses de octubre de 2017 a mayo de 2018. Por lo anterior, se tiene cumplida la actividad hasta el octavo informe de seguimiento.

Reporte de suscriptores facturados sin diferencia de lecturas y no medición

En relación a este compromiso, se reitera lo solicitado en el informe anterior en cuanto a *"que los datos allegados por el prestador en el séptimo (7) informe de seguimiento no son coherentes con la información del sexto (6) informe."*

Al respecto, se solicita nuevamente remitir un cuadro en excel con los indicadores desde el mes de septiembre de 2017 hasta abril de 2018, en el cual se observe la evolución mes a mes con los respectivos informes del software comercial. Por lo anterior, se encuentra NO cumplida la actividad para el presente mes.

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

El prestador remite los cronogramas de las actividades derivadas de los procesos de facturación correspondiente, al igual que las suspensiones y reconexiones realizadas desde enero a mayo de 2018.

Tabla 6. Suspensiones y Reconexiones

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

El compromiso se encuentra cumplido para el presente periodo de análisis.

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

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

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

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

Igualmente, es importante que la empresa indique a que hace referencia la depuración de \$118.627.296.

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

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

Tabla 7. Periodos de facturación

Periodo de facturación	Fechas de facturación	Días de recuperación
Agosto - 2017	15/07/2017 - 14/08/2017	0
Septiembre - 2017	15/08/2017 - 15/09/2017	1
Octubre - 2017	16/09/2017 - 16/10/2017	1
Noviembre - 2017	17/10/2017 - 17/11/2017	1
Diciembre - 2017	19/11/2017 - 19/12/2017	1
Enero - 2018	20/12/2017 - 20/01/2018	1
Febrero - 2018	21/01/2018 - 21/02/2018	1
Marzo - 2018	22/02/2018 - 24/03/2018	2
Abril - 2018	25/03/2018 - 25/04/2018	1
TOTAL		9

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

7. Atención de Usuarios y PQR

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

La empresa remite evidencias de actividades relacionadas con atención al usuario e informa de brigadas adelantadas. 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 las estadísticas desde el mes de septiembre de 2017 a mayo de 2018.

Tabla 8. Reclamaciones

Reclamo		Sept	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
1	AFORO		1	2	1	4	1			
2	INCONFORMIDAD CONSUMO	122	204	152	138	145	116	69	85	27
3	CAMBIO DE OTROS MAT		1		2	1	1			
4	COBRO POR SERV. NO PREST	2	2	5	6	2		1		
8	DESCUENTO POR PREDIO DESHABITADO	22	25	21	28	2	5	10	3	0
9	CAMBIO DE ESTRATO					1	3	3	5	1
10	CLASE DE USO	1		1	1	1		1		2
11	RELACIONADA COBROS PROMEDIO	18	26	22	30	32	40	38	18	6
12	PAGO SIN ABONO A CUENTA			1				1	2	1
13	COBROS POR RECONEXION		1		1					
14	SOLICITUD DEL USUARIO	41	101	53	66	16	6			
15	FINANCIACION/DIVI	13	7	5	6	10		1		
17	ABONO PARCIAL A DEUDA	5		2			3	5	10	3
18	CONCILIACION DEUDA	1	1			6	23	28	16	20
19	APLICAR DESCUENTOS DE LEY			3				2	1	
20	TOTALIZAR DEUDA	2	13	11	5			5	1	2
21	OBRAS CIVILES	1							1	1
24	RECONEXION DEL SERV.								1	
26	REACTIVACION DEL SERV.	1	1						2	1
27	SE ANULA	8	3		3	2			1	
28	ACTUALIZACION DATOS	9	20	11	24	25	21	37	25	15
30	COBRO DESCONOCIDO									2
31	CAMBIO DE MEDIDOR	42	47	34	34	37	26	37	33	26
32	INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIF						2		1	1
35	SUSPENSION POR MUTUO ACUERDO			1		3	5	2	1	5
36	SOLICITUD CANCELACION DEL CONTRATO							3		2
1	MEDIDOR CON LECTURA						1			
1	MEDIDOR PARA REVISION				1	1				
	COBROS INOPORTUNOS		2	1						
10	TARIFA COBRADA /			1						
30	APLICABILIDAD TRES PERIODOS			1						
4	MEDIDOR DE PRUEBA	1								
Total		289	455	327	346	288	253	243	206	115

Esta actividad se da por para los ocho meses de ejecución del programa.

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

En relación a esta actividad, el prestador allega una relación de derechos de petición y recursos de reposición, no obstante, no adjunta el soporte del Acto Administrativo, con el objeto de verificar el debido proceso y el derecho de defensa y que presuntamente estaría configurando el Silencio Administrativo Positivo (SAP). Esta actividad se da por NO CUMPLIDA

8. Depuración de Cartera.Plan de recuperación y cronograma de actividades.

Se reitera nuevamente lo solicitado en informes anteriores:

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

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

Por lo anterior, el compromiso se encuentra NO CUMPLIDO.

Depuración de cartera.

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

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

La empresa allega cronograma de los procesos de facturación de los meses de abril y mayo de 2018, en el cual se evidencia la actividad de "REVISIONES, CORTES, RECUPERACIÓN DE CARTERA CICLO 1 ABRIL"

Tabla 9. Suspensiones

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

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

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

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

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

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

Empochiquinquirá adjunto para el octavo informe de avance las siguientes estadísticas desde julio de 2017 a marzo de 2018, por lo cual se tiene cumplido el compromiso para el presente mes de seguimiento:

Tabla 10. Estadísticas de facturación

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

9. Gestión y eficiencia en el recaudo.

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

El prestador allega un plan estratégico de recaudo, en éste define unas debilidades, amenazas, fortalezas y debilidades identificadas en el proceso de recuperación de la cartera. Lo anterior, conlleva a una identificación de actividades a realizar para determinar las estrategias activas y eficientes en el recaudo.

No obstante, el prestador deberá remitir en el próximo informe de seguimiento el cronograma del plan con tiempos de ejecución.

Por lo anterior, se tiene como Parcialmente Cumplido el compromiso.

Ejecución del programa de recaudo

El prestador desde el mes de noviembre de 2017 denota una eficiencia corriente de recaudo aproximada del 76%, tal como se evidencia en el compromiso No. 8 del presente informe de

seguimiento, esto producto de las actividades realizadas por la empresa para la recuperación de la cartera, a través de publicidad, cobros persuasivos, depuración de cartera.

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

Generación de estadísticas de la facturación contra recaudo

La empresa ha tenido un recaudo total aproximado del 24% entre noviembre de 2017 a marzo de 2018.

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

Reporte de ventas corrientes y recaudo por conceptos

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

Reportes detallados de recaudo no corriente, por conceptos y aplicación

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

A continuación, en la Tabla 11 se presenta tabla resumen de lo antes expuesto:

Tabla 11. Actividades Componente Comercial

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	% Cumplimiento	MES 8	
					INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
1. Información actualizada y de calidad.	Realizar ajustes administrativos y operativos para contar con estadísticas permanentes	3 meses	Porcentaje de avance. (información entregada / información solicitada) * 100	0%	NO	NO
	Gestionar el backup de la información generada entre los meses de julio de 2016 a enero de 2017 en el software Antsoft.	1 mes	Obtener el backup completo de la información comercial y financiera para el periodo requerido.	0%	SI	NO
	Contar con respaldo del backup	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	0%	NO	NO
2. Recaudo de subsidios adeudados.	Gestionar giro de subsidios adeudados y giro directo.	1 mes	Cumplimiento por logros	8%	SI	SI
	Balance entre subsidios y contribuciones del periodo y la gestión adelantada para el cobro de estos.	12 meses	Porcentaje de avance. (valor de los giros / valor total de los subsidios adeudados) * 100	8%	SI	SI
3. Revisión, actualización, legalización y socialización del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa.	Radical solicitud del concepto de legalidad del nuevo CCU en la CRA	1 mes	Radicación del documento ante la CRA	100%	SI	SI
	Copia concepto de legalidad	2 meses	Remisión copia del concepto de legalidad de la CRA	100%	SI	SI
	Socialización y divulgación del CCU a los usuarios	1 mes	Cumplimiento con los soportes y registros fotográficos de las socializaciones	0%	SI	NO

			realizadas.			
4. Catastro de suscriptores.	Presentar cronograma detallado de las actividades a realizar para la actualización del catastro de usuarios	1 mes	Porcentaje de avance (informe con la estrategia de catastro con indicadores)	0%	NO	NO
	Ejecución del Catastro	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	6%	SI	Parcialmente
	Reporte detallado de suscriptores, indicando cuáles cuentan con micromedición, y cuáles son facturados por diferencia de lectura, por promedio y otros mecanismos.	Mensual	Porcentaje de cumplimiento	0%	SI	NO
	Verificar y realizar la reducción de suscriptores por promedio y no medidos.	6 meses	Avance de suscriptores facturados por consumo / Total suscriptores por promedio y no medidos	0%	SI	NO
	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-crítica, crítica, suspensiones, reconexiones, entre otros.	1 mes	Informe y cronograma de actividades	5%	SI	Parcialmente
	Reporte de suscriptores facturados sin diferencia de lecturas y no medición	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	0%	SI	NO
	Acciones y reporte de pre-crítica, crítica, suspensión y reconexión.	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	9%	SI	SI
	Depuración de suscriptores retirados de la facturación, nuevos y demás novedades.	5 meses	Porcentaje de cumplimiento	0%	SI	Parcialmente
	Facturar los dos (2) ciclos de facturación con 32 días.	12 meses	Días recuperados de atraso / Días atrasados en el ciclo de facturación	8%	SI	SI
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	10%	SI	Parcialmente
	Generación de estadísticas detalladas de los reclamos mensuales por causal y estado del trámite.	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	44%	SI	Parcialmente
	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%	SI	Parcialmente
	Realizar las suspensiones y cortes de los usuarios	3 meses	Usuarios suspendidos o cortados / Total usuarios	10%	SI	Parcialmente

	morosos, conforme a lo establecido en el CCU (estadísticas de verificación).		para suspensiones y cortes			
	Realizar procesos de cobro Jurídico	12 meses	Usuarios con proceso de cobro jurídico / Total usuarios identificados para procesos de cobro jurídico	10%	SI	SI
	Estadísticas generales de estado de la cartera mes a mes y resultados del plan de recuperación	Mensual	Cumplimiento en la entrega de los reportes	16%	SI	SI
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	30%	SI	Parcialmente
	Generación de estadísticas de la facturación contra recaudo	4 meses	Recaudo / Facturación	30%	SI	SI
	Reporte de ventas corrientes y recaudo por conceptos	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	9%	SI	SI
	Reportes detallados de recaudo no corriente, por conceptos y aplicación	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	18%	SI	SI

Componente administrativo

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

En el séptimo informe se solicitó al prestador remitir copia de los 27 certificados en competencias laborales en servicio al cliente, sin embargo, en el presente informe de seguimiento no allego dichos documentos, por lo cual se le reitera nuevamente la solicitud inicial. Igualmente se requiere para que adjunte los 11 certificados en potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas (código 280201221).

Ahora bien, la empresa remite los certificados en competencias laborales del personal que se relaciona a continuación:

Tabla 12. Empleados certificados en competencias laborales

Empleado	Norma	Fecha inicio	Fecha final
Cesar Hernández Campos	Nivel avanzado (cod 280201232): mantener redes de acueducto de acuerdo con procedimientos técnicos.	27/04/2018	27/04/2021
Jorge Benítez Castro			
Fredy Ernesto Lara			
Gerardo Andrés Mesa Gómez			
Luis Miguel Rojas Brisneda			
Julio Cesar Peña Vásquez			
William Bernal Florido			
Edwin Villamil Rojas			
Julián David Rodríguez Quintero			
Luis Miguel Peralta Arévalo			
Fernando Eyder Sandoval Moral			
Alejandro Ochoa González			

que tiene previsto realizar el avalúo de la PTAR y de la barcaza, con el propósito de establecer si efectivamente el inventario de esta planta corresponde con la realidad.

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

Se reitera lo solicitado en el séptimo informe de seguimiento:

“La empresa estableció como proyecto el programa de gestión documental, el cual consiste en formular y ejecutar un programa que permita organizar y salvaguardar la información generada en todas las áreas de la empresa, para lo cual destinaron \$70.000.000 del presupuesto de la presente vigencia. Para el próximo informe de seguimiento se debe indicar el avance del proyecto en mención.”

Sin ejecución de acciones para el presente mes de seguimiento.

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

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

Al respecto, la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado se encuentra analizando la solicitud de la prórroga.

Construcción detallada del flujo de caja

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

Reporte del estado de la solicitud de los acuerdos de pago

En la actualidad Empochiquinquirá E.S.P. cuenta con un acuerdo de pago para el servicio de energía con la Empresa de energía de Boyacá SA ESP (EBSA), este acuerdo la empresa lo ha venido ejecutando. El saldo pendiente por pagar es por valor de \$ 135.343.960 (corte 03/05/2018). Para el noveno informe de seguimiento la empresa debe allegar la correspondiente factura de pago.

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

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

Por lo anterior, se tiene por Cumplida parcialmente la actividad para el mes de análisis.

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

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

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

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

En relación a este compromiso, la empresa remite los indicadores desde septiembre de 2017 a abril de 2018, si bien aporta los balances de prueba de dichas vigencias, en estos no se encuentran todos los rubros desagregados para el cálculo de los indicadores (ejem: activo y pasivo corriente, utilidad), por lo cual el prestador deberá allegar los balances de prueba (en archivo modificable) y lo estados financieros mes a mes.

Por lo anterior, se tiene Parcialmente cumplida la actividad para el mes de seguimiento.

Tabla 14. Actividades Componente Financiero

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	% Cumplimiento	MES 8	
					INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
11. Planeación del manejo de la información financiera	Plan detallado y cronograma sobre la depuración de los saldos contables	15 días a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	Cumplimiento con la entrega del Plan y cronograma y la depuración total.	100%	SI	SI
	Ejecución de la depuración de saldos contables	11 meses	Ejecución de la depuración total	0%	SI	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
	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	16%	SI	SI
	Reporte del estado de la solicitud de los acuerdos de pago	12 meses	Informe de suscripción y seguimiento al cumplimiento de los mismos	4%	SI	Parcialmente
	Desagregación de los gastos y costos del personal sindicalizado y del no sindicalizado.	1 mes	Porcentaje de cumplimiento	14%	SI	Parcialmente
12. Implementación del esquema de calidad de la información financiera.	Indicadores financieros	10 meses	Seguimiento mensual	5% para cada indicador	SI	SI

Componente Tarifario

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

Radicar solicitud de reversión o de inclusión de información

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

Modificar la información incorrecta o incorporar información faltante

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

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

Remitir la información correspondiente al detalle de las devoluciones a efectuar

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

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

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

Tabla 15. Actividades Componente Tarifario

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	% Cumplimiento	MES 8	
					INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
13. Ajustar las tarifas aplicadas reportadas en el Sistema Único de Información (SUI) para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.	Radicar solicitud de reversión o de inclusión de información	10 días	Cumplimiento con la radicación de la solicitud	0%	NO	NO
	Modificar la información incorrecta o incorporar información faltante	6 meses	Cumplimiento con los reportes de información al SUI	0%	NO	NO
14. Realizar las devoluciones a los usuarios por cobros no autorizados en los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, de acuerdo con la Resolución CRA 659 de 2013, que modificó la Resolución CRA 294 de 2004.	Remitir la información correspondiente al detalle de las devoluciones a efectuar	10 días	Cumplimiento con la radicación del documento con la información solicitada	100%	SI	SI
	Remitir las facturas en las que se evidencien las devoluciones en las fechas establecidas por el prestador	12 meses	Cumplimiento con la remisión de las facturas que evidencien la devolución	0%	NO	NO

Componente Técnico

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

Frente al compromiso el prestador indica que fue necesario solicitar una modificación al convenio interadministrativo 2017312 denominado "SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE MACROMEDIDORES PAR LA RED DE ADUCCION, CONDUCCION Y DISTRIBUCION DE LAS REDES DE ACUEDUCTO EN EL MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRÁ BOYACÁ", debido a que el convenio inicial no contemplaba las obras civiles requeridas para la instalación de éstos.

De acuerdo con lo informado por el prestador para el séptimo informe de seguimiento, el contrato se firmó el 16 de abril de 2018 con un periodo de ejecución de dos meses una vez se suscriba el acta de inicio.

Tabla 16. Macromedidores a adquirir por Empochiququirá

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

Teniendo en cuenta lo anterior, el prestador se encuentra dentro del cronograma de ejecución de las actividades propuestas. La SSPD solicita a la empresa remitir en los próximos informes de seguimiento los soportes de avance en la ejecución del contrato y la instalación de los equipos mencionados.

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

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

Fuente: EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P

Cálculo de indicadores para establecer línea base

En el informe el prestador 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 macro medición, ya que con dicha información se obtendrá la línea base y el estado actual real de pérdidas en el sistema, por lo cual no se ha dado cumplimiento a esta actividad.

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

En el primer informe de avance del programa de gestión, el prestador remitió el documento denominado "Programa de Detección y Reparación de Fugas", orientado a la gestión activa y reparación de fugas visibles y no visibles, medianas y grandes, con el fin de dar cumplimiento a lo

establecido en la Resolución 330 de 2017 y a las disposiciones de la Comisión de Regulación de Agua Potable. 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

El prestador adjunta acta de la junta directiva en el cual se aprueba el "*Programa de Detección y Reparación de Fugas*", así mismo informa que el mismo será adoptado por el prestador a través de acto administrativo.

Por otra parte, remite un consolidado con las reparaciones de 25 fugas visibles, realizadas durante el mes de mayo de 2018, conforme a las diferentes solicitudes realizadas, en mayor parte por los suscriptores. Sin embargo, no adjunta los soportes de cumplimiento que se solicitaron en el séptimo informe, en ese sentido para el noveno informe se **reitera** al prestador allegar los soportes de ejecución (Registro fotográfico, solicitud del suscriptor, orden de trabajo etc.) de las siguientes reparaciones realizadas:

Tabla 17. Solicitud de soportes de ejecución.

FECHA	ACTIVIDAD	UBICACIÓN	MATERIALES	OPERARIOS	OBSERVACIONES
02/04/2018	Reparación instalación domiciliaria.	Calle 15 Cra 17	1 collar derivación 6" 1 adaptador macho 1/2" - 1 metro manguera pf 1/2" - 1 unión pf 1/2" - 0,1 metro arena de peña - 1 metro recebo	Julián Rodríguez – Gerardo Mesa	Continua
12/04/2018	Reparación tubería	Calle 8 Cra 14	0	William Bernal – Jorge Benítez	continua
24/04/2018	Reparación Instalación domiciliaria	Calle 2 Cra 9	2 adaptador macho PVC 1/2" - 2 adaptador pf hembra 1/2" - 1 metro manguera pf 1/2"	William Bernal – Jorge Benítez	sobrepresión
12/05/2018	Reparación Instalación domiciliaria	Carrera 7 Call 7	1 Collar de derivación de 3" – 1 adaptador macho pf 1/2"	Edwin Villamil-William Bernal	Sobrepresión
18/05/2018	Reparación tubería	Carrera 12 calle 8	1 tapon liso 1/2"	Jorge Benítez – William Bernal	Sobrepresión
24/05/2018	Reparación tubería	Carrera 9 Calle 22	1 unión de reparación 3"	William Bernal	sobrepresión

Para el octavo mes de seguimiento se da cumplimiento a la actividad. No obstante, para el noveno mes únicamente se dará cumplimiento si se adjuntan los soportes solicitados anteriormente.

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

EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P indica que cuenta con un equipo de fugas que corresponde a un geófono de marca Fisher tipo m-scope de referencia xlt-30, el cual requiere de calibración para su puesta en marcha y que servirá para la detección de fugas no visibles.

Para el octavo informe de seguimiento, el prestador no presenta ningún avance en la actividad, en ese sentido, no se da cumplimiento a la actividad para el presente informe de seguimiento. El prestador deberá indicar las acciones a realizar para calibrar el geófono e iniciar la etapa de detección de fugas no visibles, teniendo en cuenta que hasta la fecha solo han remitido algunas cotizaciones.

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

Conforme a los compromisos por parte del prestador EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P para el octavo mes de seguimiento, remite modelo del requerimiento realizado a los usuarios no residenciales, con el propósito de que realicen la caracterización de las aguas vertidas al sistema de alcantarillado, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1076 de 2015, la Resolución 631 de 2015 y el Decreto 3930 del 25 de octubre de 2010.

En ese sentido, se da cumplimiento a esta actividad para el octavo mes de cumplimiento. Se solicita continuar con la remisión de los soportes del seguimiento a los requerimientos realizados a estos suscriptores.

Adicionalmente, el prestador debe remitir los soportes de cumplimiento de los compromisos acordados con la CAR (acta del 21 de febrero de 2018) con el fin de dar cumplimiento a la actividad, entre los cuales se encuentran los siguientes:

- Muestreo del punto de captación de los parámetros fijados por la secretaria de salud para la elaboración del mapa de riesgo. (pesticidas organofosforados, carbamatos, magnesio, molibdeno, potasio, fenoles totales, arsénico, bario, selenio, mercurio, trihalometanos, color aparente, cianuro libre, cianuro disociado, COT, calcio, enterococos, Pseudomonas aeruginosa, vibrio cholerae, coliformes termotolerantes, coliformes totales, pH, temperatura, DBO, DQO, solidos sedimentables, solidos suspendidos, solidos disueltos, grasas y aceites, sustancias activas al azul de metileno, hidrocarburos aromáticos policiclicos, Hidrocarburos totales).
- Realizar mantenimientos preventivos y correctivos de la PTAR, con el fin de garantizar el buen funcionamiento de la misma.
- Caracterización de fuentes alternas de abastecimiento (Pozo profundo del Sector Sur y Norte). Lo cual requiere además que cumplan los requisitos pendientes para obtener el permiso de prospección por parte de la CAR.
- Requerirá los establecimientos del municipio de Chiquinquirá, que realicen vertimientos no domésticos, la caracterización de los vertimientos.
- Convenio interadministrativo, con el laboratorio de calidad del agua de la Universidad Javeriana, para el monitoreo.

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

La empresa informa que debido a que no se empleó la fuente del pozo sur, no realizó muestreos de las características fisicoquímicos del mismo, por no habersele dado un uso a la fuente durante el periodo.

Así mismo informa que, entrego los resultados de la caracterización realizada al pozo norte al contratista que ejecutará el contrato de obra pública No 001 de 2018 que tiene como objeto: "Estudios, diseños y construcción de la planta de tratamiento de agua potable, del pozo profundo del sector Norte para el abastecimiento del acueducto urbano del municipio de Chiquinquirá – Boyacá".

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

Al respecto, el prestador señala que en coordinación con la alcaldía del municipio de Chiquinquirá realizaron solicitud de apoyo a la CAR Cundinamarca para el muestreo de las características fisicoquímicas (pesticidas organofosforados, carbamatos, magnesio, molibdeno, potasio, fenoles totales, arsénico, bario, selenio, mercurio, trihalometanos, color aparente, cianuro libre, cianuro disociado, COT, calcio, enterococos, Pseudomonas aeruginosa, vibrio cholerae, coliformes termotolerantes, coliformes totales, pH, temperatura, DBO, DQO, solidos sedimentables, solidos suspendidos, solidos disueltos, grasas y aceites, sustancias activas al azul de metileno, hidrocarburos aromáticos policiclicos, Hidrocarburos totales), que solicita la autoridad sanitaria para la elaboración del respectivo mapa de riesgos de la calidad del agua.

Así mismo, informa que solicitó cotización a un laboratorio externo para la evaluación de estos parámetros, así como el apoyo a la CAR para el análisis de agua cruda aguas arriba de la captación, con el fin de determinar la viabilidad de cambiar el punto de captación.

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

Estudio de factibilidad y selección de alternativas

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

Ilustración 2 Cronograma proyecto de la Planta Norte

FECHA MES	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE						
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Fecha de inicio proceso contractual																																			
Firma de contrato																																			
Inicio de contrato																																			
Ejecución contrato																																			

Fuente: EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P

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

En ese sentido, se da cumplimiento a la actividad para el octavo mes de avance. No obstante la SSPD solicita la remisión del acta de inicio de los contratos anteriormente señalados; no se dará cumplimiento a la actividad en informes futuros hasta tanto no se hayan anexado la documentación solicitada.

La SSPD continuará realizando el seguimiento conforme a las actividades propuestas en el cronograma, para lo cual el prestador deberá allegar los soportes documentales de las gestiones que adelante, así mismo, en caso de que se presenten modificaciones al cronograma deberán ser reportados oportunamente a la Superintendencia con la respectiva justificación.

Actualización del Plan de emergencia y Contingencia (PEC)

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

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

Operación de 2 bombas en paralelo en L 16".

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

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

Informe de ajustes operativos para incrementar horas de continuidad del servicio

El prestador informó previamente que, las limitaciones en la continuidad de la prestación del servicio público de acueducto es producto de dos problemáticas, la primera de ellas corresponde a la capacidad del tratamiento, de la cual menciona que requiere una ampliación del caudal concesionado, así como de la capacidad de tratamiento de la PTAP. Para ello se encuentran gestionando el proyecto para optimizar la PTAP.

La segunda problemática corresponde a las altas pérdidas en el sistema, las cuales se estiman en más del 50%, sin embargo, al no contar con macromedición no es posible realizar una gestión adecuada para la disminución del indicador.

Para el octavo informe de seguimiento, señalan que el prestador se encuentra realizando pruebas

hidráulicas con el objeto de unir dos sectores de servicio, para aumentar la continuidad a 12 horas al día, para lo cual remitirá el resultado de las pruebas una vez la terminen.

Se da cumplimiento parcial a esta actividad, puesto que no anexaron los soportes fotográficos o documentales que acrediten la ejecución de las actividades mencionadas. Se recuerda que para el cumplimiento del compromiso se requiere 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 y con una continuidad de 24 horas al día, indicando un gasto anual aproximado de \$2.457.362.154. Este valor supera el costo actual del presupuesto de la vigencia 2018, que se encuentra alrededor de \$900.000.000 y permitiría la operación del sistema para cinco meses.

Aunque se dio cumplimiento a esta actividad en el primer informe de seguimiento, se le solicita a la empresa indicar que acciones va a realizar para garantizar los insumos químicos durante toda la vigencia.

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

Esta actividad fue cumplida en el primer informe de seguimiento.

Análisis costo-beneficio para selección de equipos de bombeo

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

Durante el octavo informe, el prestador no allego el soporte documental debidamente diligenciado, que soportará la elección de la alternativa.

Proceso de compra bombas requeridas para L16"

Para el octavo informe de seguimiento, el prestador no remite información que indique si la bomba ya fue instalada y puesta en marcha.

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

Proceso de compra bombas requeridas para L14"

Para el octavo informe de seguimiento, el prestador no remitió ninguna documentación, aún cuando se solicitó la remisión de la copia del el contrato No 15, cuyo objeto es "SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE DOS (02) BOMBAS MULTIETAPAS DE ALTA PRESIÓN PARA AGUA, EN LA LÍNEA DE 14", PLANTA DE BOMBEO DEL MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRA, DEPARTAMENTO DE BOYACA."

No es posible dar avance al cumplimiento de la actividad toda vez que, no se remitió el contrato, así como tampoco ningún tipo de soporte documental.

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 Chyptosporidium.

Presentar cronograma de actividades para incrementar oxidación en el agua

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

Ilustración 3 Dosificación de Hidróxido de sodio en la captación.

Periodo de tiempo (días del mes)	Horas totales de bombeo (h)	Dosificación de NaOH (ppm)	Dosificación de NaOH (mL/min)	Dosificación total (L)
1	7	216	130	520
8	14	216	100	400
15	21	216	150	600
22	28	216	130	520
Dosificación total en Mayo				2937.6

En los casos en los que la oxidación no se logra en la captación, se adiciona hipoclorito de calcio en la torre de aireación al ingreso del agua en la planta, para el cual se empleó la siguiente dosificación en el mes de mayo:

Ilustración 4 Dosificación de Hipoclorito de Calcio en la captación.

Periodo de tiempo en el mes de Mayo (días)	Niveles de hierro en el agua (mg/L)	Dosificación de hipoclorito de Calcio (ppm/h)	Dosificación de hipoclorito de Calcio (Kg/h)
1 a 13	13,5 - 18,1	27	5
13 a 16	29,13 - 22,29	27	5
Dosificación total de Hipoclorito de calcio (Kg)			960

Se da cumplimiento de esta actividad para el octavo mes.

Realizar pruebas de tratabilidad semanales

El prestador suministra los resultados de la realización de cuatro pruebas de tratabilidad los días 10, 17, 22, 25 de abril de 2018. En ese sentido, se da cumplimiento a la actividad.

Reportar muestras de calidad del agua al SUI

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

Se da cumplimiento al cumplimiento de la actividad.

Informe de lechos filtrantes

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

Cronograma de actividades para remover Giardia y Chyptosporidium

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

Así mismo, informa que el 21 de mayo de 2018, realizó solicitud formal al Laboratorio de Indicadores de Calidad de Aguas y Lodos de la Pontificia Universidad Javeriana para el procesamiento de 21 muestras de agua cruda, en tratamiento y red de distribución, con el fin de determinar el foco de origen de la presunta contaminación con quistes de *Giardia spp.* y ooquistes de *Cryptosporidium spp.*

Se da cumplimiento a la actividad para el octavo mes de seguimiento. Reiteramos que en cada informe de seguimiento se deben incluir las gestiones realizadas por el prestador y los respectivos soportes de cumplimiento.

Ajustar tiempos de contacto de cloro y curva de cloro

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

Muestras de Giardia y Chriptosporidium

Para el octavo mes de seguimiento no aplica la evaluación de este indicador. Sin embargo, debe aclararse que la empresa EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P realizó la solicitud de evaluación de muestras a la Universidad Javeriana.

19. Optimizar procesos y llevar a cabo rutinas de mantenimiento

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

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

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

Se da cumplimiento para el octavo mes de cumplimiento.

Tabla 18. Actividades Componente Técnico

Objetivo	Plazo	Acciones	Cumplimiento acumulado	Seguimiento 8° Mes	
				Informe de Avance	Cumplió?
Instalación de macro-medidores en PTAP Terebinto	6 meses después de suscribir el programa	3 Macro-medidores instalados y en funcionamiento en PTAP Terebinto.	50 %	SI	NO APLICA
Cálculo de	1 mes después	Porcentaje de	0 %	NO	NO APLICA

Objetivo	Plazo	Acciones	Cumplimiento acumulado	Seguimiento 8° Mes	
				Informe de Avance	Cumplió?
indicadores para establecer línea base	de instalar los medidores	avance Informe y memorias de cálculo de los indicadores			
Establecer protocolos y programas para la detección y reparación de fugas	4 meses después de suscribir el programa	Porcentaje de avance en la formulación del proyecto de detección y reparación de fugas	100%	SI	SI
Establecimiento de un programa de gestión y control activo de pérdidas de agua	1 mes después de la firma del programa de gestión	Porcentaje de avance de la elaboración del plan de pérdidas y Metros cúbicos de agua pérdida por usuario facturado	66 %	SI	PARCIALMENTE
	Aplicación permanente después de establecer el programa de pérdidas	Reducción del IANC	32%	SI	SI
Presentar estrategia jurídica y de gestión conjunta con alcaldía y CAR	2 meses después de suscribir el programa	Porcentaje de avance del informe	100%	SI	SI
Caracterización de fuentes de abastecimiento alternas y/o alternativas	Pendiente cronograma	Porcentaje de avance del informe	100%	SI	SI
Informe mensual de avance de mejoramiento de la calidad del agua del Río Suárez	Pendiente cronograma	Porcentaje de avance del informe	32%	SI	SI
Estudio de factibilidad y selección de alternativas	De acuerdo con cronograma de la propuesta	Resultados del estudio de factibilidad	70%	SI	SI
Actualización del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC)	1 mes previo a la finalización del programa de gestión.	Porcentaje de avance en la actualización del PEC	50%	NO	NO APLICA
Operación de 2 bombas en paralelo en L 16".	Inmediato después de suscribir el plan de gestión	Curva de caudal bombeado de bocatoma a PTAP Terebinto y copia de bitácora de operación	48%	SI	SI
Informe de ajustes operativos para incrementar horas de	15 días después de suscribir el plan de gestión	Horas de prestación del servicio y comparativo de estadísticas de	30%	NO	NO

Objetivo	Plazo	Acciones	Cumplimiento acumulado	Seguimiento 8° Mes	
				Informe de Avance	Cumplió?
continuidad del servicio		PQRs			
Análisis costo-beneficio para selección de equipos de bombeo	15 días después mes de suscribir el plan de gestión	Informe donde se seleccione la alternativa de compra de equipos y se indique fuente de los recursos financieros	100 %	SI	SI
Proceso de compra bombas requeridas para L16"	1 mes después mes de suscribir el plan de gestión	Orden de compra	100%	SI	SI
Proceso de compra bombas requeridas para L14"	1 mes después mes de suscribir el plan de gestión	Orden de compra	85%	SI	PARCIALMENTE
Presentar cronograma de actividades para incrementar oxidación en el agua	2 meses después de suscribir el programa	Porcentaje de avance del cronograma y presupuesto	100%	SI	SI
Realizar pruebas de tratabilidad semanales	1 cada semana	Bitacora de laboratorio y ajuste de suministros	76%	SI	SI
Informe de lechos filtrantes	1 mes después de suscribir el programa	Porcentaje de avance del informe Porcentaje de ajustes a lechos filtrantes.	100%	SI	SI
Cronograma de actividades para remover Giardia y Chryptosporidium	1 mes después de suscribir el programa	Porcentaje de avance del cronograma	60%	SI	PARCIALMENTE
Ajustar tiempos de contacto de cloro y curva de cloro	1 mes después de suscribir el programa	Cloro residual No presencia de E.Coli ni COT	100%	SI	SI
Muestras de Giardia y Chryptosporidium	1 muestra cada dos meses	Número de muestras de Giardia y Chryptosporidium	48%	SI	SI
Reportar muestras de calidad del agua al SUI	Todos los meses según Resolución 2115	IRCA Muestras de Giardia y Chryptosporidium Número de muestras	48%	SI	SI
Estrategia operativa para reducir consumo energético	1 mes después de suscribir el programa	Porcentaje de avance en estrategia operativa	80%	SI	SI
Ajustes operativos para	4 meses después de la	Porcentaje de avance en ajustes	50%	NO	PARCIALMENTE

Objetivo	Plazo	Acciones	Cumplimiento acumulado	Seguimiento 8° Mes	
				Informe de Avance	Cumplió?
reducir consumo energético	actualización del catastro	operativos			
Programa de rutinas de mantenimiento	1 mes después de suscribir el programa	Porcentaje Avance programa de rutinas de mantenimiento	80%	NO	NO
Ejecutar las labores de mantenimiento	12 meses	Porcentaje de avance en cronograma de rutinas de mantenimiento anuales	32%	NO	NO

Reporte de Información al SUI

En relación con el componente de Reporte de Información al SUI, evidenciamos que en el caso del cargue de información al sistema, la empresa tiene un porcentaje de cargue del 93% de los formatos y formularios con un total de 412 pendientes. Es importante aclarar que el cumplimiento debe ser estricto en relación con el indicador propuesto para esta meta, EL CUAL EQUIVALE AL 100%.

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

Atentamente,



BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE

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

Anexo: Matriz de seguimiento programa de gestión (excel)
Anexo # 8 – PQR (excel)

Proyectó: Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo Sectorial DTGAA
Juan Felipe Rojas – Ingeniero Contratista Grupo Sectorial DTGAA
Ivonne Tangarife – Profesional Grupo Sectorial DTGAA
Revisó: Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo Sectorial DTGAA

Expediente: 2018420351600064E