



Nit. 800.082.204-9



INFORME MENSUAL N° 12
PROGRAMA DE GESTIÓN
Empresa Industrial y Comercial de
Servicios Públicos de Chiquinquirá
EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P.

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

COMPONENTE COMERCIAL

2

1. Información actualizada y de calidad

OBJETIVO: Actualizar permanentemente la información con estadísticas confiables

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

Plazo: 1 mes

Seguimiento: Un mes a partir de la firma del programa

Como se ha manifestado en los anteriores declaraciones y considerando lo expresado en la evaluación del décimo primer informe del Programa de Gestión frente a esta actividad, me permito recordar que se presentan algunos inconvenientes para presentar el reporte de los cinco (05) formatos que se encuentran pendiente pertenecientes al periodo mencionado.

- ⇒ Con respecto al formulario “5. Suscriptores **Proyectados Alcantarillado_15176000CHIQUINQUIRA**”, comercial, 2016, que se encuentra en estado “Pendiente” ya se reportó y certificado como se puede evidenciar en la plataforma, motivo por el cual, **no se permite nuevamente ingresar la información.**
- ⇒ Frente al formato “Costos de Energía Alcantarillado Utilizada en Tratamiento de Aguas Residuales”, vigencia 2016, no es posible el reporte, ya que, al cargarlo a la plataforma del SUI se genera el error “NOMBRE ESTACION DE BOMBEO LA Balsa NO REGISTRADO EN EL FORMULARIO REGISTRO DE ESTACIONES DE BOMBEO EN ALCANTARILLADO” y si el archivo registra el valor en blanco tampoco es aceptado por el sistema, razón por la cual, se solicitó ayuda a los profesionales de soporte con radicado No. 393717, puesto que es necesario realizar el reporte del formato “Registro de Estaciones de Bombeo de Alcantarillado” y este no se encuentra habilitado para la Entidad.
- ⇒ Los formatos “Costos de Insumos Químicos Acueducto”, “CPB - Costos Particulares de Bombeo” y “4. Información Comercial de Acueducto_15176000CHIQUINQUIRA” se está en el proceso de recolección, estructuración y validación de la información para su certificación, considerando que son periodos anteriores y la recolección de los datos requieren de un poco más de tiempo.

Acción: Contar con respaldo de backup de la información

Plazo: 1 mes

Seguimiento: Un mes a partir de la firma del programa



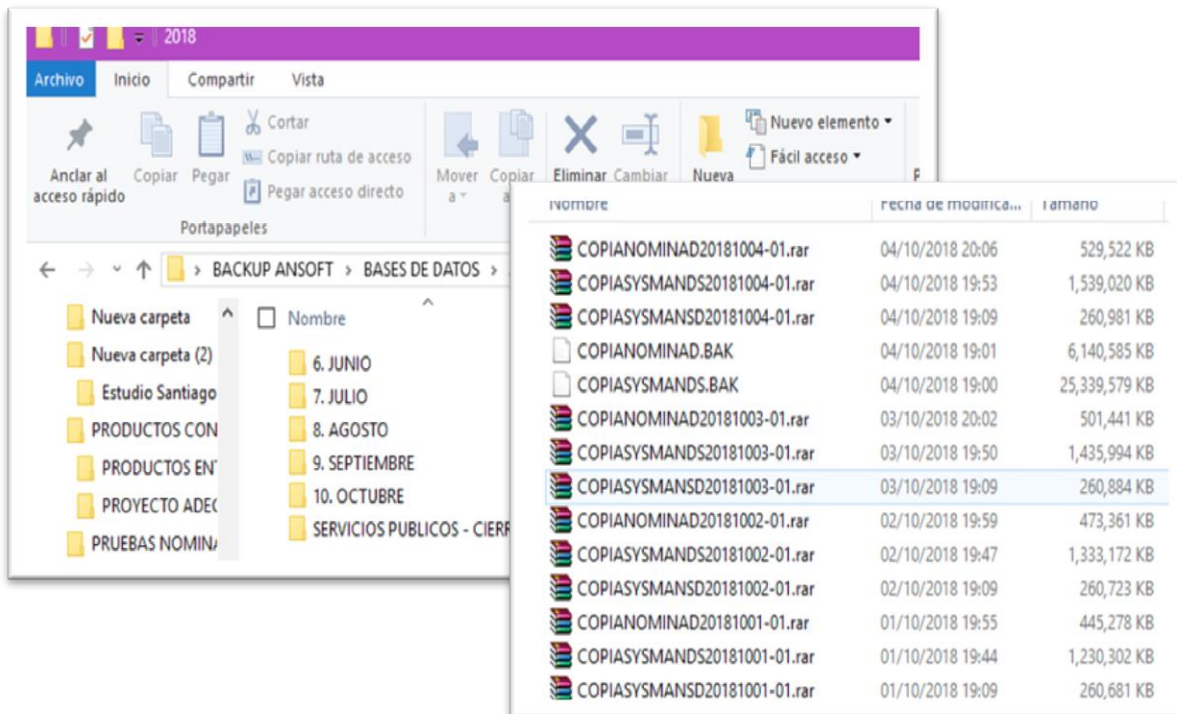


Nit. 800.082.204-9



Es importante resaltar que el proceso propio de esta actividad se realiza diariamente, como se expuso en los primeros informes de avance del Programa de Gestión, la cual, se dio por **cumplida** según los informes de evaluación de la SSPD, no obstante, se manifestó que para establecer el procedimiento sería incluido en la actualización del manual de procesos y procedimientos que se está adelantando, teniendo en cuenta la importancia del mismo, sin embargo, este se encuentra en fase de desarrollo razón por la cual no es posible presentarlo con el presente informe.

Ahora bien, aunque no es posible presentar el manual de procesos y procedimientos, se reitera que el proceso es efectuado tal como se puede evidenciar en la siguiente imagen, donde se verifica la información suministrada y de esta manera reiterar el cumplimiento de la actividad, ya que, esta hace referencia únicamente a tener **copia de respaldo** de las bases de datos del sistema de información que se encuentran en producción, lo que está demostrado, más no, la inclusión de este proceso en algún documento.



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





Nit. 800.082.204-9

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 – EMPOCHQUINQUIRA ESP** con el objetivo de favorecer a la población de estratos 1 y 2 (zona urbana) de acueducto y estratos 1, 2 y 3 de alcantarillado, de acuerdo a la Ley 142 y demás normas vigentes se debe suscribir convenio interadministrativo.

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

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

VIGENCIA 2018

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

BALANCE MES A MES 2018

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





Nit. 800.082.204-9



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

PERIODO DICIEMBRE 2017	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
SUBSIDIOS MES DE DICIEMBRE DE 2017	\$48.455.341.00	\$46.051.288.00
CONTRIBUCIONES MES DE DICIEMBRE DE 2017	\$-22.038.107.00	\$-11.298.774.00
SUBTOTAL SUBSIDIOS MENOS CONTRIBUCIONES	\$26.417.234.00	\$34.752.514.00
TOTAL, SUBSIDIOS	\$61.169.748.00	

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	

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

PERIODO MAYO 2018	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
SUBSIDIOS MES DE MAYO DE 2018	\$ 51,402,769.00	\$ 49,107,125.00
CONTRIBUCIONES MES DE MAYO DE 2018	\$-23,129,001.00	\$-11,938,488.00
TOTAL SUBSIDIOS MENOS CONTRIBUCIONES	\$ 28,273,768.00	\$ 37,168,637.00
TOTAL	\$ 65,442,405.00	





Nit. 800.082.204-9

PERIODO JUNIO 2018	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
SUBSIDIOS MES DE JUNIO DE 2018	\$ 52,701,594.00	\$ 50,335,533.00
CONTRIBUCIONES MES DE JUNIO DE 2018	\$- 22,474,253.00	\$ -11,661,013.00
TOTAL SUBSIDIOS MENOS CONTRIBUCIONES	\$ 30,227,341.00	\$ 38,674,520.00
TOTAL	\$ 68,901,861.00	

PERIODO JULIO 2018	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
SUBSIDIOS MES DE JULIO DE 2018	\$ 52,861,017.00	\$ 50,389,266.00
CONTRIBUCIONES MES DE JULIO DE 2018	\$- 21,718,702.00	\$ -11,256,763.00
TOTAL SUBSIDIOS MENOS CONTRIBUCIONES	\$ 31,142,315.00	\$ 39,132,503.00
TOTAL	\$ 70,274,818.00	

PERIODO AGOSTO 2018	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
SUBSIDIOS MES DE AGOSTO DE 2018	\$ 54,108,755.00	\$ 51,563,952.00
CONTRIBUCIONES MES DE AGOSTO DE 2018	\$- 24,452,764.00	\$ -12,639,410.00
TOTAL SUBSIDIOS MENOS CONTRIBUCIONES	\$ 29,655,991.00	\$ 38,924,542.00
TOTAL	\$ 68,580,533.00	

BALANCE CONSOLIDADO DESDE EL INICIO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN

PERIODO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
oct-17	\$ 29,104,707	\$ 36,923,977
nov-17	\$ 30,985,526	\$ 38,247,304
dic-17	\$ 26,417,234	\$ 34,752,514
ene-18	\$ 27,546,764	\$ 35,564,655
feb-18	\$ 28,522,271	\$ 35,781,959
mar-18	\$ 28,857,361	\$ 36,492,223
abr-18	\$ 29,700,402	\$ 36,740,547
may-18	\$ 28,273,768	\$ 37,168,637
jun-18	\$ 30,227,341	\$ 38,674,520
jul-18	\$ 31,142,315	\$ 39,132,503
ago-18	\$ 29,655,991	\$ 38,924,542
TOTAL POR SERVICIO	\$ 320,433,680	\$ 408,403,381
TOTAL	\$ 728,837,061	

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

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





Nit. 800.082.204-9

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

- Mediante oficio Radicado CRA N°: **20180120088231**, de fecha 24-05-2018, el cual en su segundo párrafo expresa *“Así las cosas, se informa que una vez revisado el clausulado del contrato de condiciones uniformes junto con su respectivo anexo técnico, se observó que se encuentra conforme a derecho, razón por la cual, esta Oficina Asesora Jurídica otorga **concepto de legalidad** a las cláusulas incluidas en él en virtud de lo dispuesto en el numeral 2, del artículo 3 del Decreto 2650 de 2013”*. Dado lo anterior EMPOCHIQUINQUIRA, cuenta con el concepto de legalidad del CCU, y procederá a ejecutar el cronograma de socialización y divulgación presentado en informes anteriores
- De igual manera se cuenta con Resolución de adopción del CCU, por parte de Emepochiquinquirá, por otro lado, y dando cumplimiento al cronograma establecido, se realizó el día 15 de junio de 2018, la socialización de CCU, con representantes de las Juntas de Acción Comunal donde se explicó los componentes del mismo y se hizo la entrega de un CD que contiene el CCU aprobado.
- Emepochiquinquirá ha realizado divulgación a través de su página web destacando el CCU como noticia de relevancia para todos sus suscriptores.
- Que, siguiendo las recomendaciones de la SSPD, LA Gerencia y la División Comercial han definido que se realizará una jornada más de socialización a la comunidad sobre le CCU y la elaboración de un pendón con el contenido del CCU el cual será expuesto en las instalaciones de la oficina de Atención al Usuario y descartar la impresión de 10.000 cuadernillos.
- Segunda jornada de Socialización CCU, se realizó el día 14 de septiembre 2018, en la localidad de los barrios JUAN PABLO II, PRIMERO CHIQUINQUIRA Y CIUDAD JARDIN NORTE. Esta jornada de socialización se explicó a los usuarios como consultar en la página web de Emepochiquinquirá el CCU, se socializó los derechos y obligaciones de los usuarios y de la empresa, se aprovechó para actualizar datos y taller de ahorro y uso eficiente del agua.





Nit. 800.082.204-9

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							
	█	█	█	█																									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	
																													Presentación informe de jornada de socialización	Elaboración de informe	Área Comercial

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUTR-10-1760003



Nit. 800.082.204-9



SOCIALIZACION CCU CON PRESIDENTES JUNTAS DE ACCION COMUNAL

SEGUNDA JORNADA DE SOCIALIZACIÓN SEPTIEMBRE 14 DE 2018, SECTOR NORTE, URBANIZACION JUNA PABLO II, PRIMERO CHIQUINQUIRA Y CIUDAD JARDIN NORTE





Nit. 800.082.204-9



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

4. Catastro de Suscriptores

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

Acción: Ejecución del catastro.

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





Nit. 800.082.204-9

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.

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.

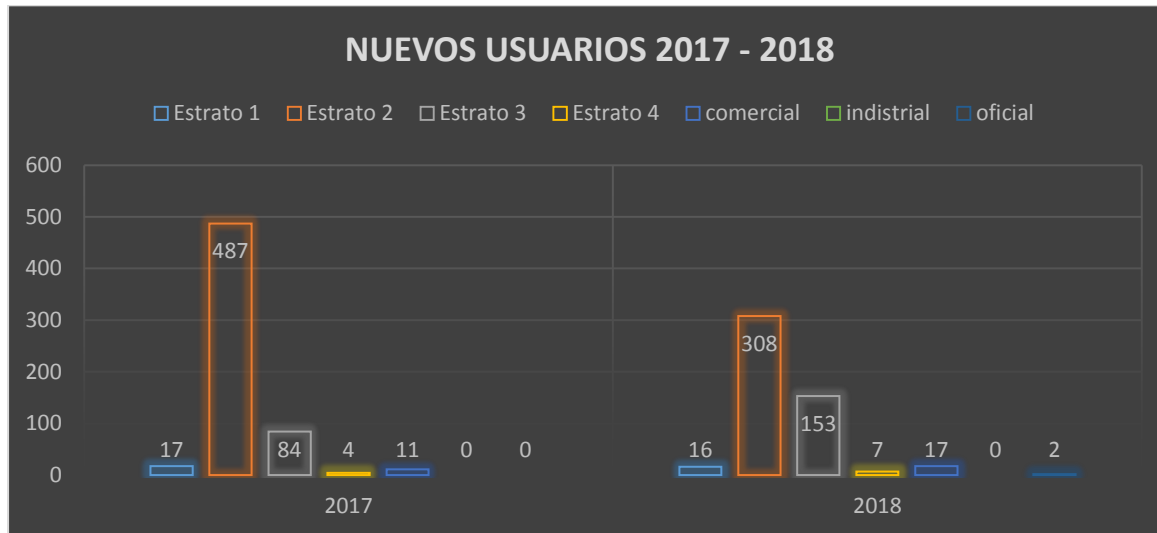
De igual manera Empochiquinquirá ha venido actualizando su catastro de usuarios con el ingreso de nuevo suscriptores donde se tiene identificado dirección del predio, código catastral, estrato, uso y zonificación.

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9



12/2017 603
 9/2018 503
TOTAL 1106

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

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





Nit. 800.082.204-9

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

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

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

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

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

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

Plazo: Mensual
Seguimiento: Mensual

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

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

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

COMPARATIVO MES A MES

ESTRATO	OCTUBRE					NOVIEMBRE					DIC					ene-18				
	SUS ACU	SUS ALC	MED BUE	MED DAÑ	SIN MED	SUS ACU	SUS ALC	MED BUE	MED DAÑ	SIN MED	SUS ACU	SUS ALC	MED BUE	MED DAÑ	SIN MED	SUS ACU	SUS ALC	MED BUE	MED DAÑ	SIN MED
COMERCIAL	1,207	1,193	1,021	186	0	1,206	1,191	1,024	181	1	1,203	1,189	996	206	1	1,206	1,192	1,026	180	0
INDUSTRIAL	22	20	17	5	0	23	21	20	3	0	21	19	17	4	0	21	19	16	6	-1
OFICIAL	83	82	68	15	0	83	82	68	15	0	83	82	63	20	0	83	82	61	22	0
1	1,703	1,649	1,477	226	0	1,702	1,649	1,468	234	0	1,702	1,649	1,446	256	0	1,724	1,671	1,544	180	0
2	6,514	6,440	5,810	697	7	6,526	6,456	5,813	707	6	6,538	6,468	5,753	780	5	6,640	6,570	6,006	631	3
3	4,189	4,031	3,696	487	6	4,182	4,039	3,720	457	5	4,216	4,074	3,759	449	8	4,226	4,084	3,849	374	3
4	51	44	45	6	0	51	44	46	5	0	51	44	48	3	0	51	44	50	1	0
RURAL	31	13	28	3	0	33	14	27	6	0	34	15	29	5	0	35	15	30	5	0
TOTAL	13,800	13,472	12,162	1,625	13	13,806	13,496	12,186	1,608	12	13,848	13,540	12,111	1,723	14	13,986	13,677	12,582	1,399	5

STRATO	feb-18					mar-18					abr-18					may-18				
	SUS ACU	SUS ALC	MED BUE	ME D DAÑ	SIN MED	SUS ACU	SUS ALC	MED BUE	ME D DAÑ	SIN MED	SUS ACU	SUS ALC	MED BUE	ME D DAÑ	SIN MED	SUS ACU	SUS ALC	MED BUE	ME D DAÑ	SIN MED
COMERCIAL	1,207	1,196	1,014	193	0	1,208	1,197	1,008	200	0	1,204	1,193	1,016	188	0	1,204	1,193	1,047	157	0
INDUSTRIAL	21	19	17	4	0	21	19	18	3	0	21	19	17	4	0	21	19	18	3	0
OFICIAL	82	81	69	14	-1	81	80	64	18	-1	81	80	65	16	0	81	80	66	15	0
1	1,737	1,685	1,570	167	0	1,740	1,709	1,581	159	0	1,741	1,710	1,597	144	0	1,742	1,710	1,554	188	0
2	6,699	6,641	6,093	601	5	6,776	6,730	6,124	592	60	6,784	6,738	6,154	572	58	6,790	6,744	6,209	566	15
3	4,241	4,105	3,861	378	2	4,245	4,114	3,856	387	2	4,250	4,119	3,898	350	2	4,260	4,130	3,882	374	4
4	51	44	45	6	0	50	43	43	7	0	50	43	44	6	0	50	43	44	6	0
RURAL	35	15	27	8	0	35	16	30	5	0	35	16	30	5	0	34	16	28	6	0
TOTAL	14,073	13,786	12,696	1,371	6	14,156	13,908	12,724	1,371	61	14,166	13,918	12,821	1,285	60	14,182	13,935	12,848	1,315	19

ESTRATO	jun-18					jul-18					ago-18				
	SUS ACU	SUS ALC	MED BUE	MED DAÑ	SIN MED	SUS ACU	SUS ALC	MED BUE	MED DAÑ	SIN MED	SUS ACU	SUS ALC	MED BUE	MED DAÑ	SIN MED
COMERCIAL	1,209	1,198	1,023	186	0	1,203	1,193	1,028	175	0	1,204	1,194	1,049	155	0
INDUSTRIAL	21	19	18	3	0	20	18	17	3	0	20	18	16	4	0
OFICIAL	81	80	67	14	0	78	76	62	16	0	78	76	65	13	0
1	1,742	1,710	1,554	188	0	1,745	1,714	1,613	132	0	1,745	1,714	1,639	106	0
2	6,813	6,767	6,289	515	9	6,840	6,795	6,303	531	6	6,840	6,795	6,435	398	7
3	4,272	4,144	3,853	418	1	4,269	4,148	3,907	360	2	4,269	4,148	3,965	302	2
4	50	43	40	10	0	49	42	41	8	0	49	52	45	4	0
RURAL	36	16	30	6	0	37	16	32	5	0	37	16	30	7	0
TOTAL	14,224	13,977	12,874	1,340	10	14,241	14,002	13,003	1,230	8	14,242	14,013	13,244	989	9

Para los periodos JULIO y AGOSTO, se evidencia una disminución significativa en cuanto a los centros de medición en condiciones críticas de daño o mal estado en comparación con el último informe de 351 medidores menos en estas condiciones, esto dado a las actividades de reposición con cerca de 500 oficios enviados a suscriptores que presentaban esta situación, además de la realización de actividades de limpieza de antracita y retiro de elementos que generaban obstrucción de los



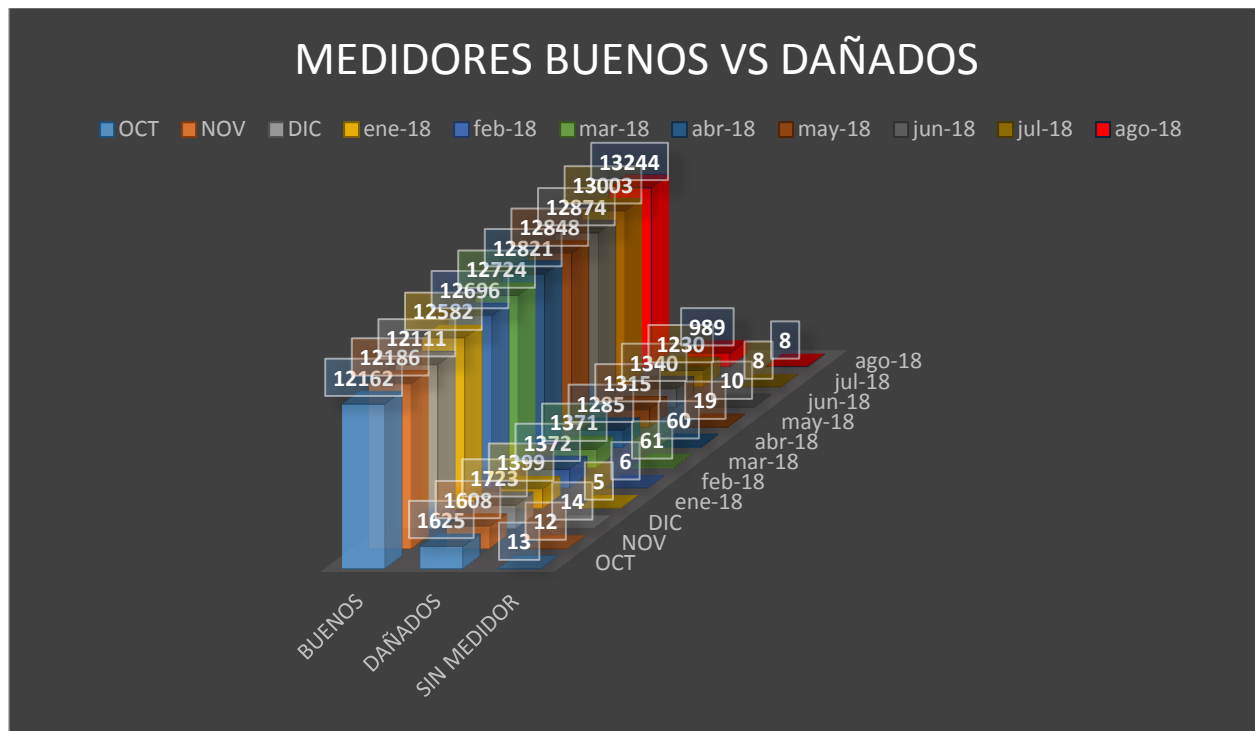


Nit. 800.082.204-9

mecanismos de medición, limpieza de cajillas y aplicación de líquido para desempañar los centros de medición .

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

De acuerdo con las observaciones de la SSPD se ha podido determinar que la diferencia entre medidores en buen estado v/s medidores en mal estado o dañados, se refiere a predios donde no existe centro de medición.



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

De lo anterior se tiene entendido que hubo una reducción en el número de micro medidores dañados de un **30%** entre el informe N- 11 y el actual, así mismo de acuerdo con el informe de micro medición de Julio

En cuanto a cambios de medidor por daño se han realizado 318 cambios por medidor entre el 01 de enero y el 30 de septiembre de 2018. La meta para el año 2018 es la reposición de 400 unidades, se registra un avance del 80%

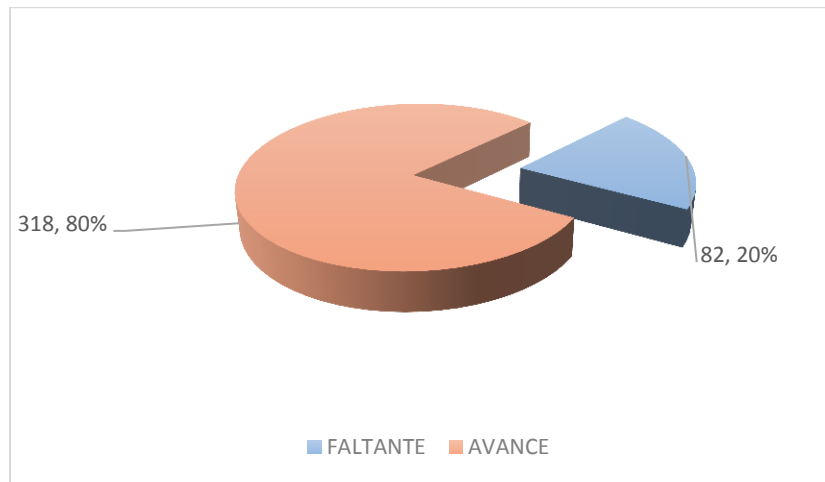
(Ver solicitudes de PQR e informe consolidado de instalación)





Nit. 800.082.204-9

META CAMBIOS DE MEDIDOR POR MAL ESTADO: 400 cambios
INGRESADOS ENERO –SEP: 318
AVANCE: 80%



Ahora bien, de acuerdo con lo expresado por la SSPD en la evaluación del DECIMO informe en cuanto a la variación de centros de medición instalados frente a la reducción de medidores dañados no concuerda, esto dado que los medidores dañados varia de mes a mes, esto ya se había informado, por lo que EMPOCHIQUINQUIRA realiza en cada uno de los afors y toma de lecturas teniendo en cuenta las condiciones del predio para el mes respectivo de facturación, por eso en la página anterior *"esto dado a las actividades de reposición con cerca de 500 oficios enviados a suscriptores que presentaban esta situación, además de la realización de actividades de limpieza de antracita y retiro de elementos que generaban obstrucción de los mecanismos de medición"*.

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

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

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





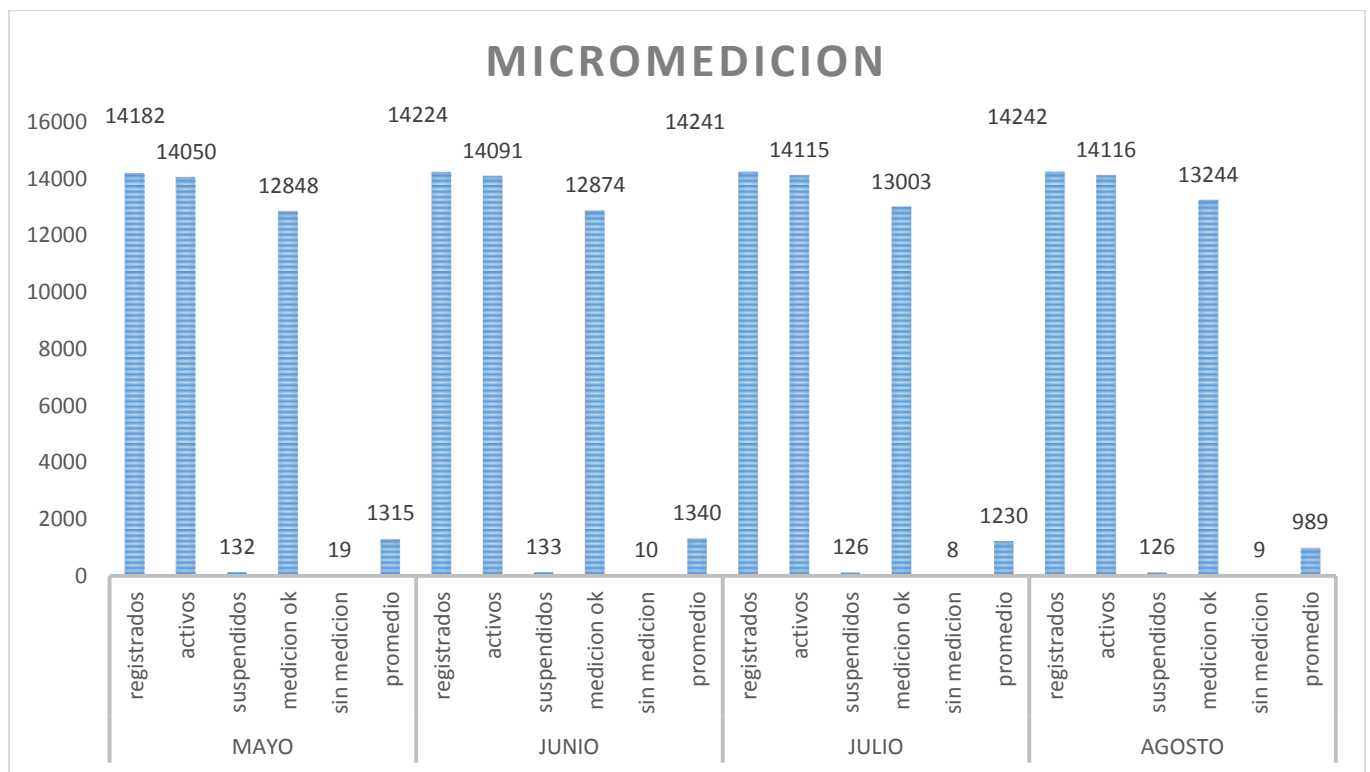
Nit. 800.082.204-9

N° DE LA DISPONIBILIDAD	CUENTA	RUBRO	VALOR
			cumplimiento del mismo conlleve



Emepochiquinquirá 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.

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



Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3

PERIODO JULIO DE 2018

- En el archivo denominado FACTURACIONJULIO, en formato Excel podrá encontrar identificados con color verde, los suscriptores facturados con consumos promedio;
 - Los identificados con color **VERDE** que corresponden a 1230 suscriptores, son aquellos a los que efectivamente sus centros de medición no reflejan consumos reales y se adopta el cobro por promedio.
 - Se debe tener en cuenta que existen 8 usuarios que se les facturo por promedio al no presentar centro de medición
 - 1001 suscriptores cancelaron sin diferencia de lecturas, es decir solo cargos fijos ya que no existió consumo, se pueden identificar con color **NARANJA**. Estos





Nit. 800.082.204-9

también se pueden evidenciar en el informe de suscriptores con predio deshabitado.

- Indicador: Avance de suscriptores facturados por consumo / Total suscriptores por promedio y no medidos = 13003/1230: 10.60% para el periodo julio de 2018.

PERIODO AGOSTO DE 2018

- En el archivo denominado FACTURACIONAGOSTO, en formato Excel podrá encontrar identificados con color verde, los suscriptores facturados con consumos promedio;
 - Los identificados con color **VERDE** que corresponden a 989 suscriptores, son aquellos a los que efectivamente sus centros de medición no reflejan consumos reales y se adopta el cobro por promedio.
 - Se debe tener en cuenta que existen 9 usuarios que se les facturo por promedio al no presentar centro de medición
- 1000 suscriptores cancelaron sin diferencia de lecturas, es decir solo cargos fijos ya que no existió consumo, se pueden identificar con color **NARANJA**. Estos también se pueden evidenciar en el informe de suscriptores con predio deshabitado.
- Indicador: Avance de suscriptores facturados por consumo / Total suscriptores por promedio y no medidos = 13244/989: 7.5% para el periodo agosto de 2018.
- Es importante resaltar que del periodo JULIO de estos 1230 suscriptores que se facturaron por promedio, tan solo 422 cuentan con reales problemas de aforo como lo podemos observar en el siguiente cuadro y en el archivo denominado ESTADOSTICAS DE CONSUMO – EstadisticaConsumoacTotal – se hace la comparación entre los periodos junio y julio, ya que agosto aún se encuentra en proceso de cierre y ajustes

JUNIO					
Rango consumo	Descrip. (m3)	N° de Usuarios		Consumo lectura m3	Cons. m3 con prom
		Acueducto	con problemas		
1	0 - 15	12350	566	70,890.00	7,990.00
2	16 - 30	1543	23	31,687.00	1,090.00
3	31 - 99999999	331	7	24,202.00	4,447.00
Total		14224	596	126,779.00	13,527.00

JULIO

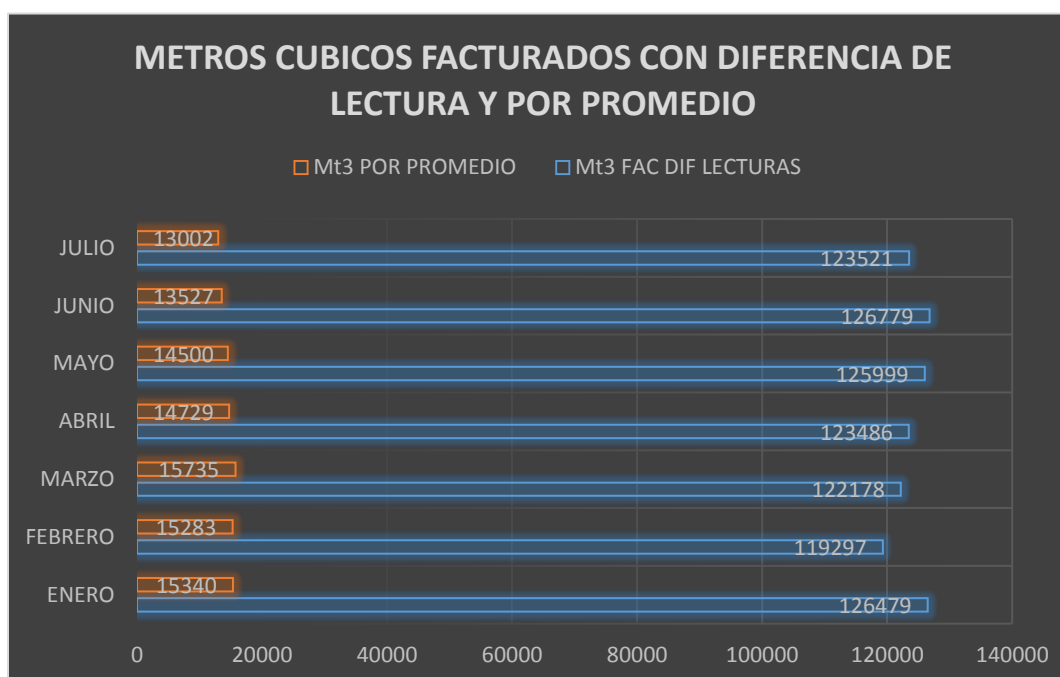




Nit. 800.082.204-9

Rango consumo	Descrip. (m3)	N° de Usuarios		Consumo lectura m3	Cons. m3 con prom
		Acueducto	con problemas		
1	0 - 15	12540	398	72,389.00	7,304.00
2	16 - 30	1394	17	28,309.00	1,175.00
3	31 -	307	7	22,823.00	4,523.00
Total		14241	422	123,521.00	13,002.00

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



Como se puede observar se sigue trabajando en disminuir los consumos promedio, entre enero y julio de 2018 se redujo casi un 15% los metros cúbicos facturados; desde la facturación de abril se inició la recolección de lecturas y aforo con dispositivo móvil lo que contribuirá a realizar las críticas y proscriticas en el terreno. Es importante mencionar que, aunque se adjuntan estadísticas de consumo de agosto estas a variación ya que los ciclos se encuentran en plena ejecución.

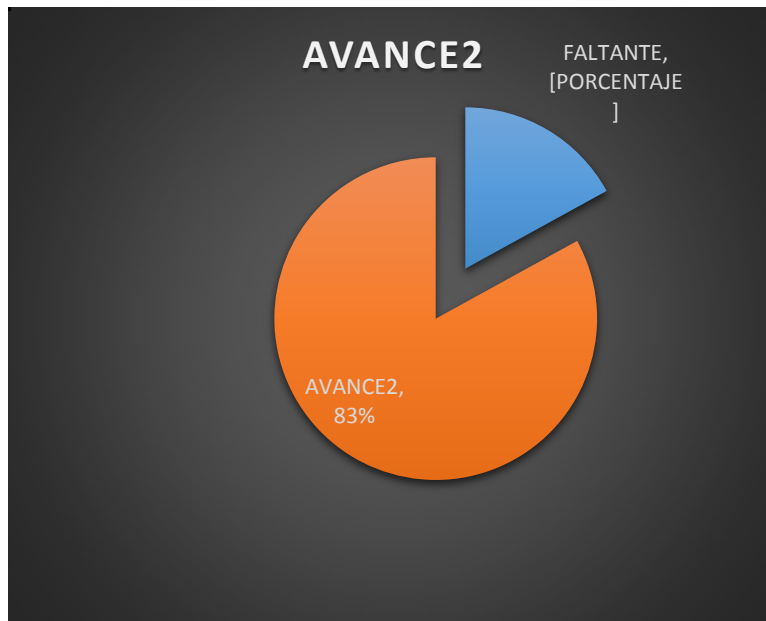
Para el año 2017 se registraron 603 nuevos suscriptores con sus respectivos derechos de conexión, en lo corrido del año 2018 se han registrado 503 nuevos suscriptores.
(Ver archivos anexos de nuevos usuarios 2017/2018)





Nit. 800.082.204-9

META NUEVOS USUARIOS: la meta para el año 2018 es el ingreso de 600 nuevos usuarios
INGRESADOS ENERO –SEP: 503
AVANCE: 83%



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 suscriptores y micro medición enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio y julio de 2018, cronograma de actividades para la instalación, revisión y cambio de medidores esta carpeta contiene el consolidado de los periodos sep. 2017 a octubre de 2018, reporte de usuarios con medición efectiva y por promedio y relación de solicitudes de cambio de medidor realizadas.

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

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

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

Plazo: 12 meses
Seguimiento: Mensual

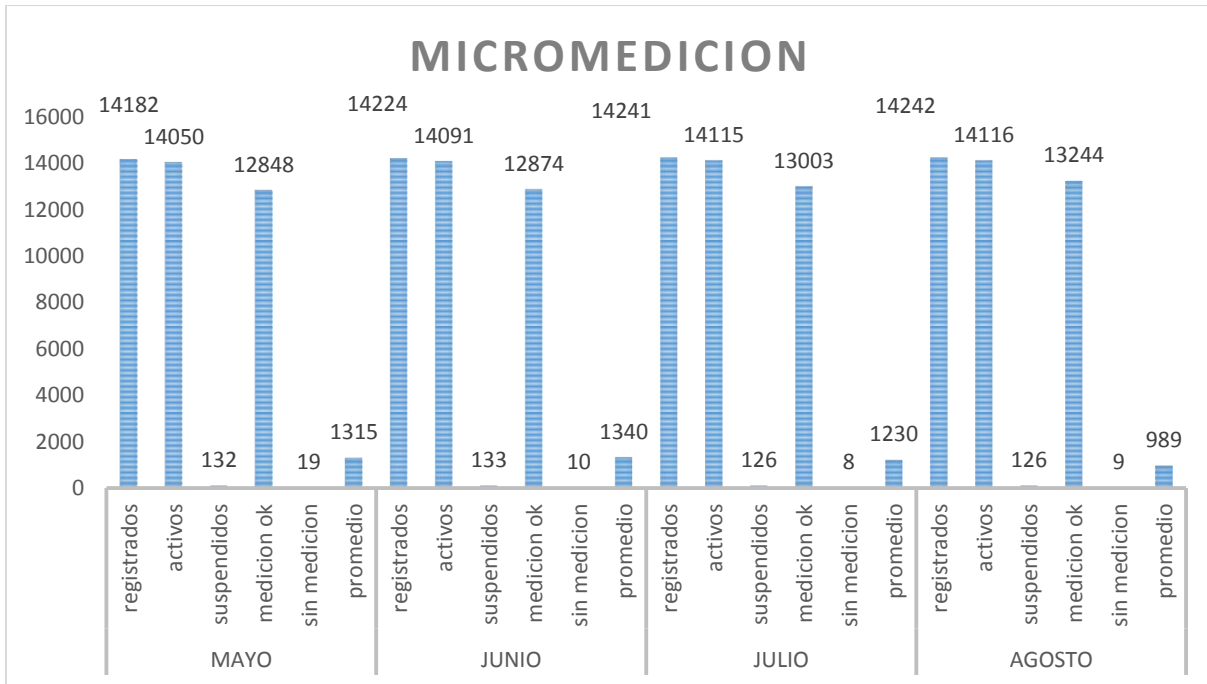




Nit. 800.082.204-9

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:



PERIODO JULIO DE 2018

- En el archivo denominado FACTURACIONJULIO, en formato Excel podrá encontrar identificados con color verde, los suscriptores facturados con consumos promedio;
 - Los identificados con color **VERDE** que corresponden a 1230 suscriptores, son aquellos a los que efectivamente sus centros de medición no reflejan consumos reales y se adopta el cobro por promedio.
 - Se debe tener en cuenta que existen 8 usuarios que se les facturo por promedio al no presentar centro de medición
- 1001 suscriptores cancelaron sin diferencia de lecturas, es decir solo cargos fijos ya que no existió consumo, se pueden identificar con color **NARANJA**. Estos también se pueden evidenciar en el informe de suscriptores con predio deshabitado.





Nit. 800.082.204-9

- Indicador: Avance de suscriptores facturados por consumo / Total suscriptores por promedio y no medidos = 13003/1230: 10.60% para el periodo julio de 2018.

PERIODO AGOSTO DE 2018

- En el archivo denominado FACTURACIONAGOSTO, en formato Excel podrá encontrar identificados con color verde, los suscriptores facturados con consumos promedio;
 - Los identificados con color **VERDE** que corresponden a 989 suscriptores, son aquellos a los que efectivamente sus centros de medición no reflejan consumos reales y se adopta el cobro por promedio.
 - Se debe tener en cuenta que existen 9 usuarios que se les facturo por promedio al no presentar centro de medición
- 1000 suscriptores cancelaron sin diferencia de lecturas, es decir solo cargos fijos ya que no existió consumo, se pueden identificar con color **NARANJA**. Estos también se pueden evidenciar en el informe de suscriptores con predio deshabitado.
- Indicador: Avance de suscriptores facturados por consumo / Total suscriptores por promedio y no medidos = 13244/989: 7.5% para el periodo agosto de 2018.
- Es importante resaltar que del periodo JULIO de estos 1230 suscriptores que se facturaron por promedio, tan solo 422 cuentan con reales problemas de aforo como lo podemos observar en el siguiente cuadro y en el archivo denominado ESTADOSTICAS DE CONSUMO – EstadisticaConsumoacTotal – se hace la comparación entre los periodos junio y julio, ya que agosto aún se encuentra en proceso de cierre y ajustes

JUNIO					
Rango consumo	Descrip. (m3)	N° de Usuarios		Consumo lectura m3	Cons. m3 con prom
		Acueducto	con problemas		
1	0 - 15	12350	566	70,890.00	7,990.00
2	16 - 30	1543	23	31,687.00	1,090.00
3	31 - 9999999	331	7	24,202.00	4,447.00
Total		14224	596	126,779.00	13,527.00

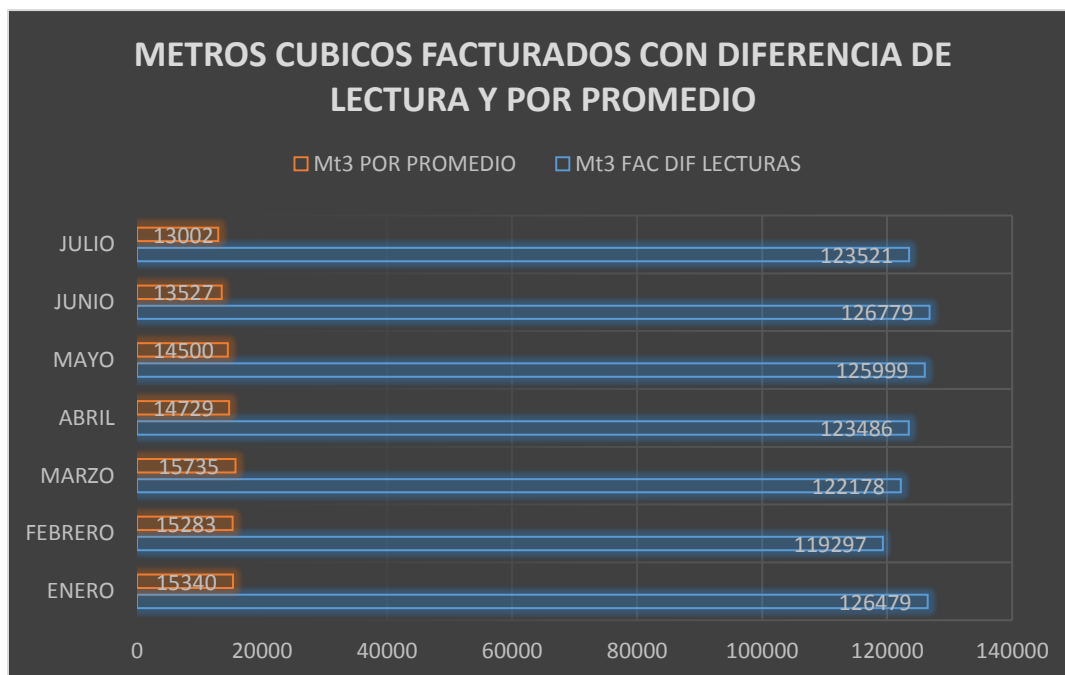




Nit. 800.082.204-9

JULIO					
Rango consumo	Descripción (m3)	Nº de Usuarios		Consumo lectura m3	Cons. m3 con prom
		Acueducto	con problemas		
1	0 - 15	12540	398	72,389.00	7,304.00
2	16 - 30	1394	17	28,309.00	1,175.00
3	31 -	307	7	22,823.00	4,523.00
Total		14241	422	123,521.00	13,002.00

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



Como se puede observar se sigue trabajando en disminuir los consumos promedio, entre enero y julio de 2018 se redujo casi un 15% los metros cúbicos facturados; desde la facturación de abril se inició la recolección de lecturas y aforo con dispositivo móvil lo que contribuirá a realizar las críticas y proscriticas en el terreno. Es importante mencionar que, aunque se adjuntan estadísticas de consumo de agosto estas a variación ya que los ciclos se encuentran en plena ejecución.

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





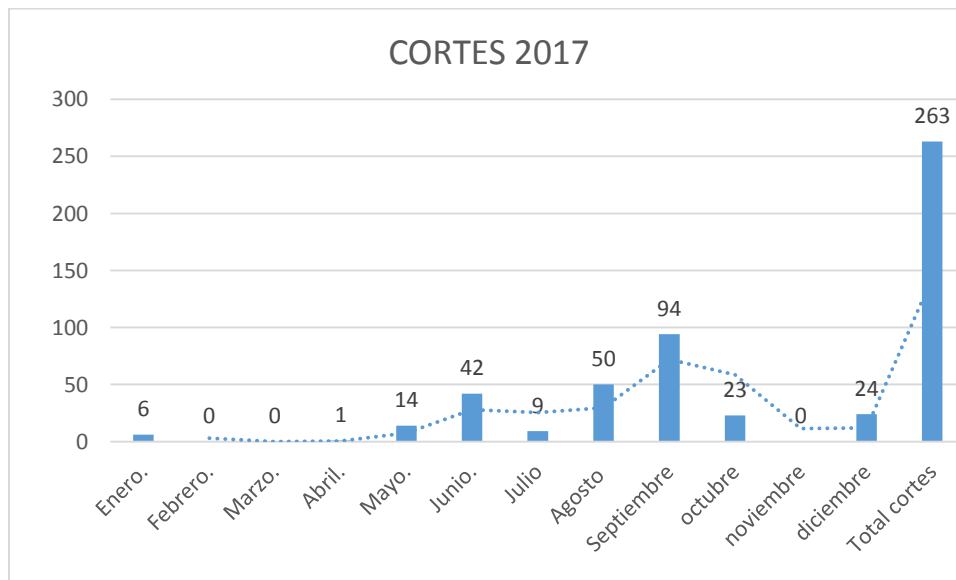
Nit. 800.082.204-9

Plazo: 12 meses
Seguimiento: Mensual

Se envía cronograma facturación de enero, febrero, marzo abril, mayo, junio y julio de 2018 donde se incluyen las acciones y reportes de pre-crítica, crítica, suspensión y reconexión entre otras. Es importante aclarar que EMPOCHIQUINQUIRA cuenta con 30 días de retraso en su facturación por lo tanto la culminación del proceso de facturación del periodo de análisis Julio se cierra para el CICLO 1 el 27 de agosto y para el CICLO 2 el 14 de septiembre de 2018, por lo tanto, así se tiene contemplado el cronograma

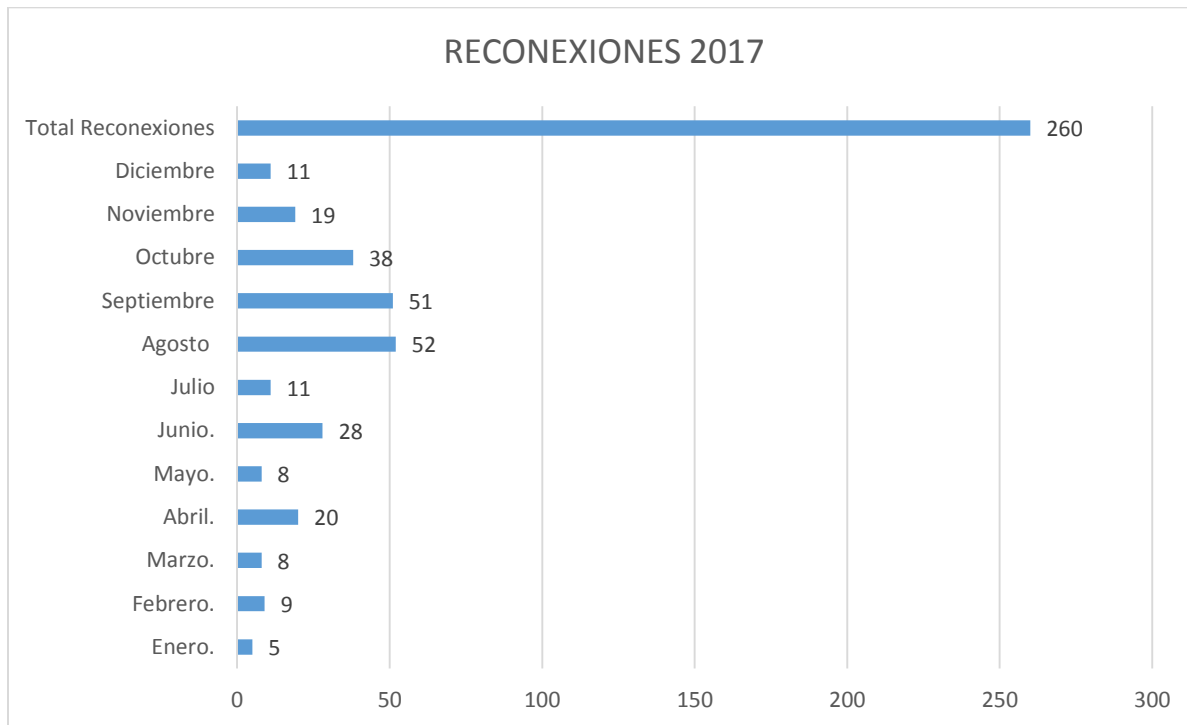
Así mismo de informa que se han adjuntado los cronogramas desde septiembre hasta diciembre de 2017, como parte de los compromisos adquiridos con la SSPD, es importante mencionar que las actividades de crítica y proscritica se realizan a través de la generación de reportes que son entregados a los aforadores 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 julio y agosto de 2018, este último como se ha dicho anteriormente se encuentra en proceso de ejecución.





Nit. 800.082.204-9



2018

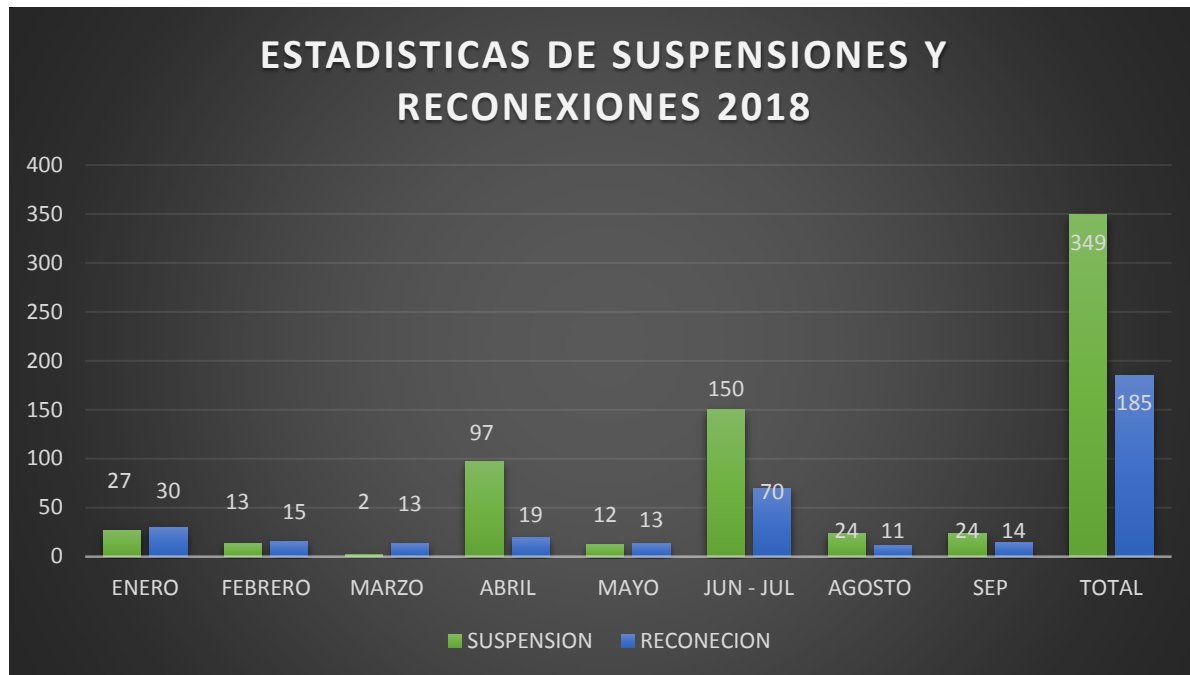
PERIODO	SUSPENSION	RECONECION
ENERO	27	30
FEBRERO	13	15
MARZO	2	13
ABRIL	97	19
MAYO	12	13
JUNIO Y JULIO	150	70
AGOSTO	24	11
SEPTIEMBRE	349	14
TOTAL	325	185

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9



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

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

SEPTIEMBRE DE 2018

CORTES DEL MES DE SEPTIEMBRE 2018

CICLO	CODIGO DE RUTA	USUARIO	AFORADOR	MONTO EN MORA	FECHA
2	0402-0789-0000-00	GARCIA ORTEGON MANOLO	JAHIR ZAMBRANO	\$ 759,500	13/09/2018
2	0402-0810-0000-00	SOTELO VILLAMIL ALFONSO	JAHIR ZAMBRANO	\$ 255,200	13/09/2018
2	0402-0851-0000-00	MAYORGA ORTEGON DAVID	JAHIR ZAMBRANO	\$ 74,300	13/09/2018
2	0402-0853-0000-00	PEÑA MURCIA MARIA LIBIA	JAHIR ZAMBRANO	\$ 557,100	13/09/2018
2	0402-0916-0000-00	SANDOVAL PINZON WILSON	JAHIR ZAMBRANO	\$ 320,600	13/09/2018
2	0402-0928-0000-00	GIL LEON ANA DE DIOS	JAHIR ZAMBRANO	\$ 50,600	13/09/2018
2	0402-0983-0000-00	PARRA PEÑA JOSE CLEMENTE	JAHIR ZAMBRANO	\$ 169,100	13/09/2018
2	0402-1029-0000-00	RODRIGUEZ SALINAS EDGAR	JAHIR ZAMBRANO	\$ 101,100	13/09/2018
2	0402-1032-0000-00	SALAZAR GIRALDO SILVIO	JAHIR ZAMBRANO	\$ 231,000	13/09/2018





Nit. 800.082.204-9

2	0402-1040-0000-00	ARIZA CASTILLO RAUL GIRALDO	JAHIR ZAMBRANO	\$ 131,400	13/09/2018
2	0402-1060-0000-00	CASTELLANOS ROZO LUIS ARTURO	JAHIR ZAMBRANO	\$ 563,000	13/09/2018
2	0402-1073-0000-00	UMAÑA RAMIREZ CLAUDIA	JAHIR ZAMBRANO	\$ 809,200	13/09/2018
2	0402-1139-0000-00	RODRIGUEZ PINILLA ANA	JAHIR ZAMBRANO	\$ 591,900	13/09/2018
2	0402-1188-0000-00	ESPITIA PEÑA ANICETO	JAHIR ZAMBRANO	\$ 159,400	13/09/2018
2	0105-0047-1000-00	CORREDOR LEONILDE DE	FERNANDO SANDOVAL	\$ 293,100	25/09/2018
2	0105-0097-0000-00	PADILLA MOLANO WILSON	FERNANDO SANDOVAL	\$ 339,200	25/09/2018
1	0201-1062-0000-00	BONILLA RAFAEL	FERNANDO SANDOVAL	\$ 786,500	26/09/2018
1	0201-7008-8000-00	AVILA Y CONSTRUCCIONES	FERNANDO SANDOVAL	\$ 360,600	26/09/2018
2	0105-0018-5000-00	NAVAS ANA FLORINDA	FERNANDO SANDOVAL	\$ 1,114,900	28/09/2018
2	0105-0018-6000-00	CAÑON ACOSTA DAMIAN	FERNANDO SANDOVAL	\$ 200,900	28/09/2018
2	0105-0013-0000-00	GOMEZ ANTONIO	FERNANDO SANDOVAL	\$ 379,800	28/09/2018
2	0105-0017-7000-00	MURCIA LUIS ENRIQUE	FERNANDO SANDOVAL	\$ 784,700	28/09/2018
2	0105-0000-2000-00	PAEZ MURCIA ENEIDA ALCIRA	FERNANDO SANDOVAL	\$ 366,400	28/09/2018
2	0105-0003-8000-00	CASTRO DIDIMO	FERNANDO SANDOVAL	\$ 548,400	28/09/2018



RECONEXIONES DE SEPTIEMBRE 2018			
CODIGO DE RUTA	USUARIO	AFORADOR	FECHA
0302-1370-0000-00	ELIZABETH RAMIREZ LANCHEROS	JAVIER PERALTA	09/09/2018
0302-9550-0204-00	PATRIMONIO BELLAVISTA	JAVIER PERALTA	11/09/2018
0302-0288-0000-00	UMAÑA GONZALEZ	JAVIER PERALTA	11/09/2018
0302-9594-0114-00	PATRIMONIO BELLAVISTA	JAVIER PERALTA	11/09/2018
0302-0214-0000-00	JHON SIERRA BELTRAN	JAVIER PERALTA	20/09/2018
0201-0730-0000-00	MARTHA LUCIA CUBIDES	FERNANDO SANDOVAL	21/09/2018
0301-0184-0000-00	JULIO CASTELLANOS	LUIS ROJAS	22/09/2018
0402-0916-0000-00	WILSON SANDOVAL	JAHIR ZAMBRANO	21/09/2018
0401-0262-0000-00	BENICIO PUENTES	LUIS ROJAS	25/09/2018
0302-9580-0106-00	ADRIANNY HERNANDEZ	JAVIER PERALTA	24/09/2018
0302-9595-0103-00	PATRIMONIO BELLAVISTA	JAVIER PERALTA	24/09/2018
0302-9510-0303-00	PATRIMONIO BELLAVISTA	JAVIER PERALTA	24/09/2018
0302-0116-0000-00	JORGE PARRA	JAVIER PERALTA	23/07/2018
0302-9550-1010-00	PATRIMONIO BELLAVISTA	JAVIER PERALTA	23/07/2018

Tabla 1 Suspensiones y reconexiones sep. 2018

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






Nit. 800.082.204-9

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

El fin primordial de la política de gestión del recaudo y manejo cartera es evitar que los usuarios entren en mora en el pago de sus obligaciones para no tener que activar mecanismos coercitivos como la suspensión del servicio. Sin embargo, dado que existe cartera con edades superiores a los 3 periodos y que es obligación de la empresa efectuar las suspensiones del servicio en el evento de la falta de pago por el término de tres (3) periodos, o por el fraude a las conexiones (Caso edificio ALAMEDA), acometidas, medidores o líneas, se han querido llevar a cabo las suspensiones del servicio por rutas, concentrando los esfuerzos actualmente en las rutas de la periferia, de las deudas más antiguas a las deudas más recientes, iniciando el trabajo de saneamiento de tal forma que se logre establecer la situación real de la "cartera fantasma" para concentrarse finalmente en los usuarios con obligaciones de menos de 5 periodos.

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





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

Nombre de usuario	Código de ruta	Actividades realizadas	Registro fotográfico
GONZALEZ QUIROGA REINEL	03020166000000	se encontró servicio reconectado sin autorización. conexión fraudulenta (bypass)	





Nit. 800.082.204-9

<p>RODRIGUEZ ZAMBRANO HERLINDA</p>	<p>03020927000000</p>	<p>se encontró servicio reconectado sin autorización. conexión fraudulenta(bypass)</p>	
<p>GARCIA VICTOR</p>	<p>04010850000000</p>	<p>se encontró servicio reconectado sin autorización. conexión fraudulenta(bypass)</p>	
<p>HERMES CORTÉS</p>	<p>0202-1700-3000-00</p>	<p>Se encontró servicio reconectado sin autorización. conexión fraudulenta (bypass) se cobró consumo promedio por conciliación.</p>	
<p>RUA JIMENEZ GABI</p>	<p>03020354000000</p>	<p>Se encontró medidor manipulado.se cobró consumo promedio en conciliación.</p>	





Nit. 800.082.204-9

CALLE 26 CARRERA 10A 36 EDIFICIO ALAMEDA	Sin contrato	Conexión sin contrato de prestación del servicio.se desconecta de la red.se inicia denuncia fiscalía	
---	--------------	--	--



Tabla 2. PRACTICAS DE FRAUDE MÁS COMUNES.

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

Se tienen aproximadamente 1163 usuarios morosos por lo cual se calcula que se han realizado suspensiones alrededor del 33% del total corrido en el año 2018, es importante aclarar que antes de este informe se tiene establecido la suspensión por mora de más de 386 predios aproximadamente incluyendo los que se encuentran en proceso de depuración.

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

En comparación con el informé anterior se ve una disminución en cartera de un 14%

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

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:





Nit. 800.082.204-9

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

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

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

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





Nit. 800.082.204-9

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

- 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 SUScriptor	Y/O	CODIGO DE RUTA	CODIGO INTERNO	DIRECCION	ANOMALIA COMERCIAL IDENTIFICADA	VALOR A DEPURAR
CARRILLO ORTEGON JAVIER IVAN		02010820000000	1130733	CL 14 6 48 AP 301 SANTA MARTA	Doble facturación (doble cuenta contrato o matricula)	\$1.460.900 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 MARISCAL S		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
GONZALEZ CUBILLOS ABEL DE JESUS		01014020150000	1005628	CR 10 12 87	Predio facturado después de cortado definitivamente.	\$2.157.500 50 PERIODOS
GONZALEZ CUBILLOS ABEL DE JESUS		01014020160000	1005631	CR 10 12 90	Predio facturado después de cortado	\$686.100 25 PERIODOS





Nit. 800.082.204-9

					definitivamente. Y Doble facturación (doble cuenta contrato o matrícula)	
GALLEGO LEON EVELIO	01020622500000	1010049	CR 13 6A 23/		Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	\$25.288.500 109 PERIODOS
VERANO RODRIGUEZ FLOR	01020789000000	1016066	CL 7 10 10/		Doble facturación (doble cuenta contrato o matrícula)	\$1.017.500 39 PERIODOS
MORENO SUAREZ JOSE EMIRO	01022950500000	1016985	CR 9A 12 03		Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	\$5.893.600 116 PERIODOS
BALLESTEROS LUIS ALBERTO	01020655000000	1017717	VEREDA/		Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	\$467.500 138 PERIODOS
ALARCON INOCENCIO	03014680000000	1059282	CL 17 10 14/		Doble facturación (doble cuenta contrato o matrícula)	\$3.706.900 71 PERIODOS
HERNANDEZ RAUL HERNANDEZ	03010597000000	1059539	CR 9 17 87/		Predio facturado después de cortado definitivamente.	\$1.559.800 64 PERIODOS
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.	\$2.087.900 55 PERIODOS
G DE DIAZ CARMEN	03010735000000	1060822	CR 10 17 17/		Doble facturación (doble cuenta contrato o matrícula)	\$9.544.700 62 PERIODOS
PERALTA ISABEL	03023020000000	1066616	CR 10 22 51/		Doble facturación (doble cuenta contrato o matrícula)	\$1.832.800 55 PERIODOS
LEON JIMENEZ PEDRO	04023140120000	1089528	CL/		Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	\$2.784.400 129 PERIODOS
ORTEGON ARISTOBULO A	04021531000000	1089974	A 10 SAL TUNJA/		Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	\$914.000 42 PERIODOS
RIVERA SUAREZ EMILIANO	04023390100000	1090129	CL/		Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	\$2.243.000 116 PERIODOS
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.	\$ 5.981.500 103 PERIODOS
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.	\$2.885.800 116 PERIODOS
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.	\$ 2.414.900 107 PERIODOS
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	\$4.832.600 114 PERIODOS

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

					alcantarillado.	
ORTEGON PEÑA MARIA DEL PILAR	04023932320000	1091624	CL 25 5 67	Doble facturación (doble cuenta contrato o matricula)	\$2.986.600 110 PERIODOS	
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.	\$2.614.700 128 PERIODOS	
SUAREZ LATORRE MARIA TERESA	01020151020000	1100002	CR 13 6 A 15	Predio facturado después de cortado definitivamente.	\$49.589.800 113 PERIODOS	
VEGA ESCARRAGA HUGO	04020029000000	1101071	CR 10 27 50 IN 7	Predio facturado después de cortado definitivamente.	\$2.032.800 85 PERIODOS	
SECTOR HIDRAULICO SUR	03030303030303	1106058	SECTOR HIDRAULIC O SUR	Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	\$269.100 8 PERIODOS	
SECTOR HIDRAULICO PLANTA SUR	04040404040404	1106065	SECTOR HIDRAULIC O PLANTA SUR	Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	\$315.100 8 PERIODOS	
QUINTANA LEON HORLANDO	01020816100000	1132629	CL 5 13 51 BOYACA	Doble facturación (doble cuenta contrato o matricula)	\$815.500 12 PERIODOS	
MARTINEZ DE MARIA T	03024820300000	1074884	CLR 10SAL SABOY/	Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	\$3.139.200 115 PERIODOS	
RIVERA SUAREZ EMILIANO	03024751000000	1074826	CR 2 VIA SABOYA	Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	\$2.546.600 102 PERIODOS	
SECTOR HIDRAULICO NORTE	01010101010101	1106033	SECTOR HIDRAULIC O NORTE	Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	\$651.200 21 PERIODOS	
BENITEZ PAEZ CLAUDI PATRICIA	03020028000000	1069597	CR 10 4B 00	Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	\$4.511.100 112 PERIODOS	
ACOSTA MARIA ANA JULIA	03023708810000	1068425	CR 12 24A 66 AP 202	Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	\$7.032.200 127 PERIODOS	
GOMEZ MARCELO ISMAEL	03020268000000	1074255	BARRIO ANTONA SANTOS	Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	\$414.200 28 PERIODOS	
RIVERA EUCLIDES	04020837100000	1090831	CR 6 X28/	Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	\$2.373.700 38 PERIODOS	
SIN APELLIDO Y SIN NOMBRE	01010180000000	1000178	SIN DIRECCION	Predio no existe o existió, o no se conoce la ubicación actual.	\$3.397.100 34 PERIODOS	
VARGAS MANUEL IGNACIO	01013610010000	1004641	CR 10 6 48/	Doble facturación (doble cuenta contrato o matricula)	\$3.297.800 34 PERIODOS	





Nit. 800.082.204-9

RONCANCIO MARIA ELISA	01020310000000	1011259	CL 5 9A 98/	Predio facturado después de cortado definitivamente.	\$633.200 31 PERIODOS
MURILLO JULIO	04021980000000	1085932	CR 6 27/	Predio y/o Lote al cual nunca se le ha prestado el servicio de acueducto ni alcantarillado.	\$3.020.000 118 PERIODOS
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.	\$652.800 39 PERIODOS
				TOTAL A DEPURAR	\$178.640.400

- 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, generando así pagos sobre una cartera que tiene que ser castigada de manera inmediata, con el propósito de evitar un daño grave e irreversible para EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P.
- OBSERVACIONES: Que el día 23 de abril en reunión de junta Directiva, se aprobó la depuración de los valores por **178.640.400**, que deberá ser sujeto inmediato de **DEPURACION, SANEAMIENTO CONTABLE, RESOLUCION DEL CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS Y ELIMINACION DEL SISTEMA**, una vez se expuesto el presente informe ante el Comité de Sostenibilidad Contable de Empochiquirá
- Que el día 7 de junio se reunió el comité de sostenibilidad contable y aprobó la depuración **178.640.400**, que deberá ser sujeto inmediato de **DEPURACION, SANEAMIENTO CONTABLE, RESOLUCION DEL CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS Y ELIMINACION DEL SISTEMA**.
- Que una vez aprobado se procederá a realizar la eliminación de los valores del módulo comercial, así como del módulo de contabilidad y presupuesto. Se anexa acta del comité de sostenibilidad contable.
- Que, de acuerdo con la solicitud planteada por la SSPD, con relación a la variación de los valores a depurar se debe tener en cuenta las siguientes explicaciones:

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

NOTAS ACLARATORIAS

- Que los valores varían mes a mes hasta tanto no se haga la actividad de depuración directa en el sistema, teniendo en cuenta que, entre la aprobación por parte de la Junta Directiva, la reunión del comité de sostenibilidad contable, la revisión del área jurídica y la depuración directa en el sistema han transcurrido 3 meses, lo que conlleva que al momento de la eliminación de los valores en el aplicativo de facturación se deban actualizar nuevamente.
- Que una vez establecidos los valores a depurar se procede a la elaboración de la Resolución respectiva para así tener los elementos jurídicos apropiados para que la persona encargada de esta depuración lo realice sin ningún problema.
- que el valor a depurar una vez realizadas las actualizaciones respectivas es de **CIENTO OCHENTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y DOS MIL DOSCIENTOS PESOS (\$182.232.200).**

código interno	nombre	valor	no. resolución	fecha de resolución	informe de cartera	tiene resolución	proceso realizado
1000178	SIN APELLIDO SIN NOMBRE	3441400	211	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1004641	VARGAS MANUEL IGNACIO	3442400	212	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1005628	GONZALEZ CUBILLOS ABEL DE JESUS	2345400	213	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1005631	GONZALEZ CUBILLOS ABEL DE JESUS	746500	214	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1010049	GALLEGO LEON EVELIO	25763600	215	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1011259	RONCANCIO MARIA ELISA	661700	216	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1015593	DE CHIQUINQUIRA MUNICIPIO	1870700	217	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1016066	VERANO RODRIGUEZ FLOR	1085000	218	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1016985	MORENO SUAREZ JOSE EMIRO	5964800	219	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1017717	BALLESTEROS LUIS ALBERTO	535600	220	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1027984	MARISCAL SUCRE ESCUELA	2001500	221	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1031781	DE CARRETERAS ZONA	2195900	222	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1059282	ALARCON INOCENCIO	3878900	223	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1059561	GARCIA GARCIA VICTOR URIEL	2131900	224	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1060822	G DIAZ CARMEN	9651300	225	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1066616	PERALTA ISABEL	2086600	226	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1068425	ACOSTA MARIA ANA JULIA	7197900	227	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1069597	BENITEZ CLAUDIA PATRICIA	4597900	228	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1074255	GOMEZ MARCELO ISMAEL	471500	229	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1074826	RIVERA SUAREZ EMILIANO	2675100	230	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1074884	MARIA T MARTINEZ	3273900	231	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1089528	LEON JIMENEZ PEDRO	2844600	232	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018
1090129	RIVERA SUAREZ EMILIANO	2278900	233	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

1090484	DE MURILLO CONCEPCION	6149300	234	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018
1090499	MURILLO C. CONCEPCION	2475100	235	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018
1090534	MURILLO SIMON	2893400	236	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018
1085932	MURILLO JULIO	3053600	237	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018
1090515	MURILLO JULIO	675800	238	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018
1090544	MURILLO RODRIGUEZ SIMON	4907200	239	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018
1091624	ORTEGON PEÑA MARIA DEL PILAR	3025200	240	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018
1091949	MURCIA CASTILLO TOMAS SUAREZ LATORRE MARIA TERESA	2649700	241	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018
1100002	TERESA	60942500	242	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018
1101071	VEGA ESCARRAGA HUGO	2073400	243	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018
1106033	SECTOR HIDRAULICO NORTE	672200	244	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018
1106058	SECTOR HIDRAULICO SUR	313000	245	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018
1106065	SECTOR HIDRAULICO PLANTA SUR	359500	246	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018
1132629	QUINTANA LEON HORLANDO	899300	247	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018
	TOTAL A DEPURAR	182232200					

Se recomienda verificar cada uno de los soportes de depuración anexos en a la respectiva carpeta denominada DEPURACIÓN 2018

Los valores depurados solo se verán reflejados una vez se cierre la facturación del ciclo 2 del periodo julio de 2018

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

Plazo: 12 meses

Seguimiento: Mensual

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

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





Nit. 800.082.204-9

Periodo de facturación	fechas de facturación	Días recuperados
Mayo 18	26/04/2018 – 26/05/2018	1
Jun 18	27/05/2018 – 27/06/2018	1
Jul 18	27/06/2018 – 27/07/2018	0
Ago. 18	28/07/2018 – 27/08/2018	1
Total		12

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 70% de la meta establecida, así mismo se puede determinar que se alcanzara la meta al finalizar el programa de gestión.

Se adjuntan copias de facturas emitidas desde enero a agosto 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.





Nit. 800.082.204-9

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
Boyacá Alto	26 de febrero	1350

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

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

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

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:





Nit. 800.082.204-9

- **Oficina de Atención al usuario:** Ubicada en Avenida 6 No. 14 A – 03 cuenta con el siguiente horario de atención de la oficina de Peticiones Quejas y Reclamos de la Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos de Chiquinquirá-EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P es de lunes a jueves de 8: 00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 8: 00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
- **Servicio telefónico:** El número de atención al usuario es 7262601 ext. 103. Se cuenta con un protocolo de atención telefónica mejorando la atención al usuario. En los casos de una atención se remite la llamada a la persona que maneja el tema con mayor propiedad. De igual manera a través de la línea telefónica se recibe y tramita PQRS gestionando una pronta solución en el área que sea competente.
- **Prensa:** Este canal de comunicación se utiliza para publicación de actualización o modificación de tarifas, mensajes para concientizar a la comunidad sobre el ahorro de agua y temas relacionados con disposición final. **Se les informa a los usuarios semestralmente las tarifas**
- **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** EMPOCHIQUINQUIRÁ 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>





Nit. 800.082.204-9

Redes Sociales Pagina WEB	
	<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>

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.





Nit. 800.082.204-9

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



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 septiembre suman 140 y se ha presentado 6 recursos en 2018.

Se puede observar y verificar a agosto de 2017 se habían presentado 149 derechos de petición y comparación con el mismo periodo de 2018, se han recibido "122" se tiene una disminución del 6% en las causales.

EN CUANTO AL REQUERIMIENTO DE LA SUPERINTENDENCIA PLANTEADO EN LA EVALUACION DEL INFORME N. 10, ESTA DIVISION SE PERMITE ACLARAR QUE PARA EL INFORME DIEZ "10" SE REPORTO EL INFORME CONSOLIDADO POR EL AREA DE CONTROL INTERNO QUE CONTIENE TODAS LAS PETICIONES REALIZADAS A LA EMPRESA POR AREA, DONDE SE TENIAN RECLAMACIONES DISTINTAS A LAS QUE MANEJA EL AREA COMERCIAL, ES DECIR SE TUVIERON EN CUENTA PETICIONES QUE NO TENIAN QUE VER CON LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO FACTURADOS.

SE ACLARO QUE ESAS ESTADISTICAS HACIAN PARTE DEL INFORME CONSOLIDADO DE CONTROL INTERNO.





Nit. 800.082.204-9

EN ESTE INFORME SE RETOMA SOLO LO DEL AREA COMERCIAL Y LO RELATIVO A LOS SERVICIOS PRESTADOS Y FACTURADOS, PARA LO CUAL SE ANEXAN TODOS LOS SOPRTE GENERADOS POR EL APLICATIVO SYSMAN.

PROBLEMA	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18
INCONFORMIDAD CONSUMO	122	204	152	138	46	56	9	85	27	69	74	61	60
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADO	2	2	5	5	2	0	1	0	0	7	9	4	6
DESCUENTO POR PREDIO DESHABITADO	22	25	21	28	2	5	10	3	0	0	1	0	0
CLASE DE USO INCORRECTO SEPT-201	1	0	1	1	1	0	1	0	2	1	0	1	1
RELACIONADA CON COBROS PROMED	18	26	22	30	36	191	38	18	8	22	30	17	22
PAGO SIN ABONO A DEUDA	0	0	1	0	0	0	1	2	1	0	0	1	1
SOLICITUD DEL USUARIO	41	101	53	66	13	6	0	0	0	0	0	3	6
RECLAMO POR UNA FINANCIACION	13	6	5	6	29	0	0	0	0	0	0	0	0
ABONO PARCIAL A DEUDA	5	0	2	0	0	3	5	10	3	5	6	5	0
APLICAR DESCUENTOS DE LEY	0	0	3	0	0	0	3	1	0	0	0	0	1
CONCILIACION DE DEUDA	1	1	0	0	7	23	29	16	20	24	43	27	33
TOTALIZAR DEUDA	2	13	11	5	0	0	5	1	2	0	2	1	2
OBRA CIVILES	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0
REACTIVACION DEL SERVICIO	1	1	0	0	0	0	0	2	1	0	0	1	1
RECONEXION DEL SERV.	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
SE ANULA	8	3	0	3	2	0	0	1	0	2	0	0	0
ACTUALIZACION DE DATOS	9	20	11	24	1	21	37	25	15	14	14	16	20
MEDIDOR PARA REVISION	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
CAMBIO DE MEDIDOR	42	47	34	34	44	26	37	33	26	43	40	50	62
INCONFORMIDAD DESVIACION S	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	3	1	5
MEDIDOR DE PRUEBA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AFORO	0	1	2	1	3	1	0	0	0	2	1	0	2
COBROS POR CONEXIÓN O RECONEX.	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
COBROS INOPORTUNOS	0	2	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
TARIFA COBRADA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUSPENSION POR MUTUO ACUERDO	0	0	1	0	3	5	2	1	5	2	4	3	4
SOLITUD CANCELACION CONTRA	0	0	0	0	0	0	3	0	2	1	1	0	0
MEDIDOR CON LECTURA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
CAMBIO DE ESTRATO	0	0	0	0	1	3	3	5	1	1	3	0	1
APLICABILIDAD TRES PERIODOS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FINANCIACION/DIVI	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
CAMBIO DE OTROS MAT.	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	289	455	327	346	192	344	185	206	115	193	236	191	228

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, mayo: 27, junio: 69, al respecto se preveía el aumento en las reclamaciones en el mes de junio debido al incremento necesario de la tarifa de acueducto y alcantarillado en la factura del mes de mayo, según lo previsto en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994 (IPC ACUMULADO: 3.3721%) que los usuarios en su gran mayoría asocian a inconformidad con el consumo y a posibles cobros promedio; en julio se presentaron: 74 y en agosto baja a: 61 los reclamos por inconformidad con el consumo. Sin embargo, esta reclamación ha sido resuelta todos los meses resultando en consumos reales que solo dependen del usuario y sus instalaciones internas, como lo demuestra el mes de septiembre de 2018 donde se presentaron 60 reclamos por esta causa.





Nit. 800.082.204-9

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, en mayo 8, en junio aumento a 22 debido a la percepción por el incremento de la tarifa, en julio:30, en agosto se presentaron:17 y en septiembre: 22.

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 1427 en los trece meses, equivalentes al 43.1% de la totalidad de PQR registrados en este tiempo.

Como podemos observar la tendencia en el número de reclamaciones es a la baja si tenemos en cuenta que el total de peticiones, quejas y reclamos en el presente mes de septiembre de 2018 fue de 228 y adicional mente más del 40% de estos hace referencia a solicitudes de los usuarios. Entonces tendríamos que, para los trece meses de análisis, se presentaron 3307 PQR, de los cuales 1427 fueron Peticiones y 1880 correspondieron a Reclamaciones, esto es un promedio mensual de 157 PQR's incluyendo solicitudes, que constituyen el 1.09 % con respecto a los 14242 suscriptores de la empresa.

ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS EN LA DIVISIÓN COMERCIAL

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

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

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

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

- Escuchar con atención y entender lo que dice el cliente.
- Responder con cuidado, no contestar atropelladamente.
- Preguntar y pedir confirmación de lo que se ha entendido del cliente.
- Entender que la empresa no es perfecta ni el cliente tampoco.
- Mantener en todo momento la tranquilidad y la cordura para solucionar las quejas y los reclamos.





Nit. 800.082.204-9

- Otra de las situaciones más comunes al tratar de resolver los PQR's está en el modo de interrumpir al cliente, sobre todo cuando debe hacerse de forma presencial o telefónica. Para esto se están teniendo en cuenta las siguientes situaciones:
 - Si la situación se produce de forma presencial se debe mantener contacto visual con el cliente.
- Mostrar interés y atención.
- Hacer preguntas inteligentes que encausen la conversación hacia una solución o acuerdo.
- Tomar nota de los que el cliente expresa.
- Asentir con la cabeza sobre las dudas, miedos o inconformismos del cliente.
- Utilizar interrupciones corteses.
- Explicar por qué se interrumpe.
- Utilizar el nombre de los interlocutores.
- Si la situación se produce de forma presencial se debe mantener contacto visual con el cliente.

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

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

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

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

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

**ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO
EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P**

Empochiquinquirá de la mano con su equipo de trabajo en pro de brindar el mejor servicio a la atención del ciudadano de la ciudad de Chiquinquirá, implemento una

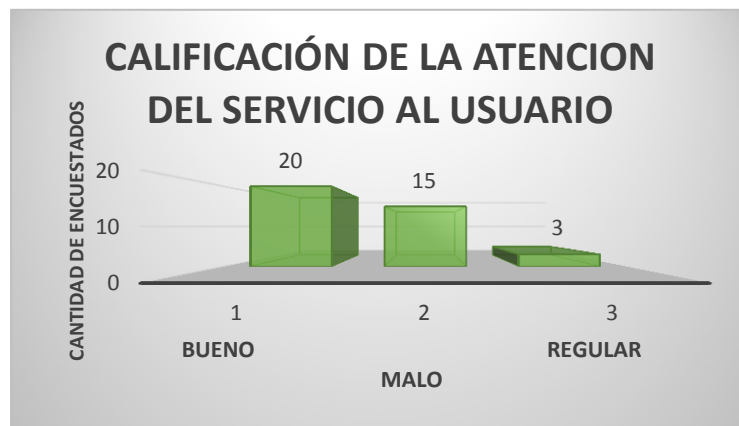




Nit. 800.082.204-9

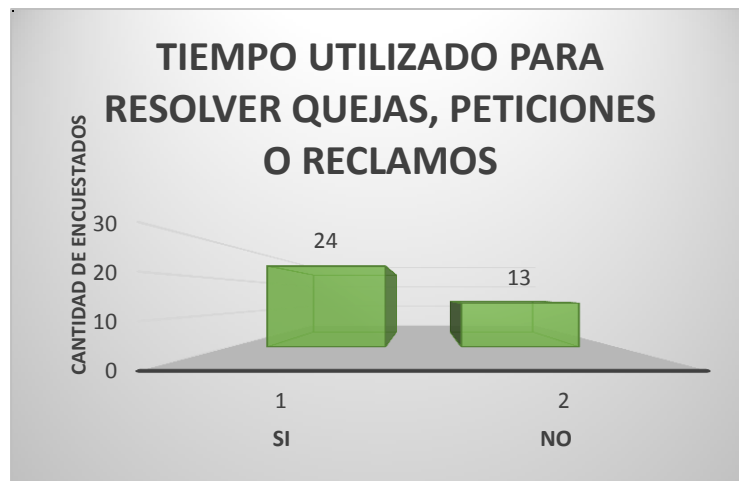
encuesta en la que se evaluaban aspectos de satisfacción al cliente determinando lo siguiente:

1. La primera pregunta media el nivel de satisfacción de atención al usuario, donde Bueno era la calificación más alta y mala la más baja.



Respecto al gráfico se puede determinar que, de los 38 usuarios encuestados, 20 usuarios califican el servicio como bueno, 15 usuarios dan una calificación regular a servicio y 3 lo califican como malo.

2. La segunda pregunta busca identificar si el tiempo que es utilizado por los funcionarios de la empresa para dar solución a las quejas, peticiones o reclamos de los usuarios es el adecuado, arrojando los siguientes resultados.



El análisis de la gráfica permite identificar que de las 38 personas encuestados 24 personas creen que el tiempo que se utiliza para resolver las quejas, peticiones y reclamos es adecuado, para 13 personas es inadecuado y una persona se abstiene de contestar la pregunta.

3. La tercera pregunta tiene como fin identificar si las soluciones y respuestas dadas por los funcionarios de la empresa son lo suficientemente satisfactorias para el usuario.





Nit. 800.082.204-9

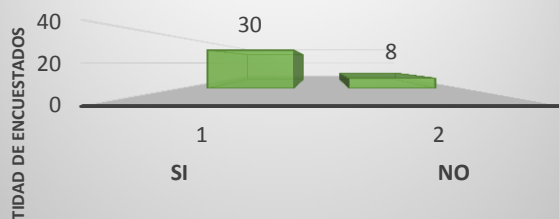
RESPUESTA ES SATISFATORIA A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS



De los usuarios encuestados se identifica que de los 38 usuarios que fueron encuestados, 27 consideran que las respuestas son satisfactorias y 11 encuestados consideran que no es lo suficientemente satisfactorio.

4. En la siguiente pregunta se tiene por fin identificar que tan oportunas son las entregas de los recibos donde se obtuvieron los siguientes resultados.

ENTREGA OPORTUNA DE LOS RECIBOS



De los 38 usuarios encuestados 30 de consideran que la entrega de los recibos es lo suficientemente oportuna y 8 de los encuestados creen que no es oportuna su entrega.

5. Esta pregunta busca medir el trato que le dan los funcionarios a los usuarios al momento de ser atendidos donde Bueno es la calificación más alta y malo la más baja.

TRATO RECIBIDO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS



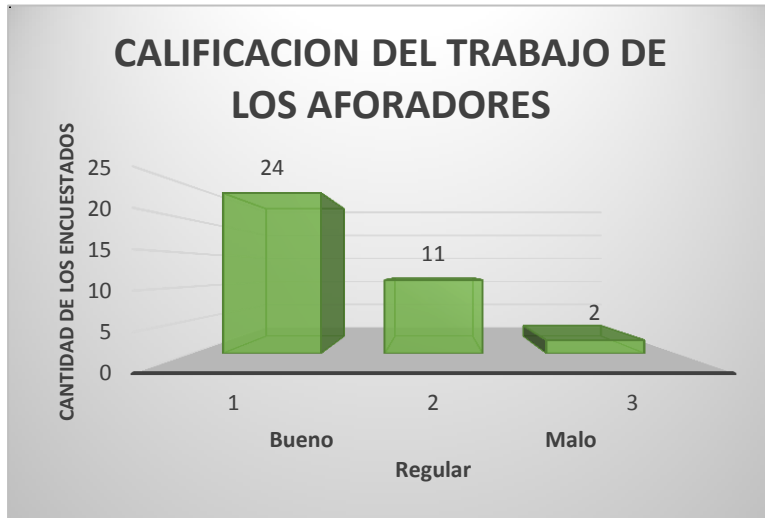
27 usuarios consideran que la atención a la hora de ser atendidos por los funcionarios es buena, 10 consideran que es regular y 1 que es mala.





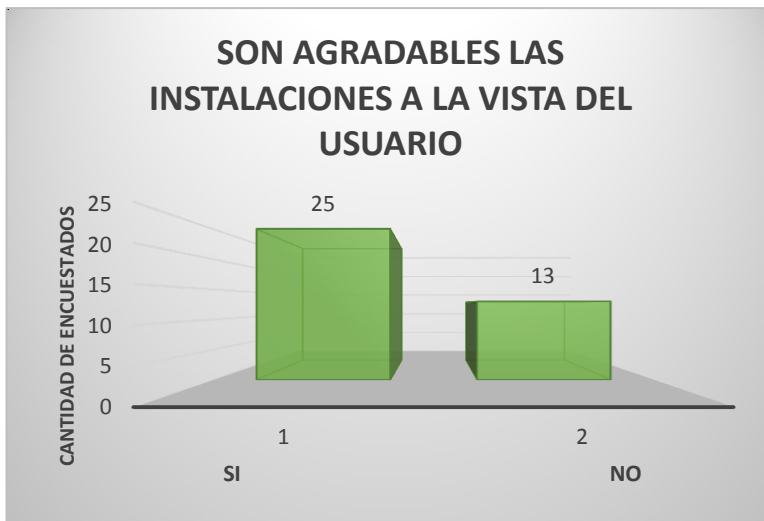
Nit. 800.082.204-9

6. También se tuvo en cuenta el trabajo de los aforadores a la hora de tomar la lectura de los medidores, siendo indicada del mismo modo donde Bueno es la calificación más alta y malo la más baja. Estos fueron los resultados dados por las encuestas frente a esta pregunta.



De los 38 encuestados se calificaron a los aforadores del siguiente modo, 24 creen que el trabajo es bueno, 11 que el trabajo del aforador es regular y 2 que el trabajo es malo.

7. Y por último se quiso determinar si para los usuarios las instalaciones se encontraban aseadas y organizadas siendo agradable para ellos, de este modo se logró evidenciar lo siguiente.



25 personas o usuarios consideran que las instalaciones son agradables a la vista pues presentan organización y aseo, mientras que 13 personas consideran que no son del todo agradables a la vista del usuario.

De igual manera y en concordancia con el compromiso adquirido en el informe anterior se ADJUNTA SOPORTES DE DERECHOS DE PETICION Y SOPORTES DE RESPUESTA.





Nit. 800.082.204-9

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

49

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**

REPORTE DE ANALISIS DEPURACIÓN

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**

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, 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.





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

Que el día 7 de junio se reunió el comité de sostenibilidad contable y aprobó la depuración **178.640.400**, que deberá ser sujeto inmediato de **DEPURACION, SANEAMIENTO CONTABLE, RESOLUCION DEL CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS Y ELIMINACION DEL SISTEMA**.

Que una vez aprobado se procederá a realizar la eliminación de los valores del módulo comercial, así como del módulo de contabilidad y presupuesto. Se anexa acta del comité de sostenibilidad contable.

Que, de acuerdo con la solicitud planteada por la SSPD, con relación a la variación de los valores a depurar se debe tener en cuenta las siguientes explicaciones:

NOTAS ACLARATORIAS

- Que los valores varían mes a mes hasta tanto no se haga la actividad de depuración directa en el sistema, teniendo en cuenta que, entre la aprobación por parte de la Junta Directiva, la reunión del comité de sostenibilidad contable, la revisión del área jurídica y la depuración directa en el sistema han transcurrido 3 meses, lo que conlleva que al momento de la eliminación de los valores en el aplicativo de facturación se deban actualizar nuevamente.
- Que una vez establecidos los valores a depurar se procede a la elaboración de la Resolución respectiva para así tener los elementos jurídicos apropiados para que la persona encargada de esta depuración lo realice sin ningún problema.
- que el valor a depurar una vez realizadas las actualizaciones respectivas es de **CIENTO OCHENTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y DOS MIL DOSCIENTOS PESOS (\$182.232.200)**. Correspondiente a 37 casos de los 40 planteados inicialmente.

Código Interno	NOMBRE	valor	no. resolución	fecha de resolución	informe de cartera	tiene resolución	proceso realizado
1000178	SIN APELLIDO SIN NOMBRE	3441400	211	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1004641	VARGAS MANUEL IGNACIO	3442400	212	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1005628	GONZALEZ CUBILLOS ABEL DE JESUS	2345400	213	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1005631	GONZALEZ CUBILLOS ABEL DE JESUS	746500	214	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1010049	GALLEGO LEON EVELIO	25763600	215	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018





Nit. 800.082.204-9

1011259	RONCANCIO MARIA ELISA	661700	216	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1015593	DE CHIQUINQUIRA MUNICIPIO	1870700	217	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1016066	VERANO RODRIGUEZ FLOR	1085000	218	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1016985	MORENO SUAREZ JOSE EMIRO	5964800	219	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1017717	BALLESTEROS LUIS ALBERTO	535600	220	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1027984	MARISCAL SUCRE ESCUELA	2001500	221	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1031781	DE CARRETERAS ZONA	2195900	222	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1059282	ALARCON INOCENCIO	3878900	223	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1059561	GARCIA GARCIA VICTOR URIEL	2131900	224	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1060822	G DIAZ CARMEN	9651300	225	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1066616	PERALTA ISABEL	2086600	226	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1068425	ACOSTA MARIA ANA JULIA	7197900	227	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1069597	BENITEZ CLAUDIA PATRICIA	4597900	228	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1074255	GOMEZ MARCELO ISMAEL	471500	229	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1074826	RIVERA SUAREZ EMILIANO	2675100	230	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1074884	MARIA T MARTINEZ	3273900	231	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 30/08/2018
1089528	LEON JIMENEZ PEDRO	2844600	232	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018
1090129	RIVERA SUAREZ EMILIANO	2278900	233	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018
1090484	DE MURILLO CONCEPCION	6149300	234	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018
1090499	MURILLO C CONCEPCION	2475100	235	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018
1090534	MURILLO SIMON	2893400	236	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018
1085932	MURILLO JULIO	3053600	237	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018
1090515	MURILLO JULIO	675800	238	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018
1090544	MURILLO RODRIGUEZ SIMON	4907200	239	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018
1091624	ORTEGON PEÑA MARIA DEL PILAR	3025200	240	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018
1091949	MURCIA CASTILLO TOMAS	2649700	241	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018
1100002	SUAREZ LATORRE MARIA TERESA	60942500	242	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018
1101071	VEGA ESCARRAGA HUGO	2073400	243	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018
1106033	SECTOR HIDRAULICO NORTE	672200	244	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018
1106058	SECTOR HIDRAULICO SUR	313000	245	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3

Empochiquinquirá E.S.P

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

Teléfonos 57 87262601 - 87262642 - 87265970

www.empochiquinquirá.gov.co Código postal 154640

"Unidos por Chiquinquirá 2016 - 2019"





Nit. 800.082.204-9

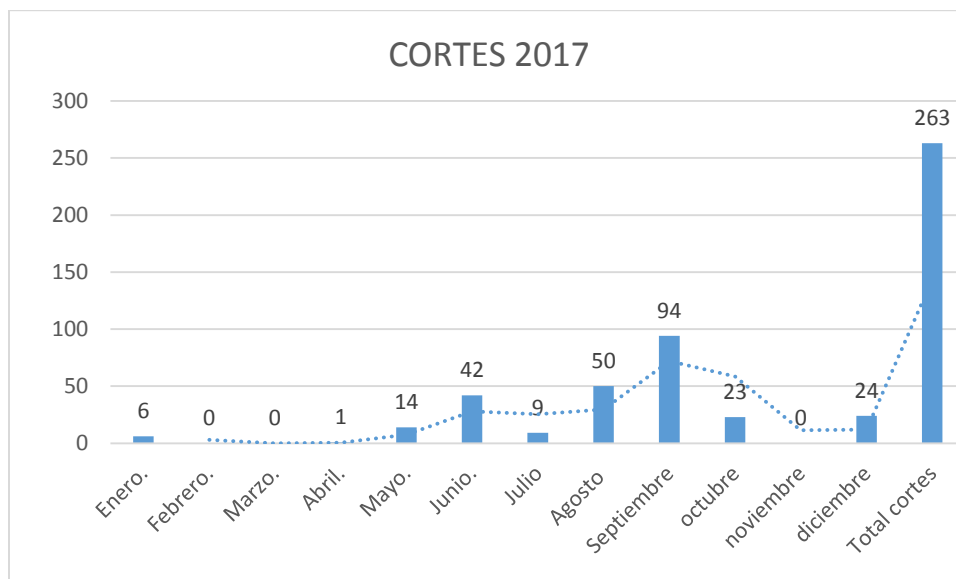
1106065	SECTOR HIDRAULICO PLANTA SUR	359500	246	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018
1132629	QUINTANA LEON HORLANDO	899300	247	8 DE AGOSTO DE 2018	SI	SI	SI 31/08/2018
TOTAL A DEPURAR		182232200					

Se recomienda verificar cada uno de los soportes de depuración anexos en a la respectiva carpeta denominada DEPURACIÓN 2018

Los valores depurados solo se verán reflejados una vez se cierre la facturación del ciclo 2 del periodo julio de 2018

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**



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
JUNIO Y JULIO	150	70
AGOSTO	24	11
SEPTIEMBRE	349	14
TOTAL	325	185



Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

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

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

SEPTIEMBRE DE 2018

CORTES DEL MES DE SEPTIEMBRE 2018

CICLO	CODIGO DE RUTA	USUARIO	AFORADOR	MONTO EN MORA	FECHA
2	0402-0789-0000-00	GARCIA ORTEGON MANOLO	JAHIR ZAMBRANO	\$ 759,500	13/09/2018
2	0402-0810-0000-00	SOTELO VILLAMIL ALFONSO	JAHIR ZAMBRANO	\$ 255,200	13/09/2018
2	0402-0851-0000-00	MAYORGA ORTEGON DAVID	JAHIR ZAMBRANO	\$ 74,300	13/09/2018
2	0402-0853-0000-00	PEÑA MURCIA MARIA LIBIA	JAHIR ZAMBRANO	\$ 557,100	13/09/2018
2	0402-0916-0000-00	SANDOVAL PINZON WILSON	JAHIR ZAMBRANO	\$ 320,600	13/09/2018
2	0402-0928-0000-00	GIL LEON ANA DE DIOS	JAHIR ZAMBRANO	\$ 50,600	13/09/2018
2	0402-0983-0000-00	PARRA PEÑA JOSE CLEMENTE	JAHIR ZAMBRANO	\$ 169,100	13/09/2018
2	0402-1029-0000-00	RODRIGUEZ SALINAS EDGAR	JAHIR ZAMBRANO	\$ 101,100	13/09/2018
2	0402-1032-0000-00	SALAZAR GIRALDO SILVIO	JAHIR ZAMBRANO	\$ 231,000	13/09/2018
2	0402-1040-0000-00	ARIZA CASTILLO RAUL GIRALDO	JAHIR ZAMBRANO	\$ 131,400	13/09/2018
2	0402-1060-0000-00	CASTELLANOS ROZO LUIS ARTURO	JAHIR ZAMBRANO	\$ 563,000	13/09/2018
2	0402-1073-0000-00	UMAÑA RAMIREZ CLAUDIA	JAHIR ZAMBRANO	\$ 809,200	13/09/2018
2	0402-1139-0000-00	RODRIGUEZ PINILLA ANA	JAHIR ZAMBRANO	\$ 591,900	13/09/2018
2	0402-1188-0000-00	ESPITIA PEÑA ANICETO	JAHIR ZAMBRANO	\$ 159,400	13/09/2018
2	0105-0047-1000-00	CORREDOR LEONILDE DE	FERNANDO SANDOVAL	\$ 293,100	25/09/2018
2	0105-0097-0000-00	PADILLA MOLANO WILSON	FERNANDO SANDOVAL	\$ 339,200	25/09/2018
1	0201-1062-0000-00	BONILLA RAFAEL	FERNANDO	\$ 786,500	26/09/2018





Nit. 800.082.204-9

			SANDOVAL		
1	0201-7008-8000-00	AVILA Y CONSTRUCCIONES	FERNANDO SANDOVAL	\$ 360,600	26/09/2018
2	0105-0018-5000-00	NAVAS ANA FLORINDA	FERNANDO SANDOVAL	\$ 1,114,900	28/09/2018
2	0105-0018-6000-00	CAÑON ACOSTA DAMIAN	FERNANDO SANDOVAL	\$ 200,900	28/09/2018
2	0105-0013-0000-00	GOMEZ ANTONIO	FERNANDO SANDOVAL	\$ 379,800	28/09/2018
2	0105-0017-7000-00	MURCIA LUIS ENRIQUE	FERNANDO SANDOVAL	\$ 784,700	28/09/2018
2	0105-0000-2000-00	PAEZ MURCIA ENEIDA ALCIRA	FERNANDO SANDOVAL	\$ 366,400	28/09/2018
2	0105-0003-8000-00	CASTRO DIDIMO	FERNANDO SANDOVAL	\$ 548,400	28/09/2018

55

RECONEXIONES DE SEPTIEMBRE 2018			
CODIGO DE RUTA	USUARIO	AFORADOR	FECHA
0302-1370-0000-00	ELIZABETH RAMIREZ LANCHEROS	JAVIER PERALTA	09/09/2018
0302-9550-0204-00	PATRIMONIO BELLAVISTA	JAVIER PERALTA	11/09/2018
0302-0288-0000-00	UMAÑA GONZALEZ	JAVIER PERALTA	11/09/2018
0302-9594-0114-00	PATRIMONIO BELLAVISTA	JAVIER PERALTA	11/09/2018
0302-0214-0000-00	JHON SIERRA BELTRAN	JAVIER PERALTA	20/09/2018
0201-0730-0000-00	MARTHA LUCIA CUBIDES	FERNANDO SANDOVAL	21/09/2018
0301-0184-0000-00	JULIO CASTELLANOS	LUIS ROJAS	22/09/2018
0402-0916-0000-00	WILSON SANDOVAL	JAHIR ZAMBRANO	21/09/2018
0401-0262-0000-00	BENICIO PUENTES	LUIS ROJAS	25/09/2018
0302-9580-0106-00	ADRIANNY HERNANDEZ	JAVIER PERALTA	24/09/2018
0302-9595-0103-00	PATRIMONIO BELLAVISTA	JAVIER PERALTA	24/09/2018
0302-9510-0303-00	PATRIMONIO BELLAVISTA	JAVIER PERALTA	24/09/2018
0302-0116-0000-00	JORGE PARRA	JAVIER PERALTA	23/07/2018
0302-9550-1010-00	PATRIMONIO BELLAVISTA	JAVIER PERALTA	23/07/2018

Tabla 1 Suspensiones y reconexiones sep. 2018

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

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







Nit. 800.082.204-9

El fin primordial de la política de gestión del recaudo y manejo cartera es evitar que los usuarios entren en mora en el pago de sus obligaciones para no tener que activar mecanismos coercitivos como la suspensión del servicio. Sin embargo, dado que existe cartera con edades superiores a los 3 periodos y que es obligación de la empresa efectuar las suspensiones del servicio en el evento de la falta de pago por el término de tres (3) períodos, o por el fraude a las conexiones (Caso edificio ALAMEDA), acometidas, medidores o líneas, se han querido llevar acabo la suspensiones del servicio por rutas, concentrando los esfuerzos actualmente en las rutas de la periferia, de las deudas más antiguas a las deudas más recientes, iniciando el trabajo de saneamiento de tal forma que se logre establecer la situación real de la "cartera fantasma" para concentrarse finalmente en los usuarios con obligaciones de menos de 5 periodos.

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

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

Nombre de usuario	Código de ruta	Actividades realizadas	Registro fotográfico
Gonzalez quiroga reinel	03020166000000	Se encontró servicio reconectado sin autorización. Conexión fraudulenta(bypass)	
Rodriguez zambrano herlinda	03020927000000	Se encontró servicio reconectado sin autorización. Conexión fraudulenta(bypass)	







Nombre de usuario	Código de ruta	Actividades realizadas	Registro fotográfico
Garcia victor	04010850000000	Se encontró servicio reconectado sin autorización. Conexión fraudulenta(bypass)	
Hermes cortés	0202-1700-3000-00	Se encontró servicio reconectado sin autorización. Conexión fraudulenta (bypass) se cobró consumo promedio por conciliación.	
RUA JIMENEZ GABI	03020354000000	SE ENCONTRÓ MEDIDOR MANIPULADO.SE COBRÓ CONSUMO PROMEDIO EN CONCILIACION.	
CALLE 26 CARRERA 10A 36 EDIFICIO ALAMEDA	Sin contrato	CONEXIÓN SIN CONTRATO DE PRESTACION DEL SERVICIO.SE DESCONECTA DE LA RED.SE INICIA DENUNCIA FISCALIA	

Tabla 2. PRACTICAS DE FRAUDE MÁS COMUNES.

Frente a los hallazgos realizados de fraudes y clandestinas, con la mayoría de los usuarios se logró una conciliación frente a los consumos dejados de facturar producto



Nit. 800.082.204-9

de la actividad irregular desplegada por el usuario. La ley permite llegar a este tipo de acuerdos con el fin de evitar el desgaste administrativo de las entidades, sin perjuicio de los derechos y deberes tanto de la empresa como de los usuarios.

Se tienen aproximadamente 1163 usuarios morosos por lo cual se calcula que se han realizado suspensiones alrededor del 33% del total corrido en el año 2018, es importante aclarar que antes de este informe se tiene establecido la suspensión por mora de más de 386 predios aproximadamente incluyendo los que se encuentran en proceso de depuración.

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

En comparación con el informé anterior se ve una disminución en cartera de un 14%

Acción: Realizar procesos de cobro Jurídico

Plazo: 12 meses
Seguimiento: Mensual

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

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

Se realizaron 65 notificaciones de cobro coactivo periodo julio agosto de 2018

#	Nombre usuario	Direccion	Código de ruta	Valor Deuda	Periodos Atrasados	Actividades realizadas
1	UMAÑA GONZALEZ REYES	CALLE 30 N. 11 -66	03020288000000	\$1.100.900	13	Se notificó al usuario. El servicio se encuentra suspendido.
2	CASTRO RIGOBERTO	CALLE 30 11 – 158 ANTONIA SANTOS	03020270500000	\$3.046.100	6	Se notificó al usuario. Tiene servicio
3	BALLESTEROS XIMENA ALEJANDRA	CALLE 30 11 A – 158 INT. 4	03020272200000	\$193.200	3	No se encontró a nadie en casa.
4	FORMACION INSTITUTO	CALLE 30 A 11 – 48	03020293000000	\$617.000	17	Es un lote deshabitado
5	DURAN MARIA FRANCEL	CALLE 30 10 -74	03020309100000	\$5.897.700	10	Usuario cancelo la deuda





Nit. 800.082.204-9

6	FORERO FLAMINIO	CARRERA 10 31 - 23	03020325000000	\$7.071.200	135	Predio se encuentra sin servicio, se había pasado para depuración.
7	PAEZ VALERIANO NINFA DEISY	CALLE 29 11 A - 16	03020338000000	\$243.700	11	Usuario cancelo la deuda
8	PAEZ VALERIANO NINFA DEISY	CALLE 29 A 11 A - 46	03020342000000	\$134.000	5	Usuario cancelo la deuda
9	SEPULVEDA DIAZ CILIA BEATRIZ	CALLE 29 B 12 A - 55	03023790000000	\$293.200	8	Usuario cancelo la deuda
10	MARTINEZ MARIA ANTONIA	CALLE 25 10 -15	03020654000000	\$507.600	12	Se suspendió el servicio y el usuario cancelo la deuda.
11	VINCHERY GAITAN MARIN ALONSO	CALLE 24 A 12 A - 21 INT, 2	03020577000000	\$138.200	8	Usuario cancelo la deuda
12	POVEDA RAMOS MARIA LETICIA	CALLE 24 A 12 A - 28 LA POLA	03020555000000	\$200.600	5	Usuario cancelo la deuda
13	ROJAS PEÑA LUCIA DE JESUS	CARRERA 11 25 -09 VILLA DEL PRADO	03020502000000	\$137.200	5	Usuario cancelo la deuda
14	FAJARDO CARLOS A	CARRERA 13 28 - 23	03020364000000	\$316.000	10	Servicio suspendido. No recibieron notificación
15	RUA JIMENEZ GABI SOFIA	CARRERA 13 29 - 09 piso 1	03020354000000	\$1.409.300	48	Hizo acuerdo de pago.
16	RUA JIMENEZ GABI SOFIA	CARRERA 13 29 - 09 piso 2	03020353000000	\$488.300	25	Servicio suspendido. No había nadie en casa
17	PIONEROS LTDA.	CALLE 27 10 - 39	03020409100000	\$1.447.600	11	Se suspendió el servicio y el usuario cancelo la deuda
18	TORRES COY MARIA VIRGINIA	CALLE 27 10 -09 PISO 3	03020416000000	\$98.900	3	Usuario cancelo la deuda
19	GOMEZ MARCELO ISMAEL	BARRIO ANTONIA SANTOS	03020268000000	\$491.100	32	Falta direccion, los vecinos no conocen al usuario.
20	HERNANDEZ CORTES JOSE GUSTAVO	CALLE 30 10 - 109	03020254000000	\$195.200	17	Se notificó al usuario. El servicio está suspendido.
21	TORRES CONCEPCION	CALLE 29 A 10 -179	03020263000000	\$246.100	6	Hizo acuerdo de pago. Tiene un saldo de \$69.900
22	RINCON MENDIETA EDGAR JAVIER	CALLE 30 N. 10- 17	03020243000000	\$72.200	4	Usuario cancelo la deuda
23	GONZALEZ QUIROGA REINEL	CARRERA 11 28 -76	03020166000000	\$1.686.400	27	No había nadie en casa. El servicio se encuentra suspendido
24	PARRA JORGE	CARRERA 10 27 A - 67	03020116000000	\$696.100	22	Se suspendio el servicio y el usuario cancelo la deuda
25	POVEDA MARTINEZ LUIS ALBERTO	CALLE 29 11 -59 COEDUCADORES	03020216000000	\$162.000	5	Se notificó al usuario
26	AVILA BALLEEN CLARA EDITH	CARRERA 11 A 23 - 10	03020682000000	\$449.000	4	Hizo acuerdo de pago, tiene un saldo de \$153.600
27	BARRAGAN CABANZO LUIS CARLOS	CALLE 24 A 12 A - 52 VILLA DEL PRADO	03020559000000	\$83.800	13	Se notificó al usuario
28	MURCIA SIERRA JOSE DE JESUS	CALLE 24 A 12 A - 34 VILLA DEL PRADO	03020556000000	\$784.200	41	No había nadie en casa. Tiene servicio
29	FAJARDO ROJAS FELIPE ANTONIO	CALLE 24 A N. 12 -15	03020599000000	\$320.800	8	No había nadie en casa. Se encuentra reconectado
30	PINEDA CASTILLO GABRIELINA	CALLE 24 13 - 34	03020602000000	\$123.600	11	Hizo acuerdo de pago. Tienen un saldo de \$87.700
31	PEÑA MORENO ALMA DILMA	CALLE 25 11 - 14	03020505000000	\$513.700	24	Se suspendió el servicio. El usuario cancelo la deuda
32	ALVAREZ ALVAREZ LUIS EDUARDO	CALLE 25 11 A - 17	03020623000000	\$339.000	8	Es una iglesia cristiana no había nadie en el momento, servicio suspendido
33	BORDA PARRA MARIA LUZ	CALLE 25 10 A - 33	03020641000000	\$413.000	6	Se notificó al usuario
34	ROJAS ORTEGON CECILIA	CALLE 25 A 10 A - 04 LA POLA	03020469100000	\$824.500	45	Es un local desocupado. Tiene centro de medición





Nit. 800.082.204-9

35	DUARTE DE BONILLA BERNARDA	CALLE 26 10 A – 36 APT. 202 VILLA DEL PRADO	03020459200000	\$551.800	9	Hizo acuerdo de pago, tiene un saldo de \$98.200
36	SIERRA BELTRÁN JHON ALEXANDER	CALLE 28 10 A – 24 COEDUCADORES	03020214000000	\$329.300	10	El usuario hizo acuerdo de pago.
37	SALGADO ABRIL CARMEN HELENA	CALLE 28 10 A – 06	03020212100000	\$323.200	4	Se notificó al usuario
38	UBATE VIVAS DULCIDIO	CARRERA 10 28 -70 COEDUCADORES	03020187000000	\$373.700	7	No se encontró dirección, los vecinos no conocen al usuario
39	MURCIA FLORIÁN EDELMIRA	CARRERA 10 28 -47 LOCAL 1 JARDÍN DEL NORTE	03020200500000	\$117.400	7	Se notificó al usuario
40	BENÍTEZ COY CARLOS HUMBERTO	CARRERA 11 23 A – 44 LA POLA	03020637000000	\$1.686.000	61	Se notificó al usuario
41	RINCÓN GONZALEZ VÍCTOR MANUEL	CARRERA 12 22 A – 23	03020741000000	\$517.600	19	Se notificó al usuario
42	CARO MARCIALES PEDRO	CALLE 22 B 12 – 25 SANTA BÁRBARA	03020759000000	\$3.396.100	114	No se encontró a nadie en el predio. No tiene centro de medición, pero por información de los vecinos se encuentra conectado fraudulentamente
43	GOMEZ ALVAREZ PEDRO ALFONSO	CARRERA 11 21 A - 135	03020788000000	\$2.194.600	29	Se notificó al usuario, tiene servicio. se debe suspender inmediatamente
44	GARCIA JOSE G.	CARRERA 10 32 – 90	03024840000000	\$1.535.900	33	No se encontró a nadie en el predio
45	MARTINEZ DE MARIA T.	CARRERA 10 SALIDA A SABOYA	03024820300000	\$3.139.200	115	Falta información, los vecinos no conocen al usuario
46	ESPITIA FERNANDO ALONSO	VEREDA CASA BLANCA	03024820210000	\$771.300	33	No se logró ubicar el predio. No conocen al usuario
47	RIVERA SUAREZ EMILIANO	VIA A SABOYA	03024751000000	\$2.456.600	102	Falta información no se ha podido ubicar el predio
48	VALBUENA ROSA I. DE V.	SIN DIRECCION	03024750000000	\$377.600	33	Falta información no se ha podido ubicar el predio
49	BENITEZ ROMERO FLOR ANGELA	CARRERA 10 31 -31	03024701000000	\$940.900	33	Es un lote abandonado en el cual no se observa centro de medición ni acometida.
50	BUITRAGO PINILLA SEGUNDO ALCIDEZ	DIAGONAL CIRCUNVALAR	03024560300000	\$876.600	33	Falta información. No se logró ubicar el predio
51	SANCHEZ MARIA DEL C	CALLE 23 10 – 115	03023370100000	\$877.600	33	Dirección inexistente
52	PERALTA ISABEL	CARRERA 10 22 - 51	03023020000000	\$1.832.800	55	Este predio ya se había pasado para depuración porque es un caso de doble matrícula
53	AMAYA ABRIL JOSE DE LOS ANGELES	BLOQUE 33 APT. 1 SUR TRES DE JULIO	03021519300000	\$877.600	33	No había nadie en la residencia
54	TORRES GIL LUIS ALBERTO	BLOQUE 30 APT. 1 NORTE	03021517400000	\$157.700	6	Se notificó al usuario
55	LOPEZ CASTRO ELIAS	BLOQUE 28 APT. 3 SUR	03021516700000	\$877.600	33	No había nadie en el predio.
56	BUITRAGO JEREZ MARIELA	BLOQUE 26 APT. 2 SUR	03021515200000	\$36.400	5	Se notificó al usuario
57	OLMOS CUBIDEZ MARIA CELINA	BLOQUE 25 APT. 3 NORTE	03021514800000	\$53.600	4	Se notificó al usuario
58	ROJAS HERNANDEZ ANA DILIA	BLOQUE 25 APT. 2 NORTE	03021514600000	\$187.900	13	Se notificó al usuario
59	TRES DE JULIO ASOCIACION	BLOQUE 14 APT. 3 SUR	03021508340000	\$477.000	11	No se encontró a nadie en el predio
60	ARTUNDUAGA HAROL	BLOQUE 1 APT. 1 NORTE	03021500000000	\$104.700	8	Se notificó al usuario
61	VILLAMIL DE DURAN MARIA INES	CALLE 27 10 A – 45 CALCULO DE	03020403000000	\$128.200	3	No había nadie en casa tiene servicio

60

Empochiquinquirá E.S.P

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

Teléfonos 57 87262601 - 87262642 - 87265970

www.empochiquinquirá.gov.co Código postal 154640

"Unidos por Chiquinquirá 2016 - 2019"





Nit. 800.082.204-9

		AVALUO				
62	PEÑA CORTES ELSA YANIRA	CALLE 27 10 A – 39 CASA 2	03020404000000	\$661.800	10	La direccion no concuerda con el código de la deuda, puesto que existe un código con el N. 03020441000000, el cual tiene una deuda de \$67.996
63	CECOBOY LTDA.	CARRERA 8 – 21	01012050000000			Entrega respuesta derecho de petición
64	CARMEN SORAYA BONILLA CIFUENTES	CARRERA 7 19 -85	04010857000000			Entrega respuesta derecho de petición
65	GARCIA AGUIRRE MARIA	CALLE 21 4 – 48 APT. 208	04010421000000			Entrega pagare para firma de un acuerdo de pago

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; 188 acuerdos de pago con deuda inicial de \$172.113.871 millones, conciliada por valor total de \$85.787.296, estos valores cancelados en una única cuota.

	2018	Nombre	CC	Valor Deuda	Descuentos	Nuevo Valor	código interno
1	16-ene	LUZ MIRIAM PINEDA PACHON	23493305	\$ 2,268,900	\$ 2,018,900	\$ 250,000	1080129
2	16-ene	LUZ MARINA RODRIGUEZ ROCHA	52104184	\$ 1,928,300	\$ 1,698,300	\$ 230,000	1085186
3	16-ene	SANDRA PATRICIA PACHON GOMEZ	46679484	\$ 531,000	\$ 218,300	\$ 312,700	1059085
4	19-ene	NANCY LATORRE MENDEZ	23498885	\$ 176,300	\$ 64,900	\$ 111,400	1056203
5	19-ene	OSCAR GARCIA CASTELLANOS	7313430	\$ 615,000	\$ 360,500	\$ 254,500	2127885
6	19-ene	HUVERTH JEFREY QUIROZ NOVA	79840044	\$ 885,000	\$ 235,000	\$ 650,000	1034808
7	19-ene	VIVIAN NIETO	1010169459	\$ 653,100	\$ 204,900	\$ 448,200	1058344
8	22-ene	JAVIER ORLANDO PEÑA GONZALEZ,	7310390	\$ 599,600	\$ 199,600	\$ 400,000	1001799
9	25-ene	LUIS EIDER RAMOS	7305934	\$ 465,800	\$ 100,800	\$ 365,000	1012995
10	26-ene	SONIA PEÑA PINEDA	23494324	\$ 1,025,400	\$ 425,400	\$ 600,000	1053909
11	29-ene	LEONARDO GONZALEZ RUGE	7304744	\$ 518,000	\$ 288,000	\$ 230,000	1032424
12	31-ene	JULIO EDILBERTO ROCHA MONGUI	4157556	\$ 879,400	\$ 479,400	\$ 400,000	1052725
13	02-feb	LUIS ALEXANDER ORTEGA ORTIZ	7320341	\$ 254,300	\$ 129,300	\$ 125,000	1106968
14	02-feb	GLADYS ROPER MALAGON	1005519	\$ 777,800	\$ 272,800	\$ 505,000	1005519
15	06-feb	JORGE ANDRES MEDINA ROLDAN	1096644110	\$ 726,000	\$ 426,000	\$ 300,000	1016909
16	06-feb	RICARDO RODRIGUEZ	7306112	\$ 201,600	\$ 100,200	\$ 101,400	1104567

Empochiquinquirá E.S.P

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

Teléfonos 57 87262601 - 87262642 - 87265970

www.empochiquinquirá.gov.co Código postal 154640

"Unidos por Chiquinquirá 2016 - 2019"





Nit. 800.082.204-9

	2018	Nombre	CC	Valor Deuda	Descuentos	Nuevo Valor	código interno
17	06-feb	DIEGO TORRES CARRILLO	7300761	\$ 772,700	\$ 272,700	\$ 500,000	1052533
18	07-feb	RAIMUNDO MALAGON CASTELLANOS	79594009	\$ 339,600	\$ 116,000	\$ 223,600	1066808
19	08-feb	EDY MIREYA PINILLA QUIÑONES	33700407	\$ 472,000	\$ 157,000	\$ 315,000	1126381
20	09-feb	VICTOR ALFONSO ROCHA ROCHA	7308672	\$ 3,698,000	\$ 2,268,000	\$ 1,430,000	1007607
21	12-feb	MARIA YOLANDA PEÑA PIRAZAN	51670466	\$ 846,800	\$ 246,800	\$ 600,000	1060931
22	13-feb	ANDERSON SANCHEZ	7320473	\$ 220,000	\$ 112,800	\$ 107,200	1082503
23	14-feb	ALFONSO GARCIA GARCIA	7301988	\$ 4,412,200	\$ 3,212,200	\$ 1,200,000	1076146
24	15-feb	LEONARDO GONZALEZ RUGE	7304744	\$ 895,400	\$ 530,400	\$ 365,000	1080575
25	19-feb	BLANCA AZUCENA CASTILLO MARROQUIN	33700364	\$ 695,400	\$ 286,800	\$ 408,600	1035876
26	20-feb	ARIEL MANOLO CASTAÑEDA ALGARRA	4148647	\$ 782,900	\$ 343,700	\$ 439,200	102973
27	21-feb	ANA FIDELIA RUIZ	23366360	\$ 3,103,700	\$ 2,853,700	\$ 250,000	1094871
28	22-feb	ALVARO RAMIRO RODRIGUEZ VASQUEZ,	7307932	\$ 267,100	\$ 117,100	\$ 150,000	2124286
29	22-feb	MARIA NELLY CASTAÑEDA BENITEZ	23730994	\$ 323,600	\$ 73,600	\$ 250,000	1015556
30	22-feb	WILLIAM LEMUS PRADO	7304415	\$ 2,345,000	\$ 695,000	\$ 1,650,000	1087917
31	27-feb	JULIA LEONILDE FLORIAN ORTIZ	23799980	\$ 287,700	\$ 87,700	\$ 200,000	1016413
32	01-mar	JOSE MIGUEL ROZO	7302630	\$ 541,300	\$ 241,300	\$ 300,000	1009799
33	01-mar	PEDRO ORLANDO BARRIOS	7305541	\$ 190,700	\$ 30,000	\$ 160,700	2120194
34	02-mar	GLADYS PINEDA ALFONSO	23485132	\$ 485,100	\$ 185,100	\$ 300,000	1106151
35	06-mar	SAUL ARMANDO POVEDA MARTINEZ	19293283	\$ 275,400	\$ 159,554	\$ 115,846	1066957
36	06-mar	YEIMY YOHANA MARTINEZ	40433853	\$ 830,100	\$ 330,100	\$ 500,000	1024403
37	07-mar	LUIS GUILLERMO MEDINA	6759631	\$ 1,179,600	\$ 479,600	\$ 700,000	1045493
38	08-mar	CLAUDIA LORENA VELASCO	33.703073	\$ 660,400	\$ 360,400	\$ 300,000	1024689
39	09-mar	ELIANA CAICEDO	1053329012	\$ 421,500	\$ 301,500	\$ 120,000	1076467
40	12-mar	YEISON CAMILO CERRATO HERNANDEZ	1053342787	\$ 1,600,000	\$ 700,000	\$ 900,000	1059604
41	12-mar	NOHEMI FRANCO	23496864	\$ 415,000	\$ 115,000	\$ 300,000	1024227
42	13-mar	MARIA EUGENIA ROJAS	23498284	\$ 373,700	\$ 93,700	\$ 280,000	1079788
43	15-mar	MARLENI BERTILDE GUERRERO	23376585	\$ 349,400	\$ 153,800	\$ 195,600	2116791
44	16-mar	ARMANDO ARIZA	11340258	\$ 474,300	\$ 174,300	\$ 300,000	1132062
45	20-mar	ZAIRA ZULAY VILLAMIL	1032428187	\$ 884,300	\$ 434,300	\$ 450,000	2108393
46	22-mar	JOSE PARRA MONTAÑO	9496551	\$ 3,527,300	\$ 2,616,301	\$ 910,999	1108815





Nit. 800.082.204-9

	2018	Nombre	CC	Valor Deuda	Descuentos	Nuevo Valor	código interno
47	23-mar	DORIAN MERCEDEZ ORTEGÓN	23495100	\$ 2,281,800	\$ 681,800	\$ 1,600,000	1059809
48	23-mar	EFRAIN GONZALES ESPEJO	7304267	\$ 945,000	\$ 322,000	\$ 623,000	1132053
49	22-mar	WILLIAM ESNEYDER ROBAYO BERRIO	7317387	\$ 973,200	\$ 522,200	\$ 451,000	1137748
50	26-mar	ALVARO IGNACIO RUIZ GONZALEZ	7305273	\$ 569,600	\$ 224,600	\$ 345,000	1064589
51	04-abr	GRACIELA MENDEZ ARGUELLO	23485657	\$ 435,300	\$ 135,300	\$ 300,000	1040777
52	06-abr	MARIO ENRIQUE RODRIGUEZ	70300790	\$ 283,900	\$ 83,800	\$ 200,100	1034084
53	06-abr	ADRIANA FORERO	46679743	\$ 332,000	\$ 102,000	\$ 230,000	1046127
54	13-abr	ANDREA GOMEZ	36383872	\$ 1,563,500	\$ 1,114,600	\$ 448,900	1073226
55	13-abr	JOSE ANDRES BASALLO MORENO	1049630597	\$ 522,400	\$ 152,400	\$ 370,000	1057047
56	16-abr	MILTON JAVIER VELASQUEZ LEON	7308089	\$ 487,300	\$ 150,000	\$ 337,300	1127671
57	18-abr	DERLY YAZMIN BARRAGAN TRIVIÑO	23376813	\$ 777,100	\$ 477,100	\$ 300,000	1016717
58	19-abr	YESID RUEDA MENDEZ	7311264	\$ 646,400	\$ 515,750	\$ 130,650	1082669
59	20-abr	MARIA MAGDALENA FORERO RODRIGUEZ	23497486	\$ 1,830,300	\$ 1,590,300	\$ 240,000	1083044
60	26-abr	DIEGO JOSE TORRES CARRILLO	7300761	\$ 1,213,600	\$ 604,100	\$ 609,500	1059622
61	26-abr	LIBRADO RUGE RUGE	7313791	\$ 622,400	\$ 303,400	\$ 319,000	1028746
62	30-abr	MARTA CONSUELO CASTILLO CASTELLANOS	51711568	\$ 1,592,100	\$ 592,100	\$ 1,000,000	1027481
63	30-abr	JUAN CHACON	7302148	\$ 1,198,900	\$ 348,900	\$ 850,000	1040317
64	30-abr	JORGE ALBEIRO RAMIREZ BUITRAGO	7305791	\$ 531,000	\$ 131,000	\$ 400,000	1109727
65	03-may	ZENaida MARTINEZ SANDOVAL	46680633	\$ 367,400	\$ 87,400	\$ 280,000	1004718
66	04-may	MYRIAN AMALIA REYES PEÑA	52146067	\$ 682,700	\$ 526,700	\$ 156,000	1061378
67	04-may	ADRIANA MARIA PAEZ MURCIA	33700580	\$ 330,200	\$ 116,200	\$ 214,000	1015322
68	07-may	ISAIAS REYES	4197157	\$ 939,500	\$ 639,500	\$ 300,000	1010568
69	08-may	MARTHA CECILIA MAYORGA CONTRERAS	23491788	\$ 1,291,900	\$ 491,900	\$ 800,000	1080886
70	09-may	ALEJANDRO DE JESUS RODRIGUEZ	10077039	\$ 566,600	\$ 216,600	\$ 350,000	1008902
71	17-may	JIMMY MORENO UMAÑA	7318577	\$ 841,800	\$ 651,800	\$ 190,000	2117229
72	31-may	DEXY LOPEZ SALINAS	23437890	\$ 410,400	\$ 259,000	\$ 151,400	1102981
73	01-jun	LUZ MIRYAN SILVA GOMEZ	23495714	\$ 616,100	\$ 116,100	\$ 500,000	1057175
74	02-jun	YEISON RUIZ	74439488	\$ 410,600	\$ 53,054	\$ 357,546	1088139
75	03-jun	JOHANA RINCON ROCHA	1055963518	\$ 386,200	\$ 250,200	\$ 136,000	1049518

63

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

	2018	Nombre	CC	Valor Deuda	Descuentos	Nuevo Valor	código interno
76	04-jun	EUCLIDES RIVERA MURILLO	7309885	\$ 2,391,000	\$ 2,079,700	\$ 311,300	1090831
77	05-jun	NANCY ESPERANZA CASTRO	23498384	\$ 483,700	\$ 133,700	\$ 350,000	1093902
78	06-jun	JULIA MARIA MURCIA GONZALES	39663465	\$ 1,825,700	\$ 1,025,700	\$ 800,000	1077377
79	07-jun	LUCIA SOTELO POVEDA	23995135	\$ 216,900	\$ 36,600	\$ 180,300	2135195
80	08-jun	WILLIAM RODRIGUEZ	7310748	\$ 399,200	\$ 99,200	\$ 300,000	1087145
81	09-jun	ANIBAL GONZALES ORTEGON	1078039	\$ 503,900	\$ 268,501	\$ 235,399	1078039
82	10-jun	CLAUDIA LORENA LOPEZ SIERRA	1053337068	\$ 521,000	\$ 155,000	\$ 366,000	1032888
83	11-jun	DIEGO TORRES CARRILLO	7300761	\$ 458,700	\$ 209,401	\$ 249,299	1059956
84	12-jun	DIEGO TORRES CARRILLO	7300761	\$ 323,000	\$ 119,201	\$ 203,799	1059622
85	13-jun	SERGIO FABIAN BUSTOS	1053342169	\$ 2,968,300	\$ 2,848,401	\$ 119,899	1008473
86	14-jun	REINY ALESSANDRY URAZAN	7313373	\$ 6,116,500	\$ 2,916,800	\$ 3,199,700	2109308
87	15-jun	CLAUDIA LILIANA NIÑO PINEDA	33703769	\$ 1,592,100	\$ 1,285,501	\$ 306,599	1059539
88	16-jun	ROSALBA GAMBA	51728374	\$ 400,000	\$ 350,000	\$ 50,000	1028418
89	17-jun	MARIA ERNESTINA GARCIA	23490252	\$ 625,000	\$ 325,000	\$ 300,000	1001327
90	18-jun	GLORIA ORTEGON	23498495	\$ 620,700	\$ 200,700	\$ 420,000	2119841
91	19-jun	ELKIN CASTELLANOS	7312148	\$ 695,900	\$ 150,000	\$ 545,900	1037088
92	20-jun	WILLIAM EDUARDO VANEGAS RUIZ	7315450	\$ 1,511,500	\$ 1,111,500	\$ 400,000	1069263
93	21-jun	MYRIAN CECILIA PINILLA	23496418	\$ 891,700	\$ 267,700	\$ 624,000	1116351
94	22-jun	WILMER VILLAMIL	74181649	\$ 283,800	\$ 103,800	\$ 180,000	1017463
95	23-jun	LUI GUILLERMO SANCHEZ	7279085	\$ 999,600	\$ 449,600	\$ 550,000	2130868
96	24-jun	GLORIA ESPERANZA BELTRAN	23493997	\$ 1,401,000	\$ 651,000	\$ 750,000	1043416
97	25-jun	OSCAR RODRIGUEZ AVILA	7302404	\$ 311,800	\$ 131,800	\$ 180,000	1008195
98	26-jun	EDILBERTO BURGOS CASTELLANOS	7309804	\$ 1,229,299	\$ 629,299	\$ 600,000	1022615
99	27-jun	JHONATAN ESTIBEN GONZALES	1053341189	\$ 616,100	\$ 364,100	\$ 252,000	1048781
100	28-jun	JOSE CAMILO GONZALES	794010605	\$ 444,000	\$ 84,000	\$ 360,000	1041949
101	29-jun	ZAHIRA ZULAY VILLAMIL	1053335424	\$ 991,400	\$ 491,400	\$ 500,000	2106817
102	30-jun	ANDRES CAVIELES	1055706132	\$ 2,865,500	\$ 1,504,500	\$ 1,361,000	1005529
103	01-jul	MIRIAN TERESA TORRES MORENO	23489963	\$ 524,800	\$ 124,800	\$ 400,000	1049035
104	02-jul	DORA TERESA VELASCO PORRAS	51576537	\$ 116,000	\$ 69,800	\$ 46,200	1092627
105	03-jul	BLANCA INES CAÑON	23492112	\$ 186,000	\$ 92,000	\$ 94,000	1025849
106	04-jul	AMANDA MUÑOZ	23492375	\$ 559,300	\$ 154,300	\$ 405,000	1065925





Nit. 800.082.204-9

	2018	Nombre	CC	Valor Deuda	Descuentos	Nuevo Valor	código interno
107	05-jul	LUIS EDUARDO MONROY	409636	\$ 481,000	\$ 101,000	\$ 380,000	1071153
108	06-jul	PABLO ENRIQUE FRANCO RINCON	7304536	\$ 1,020,900	\$ 761,900	\$ 259,000	1053087
109	07-jul	ALURA JIMENEZ MARTINEZ	23497939	\$ 1,981,200	\$ 905,200	\$ 1,076,000	1088861
110	08-jul	JUAN CARLOS LUCAS GARCIA	79330023	\$ 4,741,600	\$ 3,241,600	\$ 1,500,000	1023873
111	09-jul	CESAR DAVID PAREDES GALINDO	80034012	\$ 512,000	\$ 346,701	\$ 165,299	1026033
112	10-jul	CELIO MIGUE ORTEGON VALBUENA	1032636	\$ 1,771,800	\$ 571,800	\$ 1,200,000	1029671
113	11-jul	JAIME ROBERTO PACHON CORTES	7301087	\$ 1,421,800	\$ 521,800	\$ 900,000	1041174
114	12-jul	PEDRO LEON JIMENEZ	4091623	\$ 924,726	\$ 614,326	\$ 310,400	1089974
115	13-jul	NUBIA PILAR ALARCON	2126103	\$ 451,800	\$ 21,800	\$ 430,000	2126103
116	14-jul	YENNY YESENIA GUERRERO	1053334085	\$ 522,200	\$ 172,200	\$ 350,000	1079959
117	15-jul	JORGE ISRAEL PACHON BENITEZ	4095713	\$ 1,615,900	\$ 890,900	\$ 725,000	1132284
118	16-jul	DORA NELLY CORTES GARZON	23484115	\$ 318,900	\$ 180,338	\$ 138,562	1018477
119	17-jul	LUIS ALIRIO BUITRAGO BUITRAGO	4158665	\$ 600,100	\$ 250,100	\$ 350,000	1030997
120	18-jul	JHOLMAN CASTELLANOS BUITRAGO	105339394	\$ 384,100	\$ 224,800	\$ 159,300	1041965
121	19-jul	MAYRA ALEJANDRA ORTEGON	1053323687	\$ 486,400	\$ 136,400	\$ 350,000	1120658
122	20-jul	AYDE NEIRA TORRE	30204321	\$ 596,000	\$ 316,701	\$ 279,299	1084044
123	27-jul	JANELIN TORRES ALBA	37627374	\$ 397,500	\$ 97,500	\$ 300,000	1125256
124	11-jul	LINA MARIA CABRERA	66658303	\$ 329,000	\$ 87,300	\$ 241,700	2140744
125	19-jul	MARIA LATORRE	23491392	\$ 1,101,800	\$ 765,200	\$ 336,600	1119468
126	27-jul	MAICOL SANCHEZ MARTINEZ	1053342182	\$ 203,800	\$ 53,800	\$ 150,000	1036249
127	30-jul	GUSTAVO ROMERO HERNANDEZ	13842469	\$ 917,800	\$ 215,800	\$ 702,000	1051009
128	30-jul	MARIA LETICIA POVEDA	23376034	\$ 339,000	\$ 69,000	\$ 270,000	1070882
129	31-jul	HECTOR PACHON	7307143	\$ 327,000	\$ 97,000	\$ 230,000	1026919
130	31-jul	HECTOR ALONSO RODRIGUEZ	17148549	\$ 330,200	\$ 100,200	\$ 230,000	1084147
131	02-ago	MARIA LILIANA ORTIZ GUERRERO	1013596829	\$ 200,000	\$ 50,000	\$ 150,000	1102514
132	02-ago	VICTOR DANIEL PEÑA SERRANO	7308150	\$ 1,281,300	\$ 431,300	\$ 850,000	1038548
133	08-ago	YURI PAOLA ARIAS LEON	1052397517	\$ 283,400	\$ 63,400	\$ 220,000	1063082
134	08-ago	OSNIDIO PAEZ CORTES	4158411	\$ 810,400	\$ 309,200	\$ 501,200	1078791
135	09-ago	HEINER HERNANDO CASTELLANOS	1053029212	\$ 1,460,600	\$ 560,600	\$ 900,000	1065731





Nit. 800.082.204-9

	2018	Nombre	CC	Valor Deuda	Descuentos	Nuevo Valor	código interno
136	14-ago	CLAUDIA BELTRAN	46678484	\$ 1,367,000	\$ 697,000	\$ 670,000	1088079
137	14-ago	MARISOL PEÑA	1053327076	\$ 615,646	\$ 135,646	\$ 480,000	1074952
138	14-ago	MARIELA PINEDA PACHON	46676258	\$ 867,500	\$ 467,500	\$ 400,000	1090608
139	15-ago	MIGUEL FERRO	96557224	\$ 595,600	\$ 245,600	\$ 350,000	1061455
140	17-ago	VISCTOR ALEXANDER SALINAS ROZO	7320412	\$ 517,000	\$ 217,000	\$ 300,000	1098869
141	17-ago	VISCTOR ALEXANDER SALINAS ROZO	7320412	\$ 203,700	\$ 33,700	\$ 170,000	2133095
142	17-ago	DORIS JUANITA CASTELLANOS	46679462	\$ 178,000	\$ 78,000	\$ 100,000	1054964
143	22-ago	JAVIER GONZALEZ SIERRA	7303039	\$ 1,087,900	\$ 287,900	\$ 800,000	1078468
144	22-ago	ALFONSO MONROY	7310587	\$ 339,200	\$ 89,200	\$ 250,000	2108734
145	23-ago	DEYANIRA FARFAN	46676571	\$ 1,133,500	\$ 233,500	\$ 900,000	1088871
146	23-ago	SANDRA RINCON CALDERON	52550066	\$ 332,000	\$ 100,000	\$ 232,000	1192021
147	23-ago	CARMENZA LANCHEROS	23497970	\$ 461,700	\$ 111,700	\$ 350,000	1075582
148	23-ago	LINA MARIA RUEDA LEON	1053344434	\$ 443,000	\$ 241,800	\$ 201,200	1129123
149	29-ago	BLANCA INES ROZO RODRIGUEZ	23490764	\$ 660,900	\$ 310,900	\$ 350,000	1129574
150	30-ago	CESAR HERNANDEZ	7314197	\$ 715,200	\$ 315,200	\$ 400,000	1033494
151	31-ago	URIEL MAURICIO PARRA COCA	7307939	\$ 459,900	\$ 139,900	\$ 320,000	1089496
152	31-ago	LUIS GERMAN NUÑEZ CASTELLANOS	1047192	\$ 4,241,100	\$ 1,421,100	\$ 2,820,000	1047192
153	31-ago	JUAN CARLOS CAÑON SALINAS	7313572	\$ 811,700	\$ 283,700	\$ 528,000	1084666
154	03-sep	CLAUDIA SUAREZ	1099205287	\$ 351,600	\$ 121,600	\$ 230,000	1016253
155	03-sep	ANA FELISA VEGA ESPEJO	52221288	\$ 369,900	\$ 119,900	\$ 250,000	1049504
156	03-sep	ROSA MIRYAN VILLAMIL DE AMADOR	40015099	\$ 443,200	\$ 275,200	\$ 168,000	1018644
157	03-sep	YOLANDA MENESES BERMUDEZ	51835224	\$ 1,514,800	\$ 814,800	\$ 700,000	1063004
158	03-sep	LUZ RUBIELA SIERRA GONZALEZ	46676497	\$ 503,600	\$ 193,600	\$ 310,000	1088402
159	03-sep	DORIS MARITZA PEREZ MARIN	46678281	\$ 620,000	\$ 470,000	\$ 150,000	1120570
160	04-sep	MARCON ANTONIO PINEDA	91300151	\$ 550,300	\$ 100,300	\$ 450,000	1109157
161	05-sep	ROBERT ANGELY SANCHEZ ROJAS	7308468	\$ 158,200	\$ 23,200	\$ 135,000	1054684
162	05-sep	LIBIA SUSANA LEMUS PRADO	23493819	\$ 1,582,500	\$ 582,500	\$ 1,000,000	1067895
163	05-sep	FLOR ALBA ORTIZ	23494815	\$ 813,600	\$ 553,600	\$ 260,000	1086343
164	06-sep	MARIA AMANDA CASTRO GONZALEZ	46677045	\$ 1,100,900	\$ 445,900	\$ 655,000	1074376
165	06-sep	LINA YESENIA AGUILERA	105338717	\$ 391,700	\$ 121,700	\$ 270,000	1097309





Nit. 800.082.204-9

	2018	Nombre	CC	Valor Deuda	Descuentos	Nuevo Valor	código interno
		PULIDO					
166	06-sep	OLGA GONZALEZ MANCIPE	23497379	\$ 1,221,000	\$ 471,000	\$ 750,000	1027371
167	07-sep	HENRY JOVANY PEÑA LANCHEROS	7313282	\$ 544,000	\$ 164,000	\$ 380,000	1055575
168	07-sep	JOSE BALEN	79425949	\$ 575,000	\$ 125,000	\$ 450,000	1090214
169	11-sep	GEREMIAS CASTILLO ORTEGON	7319917	\$ 493,600	\$ 193,600	\$ 300,000	1077503
170	12-sep	DIEGO TORRES CARRILLO	2115523	\$ 257,300	\$ 177,300	\$ 80,000	2115523
171	12-sep	YEIMI NATALIA MARTINEZ	10027005518	\$ 1,026,300	\$ 406,300	\$ 620,000	2127269
172	14-sep	JALIT DIAZ CORTES	40037942	\$ 3,431,100	\$ 1,431,100	\$ 2,000,000	1059361
173	18-sep	VIVIAN NIETO	1010150459	\$ 608,000	\$ 208,000	\$ 400,000	1058344
174	19-sep	ARACELY BUITRAGO	23491245	\$ 332,600	\$ 112,600	\$ 220,000	1077049
175	18-sep	LILIANA LOPEZ	46679303	\$ 299,100	\$ 99,100	\$ 200,000	1095975
176	13-sep	YURI XIMENA GOMEZ	1053323162	\$ 744,000	\$ 244,000	\$ 500,000	2125714
177	20-sep	DARLY SANCHEZ	31587514	\$ 1,402,700	\$ 952,700	\$ 450,000	1086592
178	21-sep	RAFAEL ZORRO VILLAMIL	7303335	\$ 734,900	\$ 300,500	\$ 434,400	1033084
179	21-sep	JULIO ALFONSO GONZALEZ	7311282	\$ 268,300	\$ 108,300	\$ 160,000	1076702
180	25-sep	DIEGO TORRES CARRILLO	7300761	\$ 627,100	\$ 347,100	\$ 280,000	1137771
181	25-sep	RIGOBERTO CASTRO	79647999	\$ 3,174,300	\$ 1,372,300	\$ 1,802,000	1106294
182	28-sep	PEDRO ALONSO GOMEZ	4082605	\$ 2,288,600	\$ 1,288,600	\$ 1,000,000	1065214
183	28-sep	SANDRA PATRICIA QUIROGA VILLAMIL	46679119	\$ 622,400	\$ 219,400	\$ 403,000	1099899
184	02-oct	ALBA DIÑA PEÑA MORENO	23490475	\$ 728,100	\$ 508,100	\$ 220,000	1095302
185	02-oct	EDGAR BERNAL PACHON	1052631	\$ 226,700	\$ 83,100	\$ 143,600	1052631
186	04-oct	GLORIA BELLO	20932593	\$ 530,100	\$ 324,100	\$ 206,000	1097932
187	05-oct	EUCLIDES RIVERA MURILLO	7309885	\$ 865,000	\$ 565,000	\$ 300,000	1090831
188	05-oct	YOLANDA RODRIGUEZ LAITON	23495912	\$ 972,300	\$ 372,300	\$ 600,000	1081916

Así mismo se han suscrito 72 acuerdos de pago financiados por valor de \$57.710.192 millones pesos, estos acuerdos de pago financiados van entre dos y 24 cuotas con su respectivo interés.

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

ACLARACIÓN A LA SSPD: Si bien no se estableció un cronograma de recuperación de cartera se muestran las evidencias de la gestión de depuración no solo a través de la



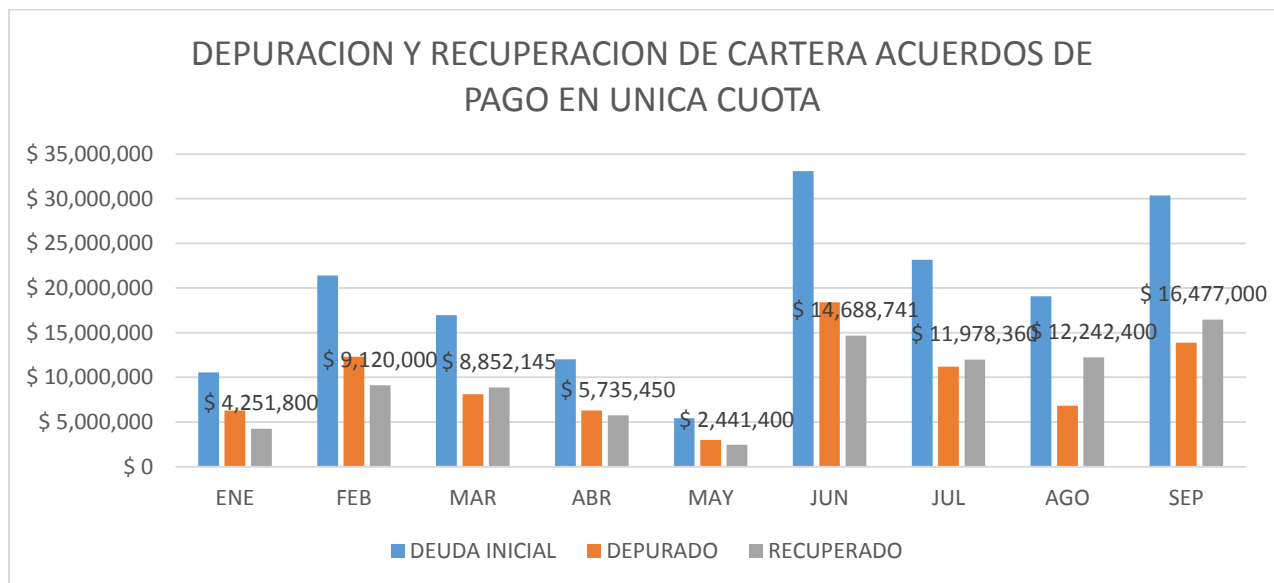


Nit. 800.082.204-9

eliminación de suscriptores inexistentes sino también en las actividades de recuperación de cartera a través de las jornadas de suspensión por mora ya explicadas y argumentadas, las jornadas de atención en su barrio, y las actividades de acuerdos de pago donde no solo se depura cartera sino que a la vez se recupera tal y como se mostró anteriormente y en los archivos adjuntos donde entre acuerdos de pago de una sola cuota y los financiados se han depurado más de 229 millones con recuperación de casi 142 millones de pesos

A continuación, se muestra un cuadro y gráfico de la depuración y recuperación de cartera entre enero y septiembre 30 de 2018, pagos en una única cuota

	DEUDA INICIAL	DEPURADO	RECUPERADO
ENE	\$ 10,545,800	\$ 6,294,000	\$ 4,251,800
FEB	\$ 21,421,800	\$ 12,301,800	\$ 8,940,000
MAR	\$ 16,977,700	\$ 8,125,555	\$ 8,852,145
ABR	\$ 12,036,200	\$ 6,300,750	\$ 5,735,450
MAY	\$ 5,430,500	\$ 2,989,100	\$ 2,441,400
JUN	\$ 33,100,199	\$ 18,411,458	\$ 14,688,741
JUL	\$ 23,162,626	\$ 11,184,266	\$ 11,978,360
AGO	\$ 19,066,246	\$ 6,823,846	\$ 12,242,400
SEP	\$ 30.372.800	\$ 13.895.800	\$ 16.477.000
TOTAL	\$ 172.113.871	\$ 86.326.575	\$ 85.787.296



Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

CRONOGRAMA DE RECUPERACIÓN DE CARTERA SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2018

(ver también en carpeta G, contiene cronograma enero a agosto y septiembre a diciembre)

CRONOGRAMA RECUPERACION DE CARTERA CCU 2018																				
MES	TIEMPO																actividades	subactividades	meta	participantes
	SEP				OCT				NOV				DIC							
SEMANAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
																	envió de notificaciones de cobros persuasivos y coactivos	elaboración de notificaciones y entrega de las mismas al contratista encargado		jefe comercial y contratista ops notificador
																	jornadas de suspensiones por mora la tercera semana de cada mes	impresión listado de morosos, elaboración de las ordenes de trabajo para suspensión por mora y solicitud de materiales a almacén como dispositivos y sellos		jefe comercial, facturación, almacén y aforadores
																	recepción de peticiones de acuerdos de pago	recepción de pqr para acuerdos de pago ya sea en una única cuota o financiados.		auxiliar pqr y jefe comercial
																	suscripción de acuerdos de pago bajo la ley 142 y las disposiciones de gerencia	acuerdo sobre la deuda, elaboración del respectivo acuerdo de pago	15 millones de pesos Mensuales de recuperación	jefe comercial
																	pago de la factura resultante del acuerdo de pago	trámite ante la entidad bancaria para el pago por parte del suscriptor		usuario o suscriptor
																	entrega de la copia del pago respectivo a la oficina de pqr	firma del acuerdo de pago		jefe comercial y suscriptor/usuario
																	elaboración de informes mensuales	presentación de informe a la gerencia		jefe comercial

Se puede evidenciar que se cumplió la meta de 15.000.000 recuperados en el periodo septiembre.

De igual manera se tiene el programa de denominado **PLAN DE GESTIN DE RECUADO** y la Resolución 070 de 2016 sobre cobros coactivos.





Nit. 800.082.204-9

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

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

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

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

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

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

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

Los mecanismos utilizados en la localización de conexiones fraudulentas se soportan básicamente en la denuncia por parte de la ciudadanía que aporta información que ayuda en su detección. De igual manera y de forma integrada con el mecanismo mencionado, se realizan inspecciones puntuales en los predios en donde se presume la





Nit. 800.082.204-9

existencia de un fraude en razón a lo inconsistente que resulta el consumo registrado por el medidor, frente al número de personas que residen en los inmuebles, o frente a la actividad comercial o industrial que allí se realiza.

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



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





Nit. 800.082.204-9

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

Plazo: 1 mes

Seguimiento: 1 mes

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

JULIO				
FACTURADO MES	REACUDADO MES	RECAUDADO TOTAL	EFICIENCIA CORRIENTE	EFICIENCIA TOTAL
369,483,729	293,743,652	366,339,221	80%	99%
AGOSTO				
FACTURADO MES	REACUDADO MES	RECAUDADO TOTAL	EFICIENCIA CORRIENTE	EFICIENCIA TOTAL
451,690,965	359,204,663	413,999,350	80%	92%
SEPTIEMBRE				
FACTURADO MES	REACUDADO MES	RECAUDADO TOTAL	EFICIENCIA CORRIENTE	EFICIENCIA TOTAL
479,804,462	362,654,586	425,021,318	76%	89%
OCTUBRE				
FACTURADO MES	REACUDADO MES	RECAUDADO TOTAL	EFICIENCIA CORRIENTE	EFICIENCIA TOTAL
505,900,539	350,043,605	391,860,800	70%	78%
NOVIEMBRE				
FACTURADO MES	REACUDADO MES	RECAUDADO TOTAL	EFICIENCIA CORRIENTE	EFICIENCIA TOTAL
472,098,366	359,586,161	427,876,679	76%	91%
DICIEMBRE				
FACTURADO MES	REACUDADO MES	RECAUDADO TOTAL	EFICIENCIA CORRIENTE	EFICIENCIA TOTAL
425,454,231	336,079,889	400,798,357	79%	94%
ENERO				
FACTURADO MES	REACUDADO MES	RECAUDADO TOTAL	EFICIENCIA CORRIENTE	EFICIENCIA TOTAL
476,678,586	376,905,987	427,597,405	79%	90%
FEBRERO				
FACTURADO MES	REACUDADO MES	RECAUDADO TOTAL	EFICIENCIA CORRIENTE	EFICIENCIA TOTAL
474,123,123	360,849,570	416,974,153	76%	88%
MARZO				

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

FACTURADO MES	REACUDADO MES	RECAUDADO TOTAL	EFICIENCIA CORRIENTE	EFICIENCIA TOTAL
473,990,718	363,345,706	420,901,056	77%	86%
ABRIL				
FACTURADO MES	REACUDADO MES	RECAUDADO TOTAL	EFICIENCIA CORRIENTE	EFICIENCIA TOTAL
493,476,295	356,172,197	415,071,062	72%	86%
MAYO				
FACTURADO MES	REACUDADO MES	RECAUDADO TOTAL	EFICIENCIA CORRIENTE	EFICIENCIA TOTAL
508,504,132	322,384,753	398,378,301	63%	81%
JUNIO				
FACTURADO MES	REACUDADO MES	RECAUDADO TOTAL	EFICIENCIA CORRIENTE	EFICIENCIA TOTAL
425,651,678	325,172,593	460,536,889	76%	108%
JULIO				
FACTURADO MES	REACUDADO MES	RECAUDADO TOTAL	EFICIENCIA CORRIENTE	EFICIENCIA TOTAL
491,538,264	387,275,388	455,138,602	79%	85%

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

Teniendo en cuenta lo anterior para el periodo junio se muestra una eficiencia total del 108% esto con el antecedente que algunos pagos del periodo mayo llegaron tarde y fueron cargados al periodo junio como saldo a favor del usuario. De igual manera se puede evidenciar un 85% de recaudo en julio de 2018.

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

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

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,





Nit. 800.082.204-9

este se refiere a los recaudos NO por periodos de facturación sino entre el 01 y el 30 de cada mes.

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

PERIODO	RECAUDO EN BANCOS
mar-17	\$ 282,664,547
abr-17	\$ 372,494,035
may-17	\$ 434,055,592
jun-17	\$ 325,064,691
jul-17	\$ 443,733,753
ago-17	\$ 449,438,977
sep-17	\$ 416,291,450
oct-17	\$ 465,909,204
nov-17	\$ 357,477,073
dic-17	\$ 433,173,549
ene-18	\$ 543,032,664
feb-18	\$ 421,401,542
mar-18	\$ 475,708,895
abr-18	\$ 503,402,723
may-18	\$ 442.610.776
junio-18	\$ 463.650.410
julio-18	\$ 530,220,377
Agosto - 18	\$ 495.180.600
	\$ 6.855.510.858

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 mes (abril) supero los \$500.000.000. al igual que el periodo julio de 2018, en cumplimiento de los compromisos adquiridos en el Plan de Gestión firmado con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

OBSERVACIONES D ELA SSPD Y RESPUESTA POR PARTE DE EMPOCHIQUINQUIRA, con relación a las diferencias resaltadas por la SSPD en los puntos "

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





Nit. 800.082.204-9

Estas diferencias están siendo cotejadas por el proveedor del software a quienes se le elevó el requerimiento dado que se presume que puede ser por ajuste al peso de todos los usuarios facturados, sin embargo, estamos a la espera de la respuesta oficial. Se observó un error en el cargue de un saldo a favor de un usuario que canceló doble vez la factura ya que pagó la que llegó al predio como una que se expidió a solicitud del arrendatario, se encuentra en periodo de corrección.

75

Acción: Ejecución del programa de recaudo.

Plazo: 4 meses

Seguimiento: 1 mes

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

Acción: Generación de estadísticas de la facturación contra recaudo.

Plazo: 4 meses

Seguimiento: Mensual

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

Acción: Reporte de ventas corrientes y recaudo por conceptos.

Plazo: 12 meses

Seguimiento: mensual

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

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

Plazo: 12 meses

Seguimiento: mensual

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



Nit. 800.082.204-9

COMPONENTE TARIFARIO

76

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 cobro no autorizados en los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, de acuerdo con la resolución CRA 659 de 2013, que modifico la Resolución CRA 294 DE 2004.

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

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

Plazo: 10 días
Seguimiento: Mensual

Dentro de los compromisos acordados en el programa de gestión suscrito entre Empochiquirá 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 Empochiquirá E.S.P., consistió en determinar el período durante el cual se realizaron los cobros no autorizados a los suscriptores de los





Nit. 800.082.204-9

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.

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

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

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

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





Nit. 800.082.204-9

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

78

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

VALOR TOTAL A DEVOLVER A JULIO DE 2018			
CONCEPTO	CARGO FIJO	CARGO CONSUMO	TOTAL POR SERVICIO
ACUEDUCTO	32.591.270,88	98.695.471,12	131.286.742,00
ALCANTARILLADO	1.248.510.863,82	50.266.595,39	1.298.777.459,22
TOTAL	1.281.102.134,71	148.962.066,51	1.430.064.201,22

Fuente: Empochiquirá ESP

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

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

Ver componente tarifario devoluciones





Nit. 800.082.204-9

COMPONENTE ADMINISTRATIVO

79

Acción: Competencias laborales

Me permito informar que el siguiente personal se Certificó en Competencias Laborales con el SENA Centro de Biotecnología Agropecuaria en las Normas 280201221 Potabilizar Agua de acuerdo con Procedimientos Técnicos, y en la Norma 280201226 Tratar Agua Residual de acuerdo con procedimientos Técnicos:

Norma 280201226 Tratar Agua Residual de acuerdo con procedimientos Técnicos: Los Certificados se encuentran en Proceso

ITEM	CEDULA	TRABAJADOR
1	7.305.109	CARLOS HERNAN BONILLA PEREZ
2	7.310.068	JOSE HERNANDO FORERO RINCON
3	7.309.339	FRANCISCO JAVIER MESA GOMEZ
4	74.260.625	ECCELINO CAÑON ABRIL
5	7.319.396	ARLEY JAVIER BALLEEN RODRIGUEZ
6	1.049.649.674	LINA FERNANDA MATAMOROS GIL
7	1.069.303.694	ANDREA CATHERINA SANCHEZ ALFONSO
8	1.018.453.446	DANIEL CAMILO CARDENAS HERNANDEZ
9	1.053.326.770	JULIO CESAR PEÑA VASQUEZ
10	1.053.343.691	FREDY ERNESTO LARA FAJARDO
11	7.313.518	LUIS MIGUEL ROJAS BRISNEDA
12	46.386.135	DIANA MIREYA RODRIGUEZ CASTELLANOS

Norma 280201221 Potabilizar Agua de acuerdo con Normas Técnicas: Los Certificados se encuentran en Proceso.

ITEM	CEDULA	TRABAJADOR
1	1.049.649.674	LINA FERNANDA MATAMOROS GIL
2	1.069.303.694	ANDREA CATHERINA SANCHEZ ALFONSO
3	1.018.453.446	DANIEL CAMILO CARDENAS HERNANDEZ
5	1.053.326.770	JULIO CESAR PEÑA VASQUEZ
6	1.053.343.691	FREDY ERNESTO LARA FAJARDO
7	7.313.518	LUIS MIGUEL ROJAS BRISNEDA
8	46.386.135	DIANA MIREYA RODRIGUEZ CASTELLANOS

Teniendo en cuenta a los Requerimientos realizados me permito informar que la Certificación en Competencias Laborales para el personal de Aseo (Poda, Barrido y Recolección de Residuos Sólidos) y para Planta de Bombeo fue solicitada al SENA, la respuesta me permito anexarla. 1 folio.





Nit. 800.082.204-9

COMPONENTE FINANCIERO

80

1. Planeación del manejo de la información financiera

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

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

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

La información de la propiedad planta y equipo, ya fue aprobada por la junta Directiva y ya se encuentra montada en la base de datos que exige los proveedores del software para ser montada en el módulo de almacén actividad que se realiza directamente de la casa matriz.

Carpeta financiera A: Inventario: se anexa el inventario de la PTAR completamente clasificado

El área comercial llevó a cabo una depuración de cartera por valor de 182.232.200 en el mes de julio, estos valores se vieron reflejados al cierre de los ciclos de este mes. Al analizar la información, se evidenció que la información presenta diferencias entre el valor aprobado por la junta directiva en acta del mes de abril, el acta del comité de sostenibilidad financiera en el mes de junio, y lo realmente depurado, esta inquietud se elevó al jefe comercial y él se manifestó mediante oficio aclaratorio el cual se anexa.

Carpeta financiera B. Depuración de cartera: anexo soporte contable, acta de junta directiva y acta del comité de sostenibilidad financiera

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., se encuentra trabajando en el desarrollo y 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, considerando los requerimientos, necesidades y recursos destinados para el cumplimiento de la actividad, de modo que se garantice la administración y custodia del patrimonio documental de la entidad.





Nit. 800.082.204-9

Por otra parte y teniendo en cuenta que presupuestalmente existe una disponibilidad de SETENTA MILLONES DE PESOS (\$70.000.000.00), se estableció iniciar en el mes de octubre de la presente vigencia con las obras de infraestructura por parte del personal operativo de EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., con el propósito de cumplir con las condiciones físicas y técnicas de acuerdo a lo establecido por la normatividad vigente de archivística y conforme al plano presentado por el Arquitecto y aprobado por la Gerencia de la entidad.

81

Ver Carpeta ADMINISTRATIVO, PLANO, se anexa plano Arquitectónico

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

Plazo: 4 meses

Seguimiento: Mensual

La gerencia contrató el estudio e implementación de los costos abc con la empresa sistemas 2000, cuyo objeto es **“CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE COSTEO BASADO EN ACTIVIDADES- COSTOS ABC, EN LA EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS “EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P.” LO CUAL INCLUYE EL DISEÑO DEL MODELO DE COSTOS, MONTAJE Y PUESTA EN OPERACIÓN EN EL APPLICATIVO QUE LA ENTIDAD DESIGNE, CON BASE EN LA RESOLUCION SSPD-20051300033635 DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS”**.

Carpeta financiera C. CONTRATO: Se anexa contrato de prestación de servicios referido.

De igual manera se estudia la adquisición del módulo que permita la aplicabilidad del modelo. Las empresas que más se adecuan a las necesidades de dicho modelo son sysman y gaussprofit.

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 anexo flujo de caja correspondiente al mes de agosto del 2018.





Nit. 800.082.204-9

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 agosto y septiembre del 2018.

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

Plazo: 1 mes

Seguimiento: Mensual

En desarrollo del Contrato de Prestación de Servicios No. 024-2018, se realizó desarrollo tecnológico especial por parte de la empresa Stefanini Sysman, efectuando los ajustes solicitados en el módulo de nómina y en el módulo contable, de acuerdo a las especificaciones exigidas por la SSPD.

Este desarrollo es presentado con la versión NOMINAP2018.10.01 e InterfacesPb2018.09.04., los cuales, contienen la parametrización y configuración para que el sistema de información presente los reportes de gastos de personal por tipo de vinculación de los funcionarios (Libre Nombramiento, Término Indefinido – Sindicalizados y de Término Fijo), clasificados por tipo de contratación y beneficios convencionales para personal sindicalizado y no sindicalizado, en el momento que se requiera discriminando la información contablemente.

Sin embargo, para su conocimiento se proporciona el archivo con los gastos de personal del mes de septiembre de 2018.

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

De igual manera para la nómina del mes de septiembre el sistema ha sido parametrizado según el tipo de contrato y de acuerdo a las NIIF. (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





Nit. 800.082.204-9

subsidios recibidos por parte de la Gobernación.

83

Acción: Indicadores

Para el cumplimiento de este punto en particular se reportan los indicadores financieros del mes de agosto del 2018. Es preciso para este requerimiento advertir que a la fecha el mes de agosto, ciclo I y ciclo II se acaba de realizar la facturación, por tanto, estos valores variarán con respecto a los cierres de cada ciclo; Así mismos se anexa balance de prueba del mes de agosto del 2018, tanto en pdf, como en Excel.

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

Acción: Información pendiente NIIF

Se hace el cargue de los formatos para la correcta clasificación de la empresa, de otra parte se solicitó apertura de los cargues de los formatos f11, f12 y f13, tomando como base el plan de gestión con la superservicios.

Carpeta financiera H: información NIIF: se anexa soporte de cargue y solicitud de apertura.

COMPONENTE TÉCNICO OPERATIVO

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

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

Acción: Instalación de macro-medidores en PTAP Terebinto

Plazo: 06 meses después de suscribir el programa
Seguimiento: Informe de avance mensual

Esta actividad se encuentra cumplida, sin embargo se anexa informe técnico de instalación de los macromedidores y Manual de operación y planillas de capacitación. Es importante mencionar que actualmente se encuentran tomando las lecturas con el





Nit. 800.082.204-9

objeto de llevar control de las lecturas y así poder calcular los indicadores de índice de agua no contabilizada.

Carpeta DTO A. Macromedidores: Se anexa capacitación realizada a los operarios, informe técnico de instalación de macromedidores y Manual de operación de macromedidores.

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

El programa de detección y reparación de fugas fue adoptado mediante acuerdo N°001 del 30 de abril de 2018.

Carpeta DTO B. Programa de detección y reparación de fugas, Se anexa acuerdo mediante el cual se Adoptó el Programa de detección y reparación 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 agosto y septiembre del presente año.

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
01-08-2018	Reparación Alcantarilla	Cra 11 con Calle 23	6 m tubería PVC sanitaria - 1 bulto cemento - 0.1 m3 arena lavada - 0.1 m3 gravilla	Jorge Benítez Fredy Lara	Un (1) día	

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
01-08-2018	Inspección de Red de Alcantarillado	Cra 10 con calle 32	Mano de obra	Julio Peña Jorge Benítez Edwin Villamil	Un (1) día	
02-08-2018	Reparación Alcantarillado	Car 11 con Calle 23	1/2 bulto cemento - 0,1 m3 arena lavada	Jorge Benítez- Edwin Villamil	Un (1) día	
03-08-2018	Reparación Acueducto	Barrio Apallares	Tapón de 4" PVC y pegante	William Bernal- Luis Rojas	Un (1) día	
03-08-2018	Reparación Alcantarillado	Barrio Villa del Prado	¼ bulto de cemento -0,2 m3 de arena lavada	Edgar Salinas- Julio Peña- José Picón	Un (1) día	
03-08-2018	Mantenimiento de Cajillas	Barrio Boyacá Bajo	1 bulto de cemento , 1 adaptador o hembra PVC de ½, 1 un adaptador o macho PF de 1/2	Fredy Lara- Edwin Villamil	Un (1) día	



5

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
04-08-2018	Reparación Acueducto	Barrio Apallares	1 collar de derivación de 4* 1/2 1 unión PF de 1/2 1 adaptador macho 1 cinta de teflón	William Bernal-Luis Rojas	Un (1) día	
04-08-2018	Reparación Alcantarillado	Barrio Villa del prado	12m de recebo	Edgar Salinas-Julio Peña-José Picón	Un (1) día	
04-08-2018	Reposición de Rejillas	Barrio Boyacá bajo	2 Rejilla sumidero - 1 Bulto cemento - 0,4 m3 arena lavada	Fredy Lara-Edwin Villamil	Un (1) día	




6

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9




Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
08-08-2018	Reparación Acueducto	Barrio Apallares	1m arena lavada 1m de gravilla , 1 adaptador o hembra PVC de ½, 1 un adaptador o macho PF de 1/2	Julio Peña-William Bernal	Un (1) día	
08-08-2018	Reparación de Válvulas	Estadio Primero de Septiembre	Válvula de cierre permanente 4" HF	Jorge Benítez-Fredy Lara	Un (1) día	
08-08-2018	Corporación de Desarrollo	Parque David Guarín	Mano de obra	Luis Rojas-Edwin Villamil	Un (1) día	
08-08-2018	Reparación	Cra 14 con Calle	2 uniones PF y 1	Edgar Salinas-	Un (1) día	

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
	Acueducto	19ª	lubricante	José Picón		
09-08-2018	Excavación de Zanja	Parque David Guarín	Mano de obra	Luis rojas – Edwin Villamil	Un (1) día	
09-08-2019	Reparación Acueducto	Plaza de Mercado	20 ladrillos 1 bulto de cemento 12 lonas de misto, 1 varilla de 1/2	Julio Peña-Fredy Lara-Jorge Benítez	Un (1) día	


8

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9



Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
09-08-2018	Reparación Acueducto	Barrio Villa Republica	1 collar de derivación de 4 por ½ PVC, 1 Unión PF de ½, 1 adaptador hembra PF ½ 1 adaptador PVC de media	José Picón-Edgar Salinas	Un (1) día	
10-08-2018	Reparación Acueducto	Barrio Villa Republica	1 unión PF de 1/2 un adaptador PVC de ½ 1 codo PVC de ½ 1 soldador a 1 rollo de teflón	José Picón-Edgar Salinas	Un (1) día	

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9




Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
10-08-2018	Reparación Acueducto	Plaza de Mercado	1 tubo de 6" 2 uniones multiusos de 6"	Julio Peña-Fredy Lara-Jorge Benítez-William Bernal	Un (1) día	
10-08-2018	Apoyo en la Corporación de Desarrollo	Parque David Guarín	Mano de obra	Edwin Villamil-Luis Rojas	Cuatro (4) días	

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
10-08-2018	Reposición Válvula	Colegio Normal	Válvula de cierre permanente 4" HF	José Picón-Edgar Salinas	Dos (2) días	
11-08-2018	Reparación Acueducto	Barrio Villa Republica	2 uniones PF de 1/2 y 1 adaptador macho PVC de 1/2	José Picón-Edgar Salinas	Un (1) día	
11-08-2018	Reparación Acueducto	Plaza de Mercado	1 tubo de 6" 2 uniones multiusos de 6"	Julio Peña-Fredy Lara-Jorge Benítez-William Bernal	Un (1) día	

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
11-08-2018	Apoyo en la Corporación de Desarrollo	Parque David Guarín	Mano de Obra	Edwin Villamil-Luis Rojas	Cuatro (4) días	
11-08-2018	Reposición Válvula	Colegio Normal	Válvula de cierre permanente 4" HF	José Picón-Edgar Salinas	Dos (2) días	
13-08-2018	Relleno y Retiro de Escombros	Estadio Primero de Septiembre	Mano de Obra	William Bernal-Jorge Benítez.- Julio Peña-Luis Rojas-José Picón	Un (1) día	

2

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
13-08-2018	Limpieza y mantenimiento de Sumideros	Barrio Villa Miriam	Mano de obra	William Bernal- Jorge Benítez- Fredy Lara- Julio Peña- Edwin Villamil	Un (1) día	
14-08-2018	Limpieza y mantenimiento de Sumideros	Barrio Santa Marta	Mano de Obra	Jorge Benítez- William Bernal	Un (1) día	
14-08-2018	Reparación Acueducto	Calle 22# 16ª12	2 uniones PF dos metros de manguera	José Picón- Edgar Salinas- Edwin Villamil- Luis Rojas	Dos (2) días	




3

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
15-08-2018	Reparación Acueducto	Calle 22 # 16°12	2 uniones PF de ½ y 1 adaptador macho PVC de 1/2	Jose Picón-Edgar Salinas	Dos (2) días	
16-08-2018	Excavación de Tubería	Colegio Liceo Nacional	Mano de Obra	Jorge Benítez-William Bernal	Tres (3) días	
17-08-2018	Apoyo en la Corporación de Desarrollo	Parque David Guarín	Mano de Obra	Luis Rojas-Edwin Villamil	Cuatro (4) días	




4

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
17-08-2018	Excavación de Tubería	Colegio Liceo Nacional	Mano de Obra	Jorge Benitez-William Bernal	Tres (3) días	
17-08-2018	Reparación instalación de Acueducto	Cra 16 con calle 22	2 uniones PF de 1/2 y 1 adaptador or macho PVC de 1/2	Edgar Salinas-Julio Peña	Un (1) día	
17-08-2018	Recolección Escombros	Barrio San Rafael	Mano de obra	Jose Picón-Fredy Lara	Dos (2) días	


5

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
18-08-2018	Apoyo en la Corporación de Desarrollo	Parque David Guarín	Mano de obra	Luis Rojas-Edwin Villamil	Cuatro (4) días	
18-08-2018	Excavación de Tubería	Colegio Liceo Nacional	Mano de obra	Jorge Benitez-William Bernal – Julio Peña	Tres (3) días	



6

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9




Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
18-08-2018	Reparación instalación de Acueducto	Cra 16 con calle 22	1 bulto de cemento, 1m de arena lavada, 1m de gravilla	Edgar Salinas-Julio Peña	Un (1) día	
18-08-2018	Recolección de Escombros	Barrio San Rafael	Mano de obra	Jose Picón-Fredy Lara	Dos (2) días	
21-08-2018	Remodelación baño Hombres	Empochiquinquirá	1 bulto de cemento, 1 metro de arena, lavada 1 de gravilla, 8 de recebo	Edgar Salinas – Jose Picón	Cinco (5) días	

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
21-08-2018	Sondeo	Calle 16 con 17	Mano de obra	Fredy Lara- julio Peña- Edwin Villamil- Luis Rojas	Dos (2) días	
21-08-2018	Reparación Acueducto	Barrio Luis Carlos Galán	10 Macho de PF de ½ ,1 rollo de teflón	Jorge Benítez - William Bernal	Un (1) día	
22-08-2018	Sondeo	Calle 16 con 17	Mano de obra	Fredy Lara – Julio Peña	Dos (2) días	
22-08-2018	Remodelación baño Hombres	Empochiquinquirá	1 bulto de cemento	José picón – Edgar	Cinco (5) días	



8

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
			, 1 metro de arena, lavada	Salinas		
22-08-2018	Reparación Alcantarillado	Colegio Liceo Nacional	Instalación tapón 10" HF	William Bernal - Jorge Benitez	Dos (2) días	
22-08-2018	Limpieza y Mantenimiento del Sistema de Aguas Residuales	Barrio la Reina	Mano de obra	Edwin Villamil - Luis Rojas		
22-08-2018	Limpieza y Mantenimiento del Sistema de Aguas Residuales	Barrio el Sucre	Mano de obra	William Bernal	Un (1) día	

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
						
22-08-2018	Limpieza y mantenimiento de Sumideros	Calle 16 con 17	Mano de obra	Jorge Benítez- Luis Rojas – Julio Peña		
23-08-2018	Reparación Alcantarillado	Barrio los sauces	1 tubo de PVC de 16" de 4m	Julio Peña - Fredy Lara Luis Rojas	Un (1) día	



00

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
23-08-2018	Reparación Acueducto	Colegio Liceo Nacional	1 adaptador hembra PF ½ 1 rollo de teflón	Jorge Benítez – William Bernal	Dos (2) días	
23-08-2018	Reparación baño Hombres	Empochiquinquirá	1 bulto de cemento, 1 metro de arena, lavada 1 de gravilla, 8 de recebo	José Picón Edgar Salinas	Cinco (5) días	
23-08-2018	Planta Terebinto	Mantenimiento de Tanques	Mano de obra	Edwin Villamil	Un (1) día	
24-08-2018	Remodelación baño Hombres	Empochiquinquirá	1 bulto de cemento, 1 metro de arena, lavada 1 de gravilla, 8	José Picón – Edgar Salinas	Cinco (5) días	


01

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
			de recebo			
24-08-2018	Reparación Acueducto	Barrio Primero Chiquinquirá	1 galápago de 3 * 1/2 HF, 2 uniones PF de 1/2 2 adaptadores macho PF de 1/2	Edwin Villamil – Luis Rojas	Dos (2) días	
24-08-2018	Reparación Alcantarillado	Barrio los Sauces	2 bultos de cemento	José Picón – William Bernal – Fredy Lara	Dos (2) días	

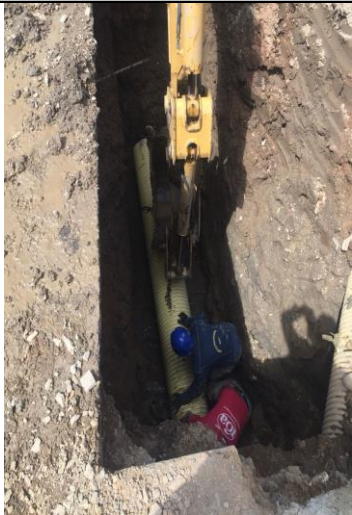

02

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
25-08-2018	Reparación Alcantarillado	Barrio los Sauces	Instalación tapón 9" HF 1 Bulto de Cemento	José Picón – William Bernal – Fredy Lara	Dos (2) días	
25-08-2018	Remodelación baño Hombres	Empochiquinquirá	1 bulto de cemento, 1 metro de arena, lavada 1 de gravilla, 8 de recebo	José Picón – Edgar Salinas	Cinco (5) días	
25-08-2018	Reparación Acueducto	Barrio Primero Chiquinquirá	1 galápagano de 3 * 1/2 HF, 2 uniones PF de 1/2 adaptadores macho PF de 1/2	Edwin Villamil – Luis Rojas	Dos (2) días	




03

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
27-08-2018	Limpieza y Mantenimiento de Sumideros	Calle 16 con 17	Mano de obra	Jorge Benítez – William Bernal – Fredy Lara	Dos (2) días	
27-08-2018	Instalación Acueducto	Barrio santa Bárbara	Tapón de 4" 1 frasco de Soldadura	Jorge Benítez – William Bernal -	Un (1) día	
27-08-2018	Reparación Acueducto	Barrio Primero Chiquinquirá	1 tapón liso de tres, 1 frasco de soldadura, 1 segueta	Edwin Villamil – Luis Rojas	Dos (2) días	
27-08-2018	Reparación Acueducto	Venta de conejo Glorieta	Tapón de 4" 1 frasco de Soldadura	Edgar Salinas - José Picón - Julio Peña	Un (1) día	

4

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
28-08-2018	Reparación Acueducto	Barrio Primero Chiquinquirá	1 galápago de 3 * 1/2 HF, 2 uniones PF de 1/2 2 adaptadores macho PF de 1/2	Edwin Villamil – Luis Rojas	Dos (2) días	
28-08-2018	Reparación Alcantarillado	Barrio los Sauces	Mano de obra	Julio Peña – Edgar Salinas – José Picón Fredy Lara	Un (1) día	
28-08-2018	Reparación Acueducto	Barrio Primero Chiquinquirá	4 Uniones de PF, 2m de Manguera	Edwin Villamil – Luis Rojas	Medio (1/2) día	




05

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
29-08-2018	Revisión Alcantarillado	Barrio Bellavista	Mano de obra	William Bernal – Jorge Benítez	Medio (½) día	
29-08-2018	Revisión Acueducto	Calle 18 # 14-32	1 galápago de 3 * 1/2 HF, 2 uniones PF de ½ 2 adaptadores macho PF de 1/2	Jorge Benítez – William Bernal	Medio (½) día	
29-08-2018	Reparación acueducto	Barrio la Concepción	Mano de obra	William Bernal	Medio (½) día	
29-08-2018	Reparación acueducto	Calle 19 A # 18	1 Galápago 3" macho PF 1 tapón	Luis Rojas – Edwin Villamil	Un (1) día	
29-08-2018	Retiro de Escombros	Los Sauces	1 galápago de 3 * 1/2 HF, 2 uniones PF de ½ 2 adaptadores macho	Julio Peña – Fredy Lara	Un (1) día	

06

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
			PF de 1/2			
30-08-2018	Reparación de acueducto	Calle 22 con 16	uniones PVC de 1/2 - 4 codos PVC de 1/2 - 1 pegante - 3 uniones PF de 1/2 -	Edgar Salinas - José Picón	Un (1) día	
30-08 - 2018	Reparación de acueducto	Calle 4 A n° 5-76 Barrio El Bosque	2 uniones PF macho y hembra 2 uniones PF de 1/2	Edwin Villamil - Luis Rojas	Un (1) día	
30-08 - 2018	Mantenimiento tractor		Mano de obra	Fredy Lara - Julio Peña	Un (1) día	
31-08-2018	Recubrir con recebo	Barrio Los Sauces	Mano de obra	Fredy Lara - Julio Peña	Medio (1/2) día	

07

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
31-08-2018	Reparación alcantarillado	Barrio Central	2 uniones PF – 3 m de manguera	Jorge Benítez – William Bernal	Medio (½) día	
31-08-2018	Instalación cometida	Calle 14 entre 9ª y 10ª	2 galápagos de 6" – 15 m de manguera	Edwin Villamil – Luis Rojas	Medio (½) día	
31-08-2018	Reparación alcantarillado	Barrio Central	Mano de obra	Edgar Salinas – José Picón	Medio (½) día	
SEPTIEMBRE	ACTIVIDAD	UBICACIÓN	MATERIALES	OPERARIOS	TIEMPO	REGISTRO FOTOGRÁFICO

08

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
Sábado 01-09-2018	Reparación de tubería	Barrio Central	Unión de reparación PF de 3"	William Bernal Edgar Salinas	Medio (½) día	
Sábado 01-09-2018	Arreglo fuga acueducto	Boyacá Alto	2 unión macho PF, manguera	Luis Rojas Jorge Benítez	Medio (½) día	
Domingo 02/09/2018	Instalación macro medidores	Planta Terebinto	Cinco (5) Macro medidores	Ing. Giovanni Villamil		
Lunes 03-09-2018	Reparación de acueducto	Carrera 12 con calle 8 Boyacá Alto	Dos metros de manguera a PF de ½ Unión PF macho	Edwin Villamil Luis Rojas	Medio (½) día	





09

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
Lunes 03-09-2018	Ubicación de daño	Barrio Central	Mano de obra	William Bernal Julio Peña	Medio (½) día	
Lunes 03-09-2018	Reparación acueducto	Calle 14 con carrera 9	Mano de obra	William Bernal Julio Peña	Medio (½) día	
Lunes 03-09-2018	Construcción de alcantarillado	Boyacá alto	3 tubos de 8" sanitario corrugado, 3 tubos de 3" sanitario corrugado, 6 bultos de cemento	José Picón Edgar Salinas	Un Día	
Martes 04-09-2018	Construcción alcantarillado	Calle 14 N° 5 - 61 Boyacá Alto	3 tubos de 8" sanitario corrugado, 3 tubos de 3" sanitario corrugado, 6 bultos de cemento	José Picón Edgar Salinas	Un día	


0

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
Martes 04-09-2018	Búsqueda de daño de alcantarillado	Carrera 15 con calle 17 D La Concepción	2 adaptadores de ½ PVC hembra, 2 adaptador machos de ½, uniones PF de 1/2, 1 soldadura, 1 metro de manguera PF, 1/2	Edwin Villamil William Bernal Luis Rojas	Un día	
Martes 04-09-2018	Reparación de acueducto	Barrio los sauces, carrera 9 con calle 5 sur	1 macho PVC de ½ 1 Unión hembra PF de ½ 1 Unión macho PF de ½	Julio Peña Luis Rojas William Bernal	Un día	
Martes 04-09-2018	Reparación de acueducto	Carrera 11 con calle 6ª	1 metro manguera	Edwin Villamil Luis Rojas	Medio día	
Miércoles 05-09-2018	Reparación tubería de acueducto	Calle 17 C con carrera 15	Mano de obra	Edwin Villamil William Bernal	Un día	

1

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
Miércoles 05-09-2018	Arreglo alcantarillado	Calle 14 N° 5 - 61	Mano de obra	Edgar Salinas José Picón	Un día	
Miércoles 05-09-2018	Reparación acueducto	Calle 17 c con carrera 15	2 unión PF de 1/2 , 2 adaptadores macho PF de 1/2 , 2 adaptadores hembra PVC de 1/2, 1 soldadura, 1 limpiador , 1 metro de manguera PF de 1/2 , 1 bulto de cemento	William Bernal Luis Rojas	Un día	
Jueves 06-09-2018	Reparación acueducto	Calle 17 c con carrera 15	Mano de obra	Edwin Villamil William Bernal Julio Peña Luis Rojas	Un día	





2

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
Vierne s 07/09/ 2018	Reparación tubería acueducto	Villa Lilia	Unión de reparación de 3", tapón de 3"	Julio Peña Luis Rojas	Un día	
Vierne s 07/09/ 2018	Instalación tubería alcantarillado	Boyacá Alto	Ocho (8) tubos de 8" pulgadas sanitarios y un (1) tubo de 6" sanitario	Edgar Salinas José Picón	Un día	
Vierne s 07/09/ 2018	Reparación tubería acueducto	Carrera 16 con calle 14	Unión de reparación de 3"	Edwin Villamil William Bernal	Medio día	
Vierne s 07/09/ 2018	Reparación instalación domiciliaria	Calle 12 con carrera 14	Una unión PF de 1/2 y un metro de manguera a PF	Edwin Villamil William Bernal	Medio día	

3

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
Sábado 08/09/ 2018	Reparación acueducto	Carrera 10 con calle 4 Barrio Boyacá	Mano de obra	Edgar Salinas José Picón	Medio día	
Lunes 10/09/ 2018	Sondeo caja de inspección	Calle 6 con carrera 9 Barrio Boyacá bajo	Mano de obra	William Bernal Edwin Villamil	Medio día	
Lunes 10/09/ 2018	Reparación de instalación domiciliaria	Calle 17 C con carrera 15	Un collar de derivación de 8" Un buje de 1 a 1/2"	Julio Peña Luis Rojas	Un día	
Lunes 10/09/ 2018	Instalación tubería de alcantarilla do	Barrio Boyacá Alto	Cinco bultos de cemento Un metro de mixto	Edgar Salinas José Picón	Un día	

4

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
Lunes 10/09/ 2018	Reparación instalación domiciliaria	Barrio primero Chiquinquirá	Mano de obra	Edwin Villamil William Bernal	Medio día	
Martes 11/09/ 2018	Lavado de tanques	Planta de bombeo	Mano de obra	Edwin Villamil William Bernal	Un día	
Martes 11/09/ 2018	Reparación de acueducto	1 metro de manguera a PF, 1 adaptador macho de ½ PVC, 1 adaptador hembra de ½ PF	Mano de obra	Julio Peña Luis Rojas	Un día	




5

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
Martes 11/09/ 2018	Fundición tapas de alcantarilla e instalación de acueducto	Barrio Boyacá Alto	Medio metro mixto Un bulto de cemento	Edgar Salinas José Picón	Un día	
Miércoles 12/09/ 2018	Reparación de acueducto	calle 20 con carrera 2ª	2 adaptadores macho PVC de ½", 1 metro de manguera PF de ½", 2 adaptadores hembra PF de ½", 1 adaptador PF de ½", 1 tapón de rosca de 1/2"	Edwin Villamil William Bernal	Un día	
Miércoles 12/09/ 2018	Reinstalación rejillas	Calle 21 N° 16 A 12 San Rafael	Dos bultos de cemento Un metro de arena lavada	Julio Peña Fredy Lara Luis Rojas	Un día	

6

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
Miércoles 12/09/ 2018	Instalación red de alcantarillado	Calle 15 Nº 1 – 64 Boyacá Alto	Un tubo de 8" PVC	Edgar Salinas José Picón	Un día	
Jueves 13/09/ 2018	Sondeo	Calle 17 con carrera 10	Mano de obra	Edgar Salinas José Picón	Un día	
Jueves 13/09/ 2018	Reparación alcantarillado	Villa Gladis	2 tubos corrugados de 12" Un bulto de cemento ½ metro de mixto Un tubo corrugado de 6"	Edwin Villamil William Bernal	Un día	
Jueves 13/09/ 2018	Búsqueda de fuga	Barrio Nueva Colombia	Mano de obra	Julio Peña Luis Rojas Fredy Lara	Un día	

7

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
Vierne s 14/09/ 2018	Reparación de acueducto	Nueva Colombia	Mano de obra	Julio Peña Luis Rojas Fredy Lara	Un día	
Vierne s 14/09/ 2018	Reparación de acueducto	Calle 13 con carrera 10	6 metros de manguera PF Unión PF de 1/2	Edwin Villamil William Bernal	Un día	
Vierne s 14/09/ 2018	Reparación red de alcantarillado	Calle 17 con carrera 10ª-y 11	Mano de obra	José Picón Edgar Salinas	Un día	
Sábado 15/09/ 2018	Cortando pavimento	Barrio Santo Domingo	Mano de obra	Edwin Villamil Leonel Cubides	Medio día	

8

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
Sábado 15/09/ 2018	Reparación de acueducto	Barrio Nueva Colombia	Mano de obra	Luis Rojas Julio Peña	Medio día	
Lunes 17/09/ 2018	Reparación de acueducto	Calle 13 con carrera 10	7 metros manguera a PF Una unión PF de 1/2 Un adaptador PF macho de 1/2	Edwin Villamil William Bernal	Un (1) día	
Lunes 17/09/ 2018	Reparación red de alcantarillado	Calle 17 con carrera 10	Mano de obra	Edgar Salinas José Picón	Un (1) día	
Lunes 17/09/ 2018	Reparación de acueducto	Villa del Prado	Mano de obra	Julio Peña Luis Rojas Fredy Lara	Un (1) día	

9

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
Martes 18/09/ 2018	Limpieza de pozo	Barrio San Rafael	Mano de obra	Edwin Villamil William Bernal	Medio día	
Martes 18/09/ 2018	Sondeo	Calle 17 con carrera 10	Mano de obra	José Picón Edgar Salinas	Un (1) día	
Martes 18/09/ 2018	Reparación acueducto	Nueva Colombia	Mano de obra	Fredy Lara Julio Peña Luis Rojas	Un (1) día	
Miércoles 19/09/ 2018	Reparación acueducto	Rómulo Rozo	Un (1) galápago de 8", un (1) adaptador macho de 1", un (1) adaptador hembra de 1/2, un	Edwin Villamil William Bernal	Medio día	


20

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
			(1) buje			
Miércoles 19/09/ 2018	Reparación acueducto	Barrio Nueva Colombia	Mano de obra	Julio Peña Fredy Lara Luis Rojas	Un (1) día	
Miércoles 19/09/ 2018	Sondeo de redes	Calle 17 con carrera 10	Mano de obra	José Picón Edgar Salinas	Un (1) día	
Jueves 20/09/ 2018	Limpieza de box coulvert	Liceo Nacional José Joaquín Casas	Mano de obra	Julio Peña Luis Rojas	Medio día	
Jueves 20/09/ 2018	Limpieza caja de recolección de aguas lluvias	Vía a Córdoba	Mano de obra	Edwin Villamil Fredy Lara William Bernal	Medio día	





21

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
Jueves 20/09/ 2018	Reparación domiciliaria	Casa de la Cultura	Un (1) metro de gravilla	José Picón Edgar Salinas	Un (1) día	
Jueves 20/09/ 2018	Recolección de escombros	Calle 17 con carrera 10	Mano de obra	Luis Rojas Julio Peña	Medio día	
Viernes 21/09/ 2018	Reparación de pavimento	Casa de la Cultura Calle 17 con carrera 10	½ metro cúbico de recebo 3 lonas de arena amarilla 5 lonas	Edgar Salinas José Picón	Un día	
Viernes 21/09/ 2018	Limpieza de sumideros	Luis Carlos Galán	Mano de obra	Julio Peña Luis Rojas Edwin Villamil	Un día	





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
Vie s 21/09/ 2018	Lavado de tanques	Planta N° 2	Mano de obra	William Bernal Fredy Lara	Un día	
Sábado 22/09/ 2018	Reparación de acueducto	La Concepción	Mano de obra	Edgar Salinas José Picón	Medio (1/2) día	
Sábado 22/09/ 2018	Revisión de pozos	Sector Sucre Valparaíso Obrero villa	Mano de obra	Julio Peña Luis Rojas Fredy Lara	Un día	
Sábado 22/09/ 2018	Reparación pozo de inspección y colocar tapa de inspección	Calle 23 con carrera 4ª Proyecoop	Mano de obra	Edwin Villamil William Bernal	Un día	





23

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
Lunes 24/09/2018	Reparación de alcantarillado	Rómulo Rozo	Mano de obra	Jorge Benítez William Bernal	Un día	
Lunes 24/09/2018	Reparación de fuga	Calle 19 con carrera 5ª Entre Ríos	Mano de obra	Edwin Villamil Luis Rojas	Un día	
Lunes 24/09/2018	Reparación sumidero	Calle 19 con carrera 18 A Villa Republicana	½ metro de mixto ½ bulto de cemento	Edgar Salinas José Picón	Un día	
Martes 25/09/2018	Reparación de acueducto	Barrio Jardín del Norte	2 uniones PF 50 cm de manguera	Julio Peña Edwin Villamil	Un día	




24

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
Martes 25/09/ 2018	Sondeo	Calle 16 con carrera 5ª La Concepción	Mano de obra	Edgar Salinas José Picón Fredy Lara Luis Rojas	Un día	
Miércoles 26/09/ 2018	Reparación de acueducto	Calle 2 # 12 A 14 Surinema	Mano de obra	José Picón Edgar Salinas	Un día	
Jueves 27/09/ 2018	Reparación de acueducto	Calle 2ª con carrera 12	2 adaptadores PF hembra de 1/2, 2 adaptador PVC macho de 1/2, 1 adaptador macho PVC de 1/2, 4 tapones lisos de 1/2, 1 limpiador, 1 soldadura y 1 teflón.	José Picón Edgar Salinas	Un día	


25

Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos NUIR 1-15176000-3





Nit. 800.082.204-9

Fecha	Actividades	Ubicación	Materiales	Operarios	Tiempo de reparación	Evidencia fotográfica
Jueves 27/09/2018	Limpieza de sumidero	Villa Juliana	Mano de obra	Edwin Villamil Julio Peña William Bernal	Un día	

Detección de fugas no visibles

De acuerdo al cronograma presentado para la detección de fugas se presenta a continuación el registro de las actividades desarrolladas de acuerdo al cronograma presentado para tal fin.

PROGRAMA DE DETECCION DE FUGAS NO VISIBLES

FECHA	SECTOR	HORA	DIRECCION INICIAL	DIRECCION FINAL	CUADRAS RECORRIDAS	FUGAS DETECTADAS	FUGAS REPARADAS	FECHA REPARACION	
30/06/2018	SUR	8-12 A.M.	CALLE 21 CARRERA 1	CALLE 14A CARRERA 6	45	1	1	23 JULIO DE 2018	
5/07/2018	SUR	8-10 A.M.	CALLE 14 CARRERA 3	CALLE 12 CARRERA 4	15	0	0		
11/07/2018	SUR	8-10 A.M.	POSPUESTO POR ENTREGA DE HIPOCLORITO PARA LAVADO DE TANQUES						
18/07/2018	SUR	4-6 P.M.	POSPUESTO						
27/07/2018	OCCIDENTE	2-6 P.M.	CALLE 9 CARRERA 12	CARRERA 16 CALLE 10	8	1	1	27 DE JULIO DE 2018	
22/08/2018	SUR	8-12 A.M.	CALLE 15 CARRERA 5	CARRERA 5 CALLE 16	23	0	1	24 DE septiembre de 2018	





Nit. 800.082.204-9

Registro fotográfico





Nit. 800.082.204-9





Ver Carpeta REDES A: Actividades operarios redes, Se anexa las actividades desarrolladas por el personal de redes de EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., durante el mes de agosto y septiembre.

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

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

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

Plazo: 2 meses después de suscribir el programa

Seguimiento: Informe de avance bimensual

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.

Adjunto se envía la planilla de censo de usuarios no domésticos realizados, en el transcurso del año 2018, se envía el oficio remitido a todos los usuarios no domésticos y



Nit. 800.082.204-9

además se envía informe de vertimientos no domésticos realizado en el marco del seguimiento al plan de saneamiento y manejo de vertimientos del municipio de Chiquinquirá.

Adjunto se envía el contrato cuyo objeto es: "REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS PSMV, PARA EL MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRÁ DEPARTAMENTO DE BOYACÁ".

CARPETA TECNICO. C. 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.

En el mes de septiembre la planta de tratamiento Primero de Septiembre del pozo profundo del sur no se puso en funcionamiento para abastecer la red de distribución, por lo cual, no se evaluaron los parámetros de control de calidad de agua para consumo humano.

Desde el Laboratorio de Control de Calidad de Agua de Empochiquinquirá E.S.P. no se han realizado otras actividades respecto al Pozo Norte, ya que se espera el proceso de construcción de la planta de tratamiento.

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

Plazo: De acuerdo con cronograma de la propuesta.

Se continúan realizando actividades de monitoreo en el punto de captación sobre el río Suárez en conjunto con la Dirección de Laboratorio e Innovación Ambiental de la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR. Se tiene prevista la toma de un nuevo muestreo compuesto en el último trimestre del año en curso para poder monitorear los posibles cambios en la calidad del agua del río Suárez, generados por cambios en las condiciones climáticas de fin de año, ya que, en lo que va corrido del año no se ha presentado una temporada marcada de invierno o verano en el área del río Suárez en la jurisdicción del municipio de Chiquinquirá; con dicho muestreo también se busca verificar el efecto de las obras de adecuación hidráulica que se van a llevar a cabo en la Laguna de Fúquene por parte de la CAR Cundinamarca y de esta forma monitorear constantemente los parámetros de calidad fisicoquímica para evitar que los posibles cambios afecten el proceso de potabilización del agua.

Como se mencionó en el informe anterior, debido a que en las caracterizaciones realizadas por la CAR no se tuvieron en cuenta algunos parámetros fisicoquímicos de importancia que se requieren para la elaboración del mapa de riesgo de la fuente y





Nit. 800.082.204-9

que fueron requeridos por la Secretaría de Salud de Boyacá, Empochiquirá E.S.P. suscribió el "Contrato de prestación de servicios N° 029 de 2018, celebrado entre la Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos de Chiquinquirá EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. y la Corporación Integral del Medio Ambiente CIMA" cuyo objetivo es "PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CARACTERIZACIÓN Y TOMA DE MUESTRAS, ANÁLISIS FÍSICO QUÍMICOS Y MICROBIOLÓGICO, MATRIZ: AGUA FUENTE SUPERFICIAL Y AGUA PARA CONSUMO HUMANO, MATRIZ: AFLUENTE, EFLUENTE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES CHIQUINQUIRÁ, MATRIZ AGUAS ARRIBA Y AGUAS ABAJO, VERTIMIENTO PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES CHIQUINQUIRÁ RIO SUAREZ, DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES Y AGUA DE CAPTACIÓN DEL SISTEMA DE POTABILIZACIÓN DE EMPOCHIQUINQUIRA ESP, MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRÁ DEPARTAMENTO DE BOYACÁ, INCLUIDA LA MODELACIÓN DEL VERTIMIENTO DE AGUAS RESIDUALES GENERADAS POR EL EFLUENTE DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES GENERADAS POR EL EFLUENTE DE LA PLANTA DE CHIQUINQUIRÁ, EN CONCORDANCIA CON EL ARTICULO 5 (NUMERALES 1 AL 10 DE LA RESOLUCIÓN CAR NO 783 DEL 27 DE ABRIL DE 2015, POR MEDIO DEL CUAL SE OTORGA EL PERMISO DE VERTIMIENTOS Y SE AUTORIZA LA OCUPACIÓN DE CAUCE CON LA CONSTRUCCIÓN DE OBRAS HIDRÁULICAS Y SE ADOPTAN OTRAS DETERMINACIONES EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIQUINQUIRÁ, EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P.". este contrato tiene como fin, entre otras actividades, realizar una caracterización más completa del agua del río Suárez en el sitio de captación mediante la realización de un muestreo compuesto. El día 26 de septiembre se realizó un muestreo simple en el sitio de captación sobre el río Suárez, se está a la espera del informe de resultados. De igual forma, en la ejecución de dicho contrato está pendiente la toma de un muestreo compuesto que se va a realizar de forma simultánea con la CAR.

CARPETA TECNICO. D. Contrato: Se anexa contrato de prestación de servicios N°029.

Anexo A: Soportes del muestreo realizado el día 26 de septiembre en el punto de captación.

Los resultados del monitoreo del último trimestre del año realizado en conjunto con la CAR serán remitidos a la Secretaría de Salud de Boyacá para que sean utilizados como base para la elaboración del mapa de riesgo.

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 los ensayos de tratabilidad con periodicidad semanal o con mayor frecuencia según la necesidad, el informe de resultados de dichas pruebas se adjunta al presente informe, ver **Anexo B**.





Nit. 800.082.204-9

- Caracterización de fuentes alternas de abastecimiento (Pozo profundo del sector Sur y Norte): La evaluación de la calidad del agua del pozo sur por parte del laboratorio de EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. no se realizó debido a que este no funcionó en el mes de septiembre para abastecer la red de distribución de agua potable, como se mencionó en el ítem de la acción: Caracterización de fuentes de abastecimiento alternas y/o alternativas.

La caracterización fisicoquímica y microbiológica del agua del pozo del sector norte se realizará una vez se construya la planta de tratamiento de dicho pozo.

El laboratorio de EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. evalúa diariamente 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 septiembre de 2018.

Tabla 1. Resultados de la medición de parámetros fisicoquímicos realizados al agua cruda captada del río Suárez – septiembre de 2018 (promedio de los efectuados durante el día)

REPORTE: LAB-P2-2018-09

DIA	COLOR APARENTE (UPC)	TURBIEDAD (NTU)	pH	DUREZA TOTAL (mg CaCO ₃ /L)	HIERRO TOTAL (mg Fe/L)	ALCALINIDAD TOTAL (mg CaCO ₃ /L)	ALUMINIO (mg Al ³⁺ /L)	NITRITOS (mg NO ₂ ⁻ /L)	SULFATOS (mg SO ₃ /L)	CONDUCTIVIDAD (Micromhos/cm)	OXÍGENO DISUELTTO (mg O ₂ /L)	MANGANESO (Mn Mn/L)	OTROS	UNIDADES
1	464.00	38.00	7.40	125						168.2				
3	532.00	49.00	7.60	195		25				182.2				
4	459.00	39.00	7.50	100		25				171.2				
5	535.00	47.00	7.60	145		25				168.7				
6	543.00	48.00	7.50	155		25				169.9				
7	459.00	46.00	7.2	160						175.3				
10	540.00	50.00	7.60	150		25.00				171.5				
11	528.00	48.00	7.50	145		25				172.2				
12	541.00	49.00	7.60	145	4.37	25		0.124	40	176.4				
13	440.76	48.00	7.60	105	3.44	35	0.084	0.069	40	176.1		0.115		
14	359.97	40.00	7.60	100	3.20	35	0.081	0.065	38	173.2		0.109		
17	397.32	40.00	7.60	115	4.37	35	0.095	0.105	36	170.9		0.094		
18	382.66	43.00	7.30	100	3.55	30	0.098	0.085	34	176.3		0.087		
19	417.15	44.00	7.50	100	3.50	30	0.091	0.063	33	169.7		0.070		
20	420.77	42.00	7.50	140	3.59	20		0.065	39	168.7		0.068		
22	423.37	43.00	7.50	110	3.67	30	0.097	0.060	36	167.0		0.079		
24	398.28	48.00	7.50	140	3.78	30	0.020	0.063	32	178.1	3.5	0.102	4.9	mg C/L
25	361.05	40.00	7.20	130	3.33	25	0.032	0.057	30	174.7		0.110		
26	338.09	41.00	7.50	130	3.18	25	0.038	0.064	36	113.0		0.092	0.19	mg PO ₄ /L





Nit. 800.082.204-9

DIA	COLOR APARENTE (UPC)	TURBIEDAD (NTU)	pH	DUREZA TOTAL (mg CaCO ₃ /L)	HIERRO TOTAL (mg Fe/L)	ALCALINIDAD TOTAL (mg CaCO ₃ /L)	ALUMINIO (mg Al ⁺³ /L)	NITRITOS (mg NO ₂ ⁻ /L)	SULFATOS (mg SO ₃ /L)	CONDUCTIVIDAD (Micromhos/cm)	OXÍGENO DISUELTTO (mg O ₂ /L)	MANGANESO (Mn Mn/L)	OTROS	UNIDADES
27	371.56	39.00	7.4	125	3.75	25	0.041	0.048	38	172.6		0.099		
28	383.93	43.00	7.50	105	2.55	30	0.067	0.047	34	184.1		0.113		
29	372.39	43.00	7.50	110	3.29	30	0.071	0.053	36	175.9		0.120		
PROM	439.47	44.00	7.49	128.64	3.54	27.75	0.07	0.07	35.86	170.72	3.50	0.10	N.A.	N.A.

N.A.: No aplica.

Acción: Estudio de factibilidad y selección de alternativa

Plazo: De acuerdo al cronograma

Seguimiento: Informe de avance

El proceso de 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.

El grupo técnico de EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., se encuentra adelantando la actualización del PEC, teniendo en cuenta las observaciones realizadas por la SSPD.

CARPETA TECNICO. E. PEC: Se adjunta Plan de emergencias y Contingencias.

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





Nit. 800.082.204-9

Como soporte del cumplimiento de esta acción se adjuntan copia de la bitácora de operación de la planta de bombeo, del mes de septiembre 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. F: BITACORA: Se anexa las bitácoras de la Planta de Bombeo

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

Plazo: inmediatamente después de suscribir el plan de gestión

Seguimiento: Informe de avance mensual

Desde el mes de febrero se han implementado acciones tendientes a aumentar el índice de continuidad del servicio de diferentes maneras, actividades que no han surtido efecto en el servicio.

El municipio cuenta con cuatro sectores denominados sector sur, sector planta sur, sector occidente y sector norte; el sector sur y el sector planta sur funcionan al tiempo, puesto que la planta del sur no tiene la capacidad de suplir el turno para lo cual fue diseñada.

Con el objeto de aumentar la continuidad en el sector sur, la primera actividad que se empezó a implementar fue la de aumentar la capacidad de la planta, trabajando las 24 horas DEL DIA DE MANERA CONTINUA, al cabo de unos días se notó que la planta no tuvo la capacidad para el sector definido, ya que la red no se pudo presurizar y por ende no se suplía la necesidad.

Posterior a eso se disminuyó el sector en área, queriendo decir con esto que por medio de válvulas de cierre permanente se sectorizo aún más el sector, reduciéndolo a un área más pequeña, a lo cual se inició a trabajar nuevamente de manera continua con la planta del sur; dichas actividades no surtieron efecto, ya que la planta no pudo surtir el sector, queriendo decir que no se sostuvo la presión en el sector.

Posterior a lo anterior se realizó apertura total y continua de la válvula de cierre permanente de 8", red de distribución que suministra el agua al sector occidente de la ciudad, queriendo decir con lo anterior que de tres turnos se inició a trabajar solo con dos turnos, sector sur y sector norte, sector occidente de manera continua las 24 horas del día; inicialmente funciono, pero al cabo de dos semanas se presentó una baja en la presión para el sector sur y el sector norte, situación que conllevó a dividir el sector occidente nuevamente.

Posteriormente se decidió unir el turno occidente con el sector norte, con el objeto de disminuir un turno, al día de hoy ha funcionado de manera discontinua, teniendo en cuenta las bajas en la presión en la red de distribución.





Nit. 800.082.204-9

Por lo anterior expuesto, teniendo en cuenta que la fuente superficial solo esta concesionada 100.4 l/s, las actividades descritas anteriormente son de difícil consecución, ya que se debe aumentar el caudal suministrado aproximadamente a 180l/s, disminuyendo el IANC mínimo a un 25%; además de lo anterior se debe sectorizar aún más la red de distribución, con el objetivo de ser más ágiles en la reparación de daños, puesto que al día de hoy, cuando se presenta un daño, es necesario suspender todo el sector, afectando la continuidad del servicio, y aumentando las pérdidas perceptibles en la red.

Se espera que, con la entrada en operación de la planta del norte, que aportara aproximadamente 22 l/s, aunado a los 100.4 l/s, que suministra la fuente superficial y la planta sur, se pueda sectorizar más la red de distribución, aumentando el tiempo de suministro de los sectores hidráulicos.

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

Plazo: 15 días después de suscribir el plan de gestión

Seguimiento: Informe de avance mensual

Anteriormente se envió copia de la adición realizada al contrato de suministro de coagulante, tal adición garantiza el suministro de químico hasta el mes de diciembre.

Es necesario aclarar que la adición realizada estaba revista hasta mediados de septiembre, mas sin embargo, de acuerdo a la calidad del agua cruda en la fuente superficial, la dosificación de polihidroxocloruro de aluminio disminuyo sustancialmente, así mismo la dosificación de hidróxido de sodio, químico utilizado para estabilización de ph, disminuyo a cero, este químico es el más costoso utilizado por la empresa, así mismo el consumo de hipoclorito de calcio también disminuyo sustancialmente. Por lo anterior expuesto, después de gastar mensualidades de químicos de más de \$100.000.000 de pesos, ahora se están consumiendo entre \$40.000.000 y \$ 50.000.000.00, queriendo decir con esto que la adición realizada esta ´proyectada hasta el mes de diciembre.

Adjunto el acta parcial de pago No 7, del contrato de suministro No 007 de 2018, cuyo objeto es **SUMINISTRO DE POLI HIDROXICLORURO DE ALUMINIO (PAC), E HIDRÓXIDO SODIO (SODA CAUSTICA), PARA EL TRAMIENTO DE POTABILIZACIÓN DEL AGUA, EN LA EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIQUINQUIRÁ, EMPOCHIQUINQUIRÀ E.S.P. DEL MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRÁ, DEPARTAMENTO DE BOYACÁ.**, en el acta se evidencia el comportamiento del gasto mensual y se evidencia el saldo restante que está proyectado para llegar a diciembre de 2018, cabe resaltar que todo depende de la calidad de agua cruda en la fuente superficial, que si bien es sabido es bastante variable.

Por otra parte, adjunto envió el **CONTRATO MODIFICATORIO DE ADICION Y PRORROGA N° 01 AL CONTRATO DE SUMINISTROS No. 008 DE 2018 CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA**





Nit. 800.082.204-9

INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIQUINQUIRÁ EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. Y QUÍMICOS INDUSTRIALES ASOCIADOS S.A.S. NIT 800141903-2, por un valor de **SETENTA Y CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA MIL DOSCIENTOS DIECISÉIS PESOS (\$74.430.216.00) M/Cte**, con esta adición se garantiza el cloro gaseoso y el hipoclorito de calcio hasta el mes de diciembre de 2018, estos químicos son utilizados como desinfectante y oxidante en el agua cruda.

136

CARPETA TECNICO. G: QUIMICOS: Se anexa Acta y adición del contrato.

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.

Como se ha informado en los anteriores informes, la alternativa implementada para aumentar la oxidación del hierro presente en el agua y facilitar la precipitación de este en las etapas de sedimentación, fue la adición de hidróxido de sodio e hipoclorito de calcio. En el mes de septiembre no se adicionó hidróxido de sodio al agua captada en la planta de bombeo debido a que el pH y los niveles de hierro fueron apropiados para el proceso de potabilización, como se puede observar en la Tabla 1; por lo tanto, no fue necesario neutralizar el pH e iniciar la oxidación del hierro desde la captación.





Nit. 800.082.204-9

De igual forma, no fue necesaria la adición de hipoclorito de calcio en la torre de aireación de la PTAP Terebinto para incrementar la oxidación del hierro.

137

Para la remoción de quistes de *Giardia spp.* y ooquistes de *Cryptosporidium spp.*, se reitera que el proyecto de optimización de la PTAP Terebinto incluye la instalación de un sistema de desinfección por medio de luz ultravioleta y la puesta en marcha de la planta generadora de ozono que eliminaría dichos parásitos patógenos y que en complemento con la cloración desinfectarían completamente el agua tratada.

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

Plazo: 01 cada semana.

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

Anexo B: Informe de resultados de los ensayos de tratabilidad realizados en el mes de septiembre de 2018.

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

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

Indicador: Porcentaje de avance del cronograma.

Cumplimiento: 100% cronograma de actividades.

Como se ha mencionado en los anteriores informes, el proyecto de optimización de la PTAP Terebinto, incluye la reactivación de la planta generadora de ozono existente y 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.



Nit. 800.082.204-9

En el informe 11 se comunicó acerca de la firma del “Contrato de prestación de servicios N° 031 de 2018 celebrado entre la Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos de Chiquinquirá Empochiquinquirá E.S.P. y la Pontificia Universidad Javeriana”, para llevar a cabo el análisis microbiológico especial de la calidad de agua suministrada a la población del área urbana de Chiquinquirá mediante la evaluación de la presencia de los parásitos *Giardia* spp. y *Cryptosporidium* spp. en el agua tratada. Se remite el contrato en mención firmado, ya que para la fecha del anterior informe aún no contaba con la firma por parte del representante de la Universidad.

Anexo C: “Contrato de prestación de servicios N° 031 de 2018 celebrado entre la Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos de Chiquinquirá Empochiquinquirá E.S.P. y la Pontificia Universidad Javeriana”.

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

Plazo: Una muestra cada dos meses

El día 16 de septiembre del año en curso se realizó la toma de una muestra de agua tratada de la red de distribución en el punto concertado de toma de muestra denominado Colegio Técnico Industrial Julio Flórez Sede Santa Cecilia, por parte del personal del Laboratorio de Control de Calidad de Agua de Empochiquinquirá E.S.P. en presencia de un funcionario de la Dirección Técnica de Salud de la Alcaldía Municipal de Chiquinquirá, esta fue remitida para su procesamiento y análisis al Laboratorio de Indicadores de Calidad de Aguas y Lodos de la Pontificia Universidad Javeriana. Se anexan los soportes de dicha actividad.

En el informe 11 se comunicó de la toma de muestra llevada a cabo el día 27 de agosto, sin embargo, esta no pudo ser procesada y analizada por condiciones propias de la misma, por esta razón, se realizó un muestreo en el mes de septiembre; se remite el informe de resultados del análisis, dando cumplimiento al compromiso del bimestre julio – agosto.

Anexo D: Acta de toma de muestra de agua del 16 de septiembre de 2018 y registro fotográfico.

Anexo E: Cadena de custodia del Laboratorio de Indicadores de Calidad de Aguas y Lodos de la Pontificia Universidad Javeriana.

Anexo F: Informe de resultados de la 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.





Nit. 800.082.204-9

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

El día 24 de septiembre se realizó la demanda de cloro con las dosis que normalmente se venían proporcionando, encontrándose que con una dosificación de 1.6 mg Cl/L se logra un residual de cloro de 1.21 mg Cl/L, suficiente para mantener el residual en la red de distribución; por lo tanto, basados en dichos resultados se realizaron modificaciones en la dosificación del cloro; adicionalmente se mantiene el tiempo de contacto de cloro en el tanque de almacenamiento de la PTAP Terebinto. Con dichas modificaciones se cumplen los parámetros de cloro residual y ausencia de coliformes totales y *Escherichia coli* en el agua distribuida a la población según los resultados de los análisis realizados a las muestras de control y vigilancia diaria, cumpliendo con lo establecido en la resolución 2115 de 2007. Así mismo se continúa realizando el monitoreo diario de la concentración del cloro residual libre en la red de distribución, evidenciando que se cumple con lo establecido en la resolución mencionada (0.3 – 2 mg Cl/L).

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

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

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

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

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

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

Acción: Ejecutar las labores de mantenimiento.





Nit. 800.082.204-9

DESARROLLO DE LA ACCIÓN: PROGRAMA DE RUTINAS DE MANTENIMIENTO EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES P.T.A.R DE CHIQUINQUIRÁ BOYACÁ E.S.P

140

Dando continuidad a los diferentes mantenimientos proyectados para la vigencia del año 2018 y en busca de la mejora continua de la operación y la infraestructura del sistema de tratamiento de aguas residuales, EMPPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P da informe de los mantenimientos ejecutados para el último informe, mantenimientos en fase de ejecución y mantenimientos proyectados.

Tabla 1. Mantenimientos ejecutados-mes de reporte 2018

ITEM	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN
1	Mantenimiento preventivo: cambio de rodamientos, lubricante y estructura del motor de la compuerta afluente de la estación de bombeo, recuperación de modo manual con manivela.	Se anexan evidencias del mantenimiento.
2	Mantenimiento correctivo: Reemplazo de 35 m ² de rejillas en platina de 1/4" zincada y recuperación de las barandas de la EBAR(sandblasting y recubrimiento epóxica)	Se anexan evidencias del mantenimiento.
3	Mantenimiento preventivo del motor del tornillo sin fin de la centrífuga de lodos (rodamientos, empaques, cambio de aceite Flottweg)	Se anexan evidencias del mantenimiento.
4	Mantenimiento preventivo decanter de lodos (Reemplazo de bolsa de lodo y sello mecánico del tornillo sin fin)	Se anexan evidencias del mantenimiento.
5	Mantenimiento preventivo de los motores internos de la centrífuga de lodos	Se anexan evidencias del mantenimiento.

Fuente: P.T.A.R Chiquinquirá, 2018

Tabla 2. Mantenimientos en ejecución 2018

ITEM	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN
1	Mantenimiento preventivo-suministro kit de repuestos para mantenimiento preventivo de los cuatro actuadores AUMA: 4 Kit de oring para control AUMA AM 4 Kit de oring para control AUMA SA 4 Grasa para actuador AUMA ALvania F15	Se anexa soporte de visita de diagnóstico de los actuadores.
2	Instalación de Kit de tarjetas de control válvula afluente SBR No. 4: tarjeta lógica, tarjeta de interfase, tarjeta de la fuente. –Tarjeta de control del motor para mantenimiento correctivo del actuador No. 4	Se anexa soporte de visita de diagnóstico de los actuadores.





Nit. 800.082.204-9

ITEM	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN
3	Mantenimiento preventivo: reemplazo de membranas para medición de oxígeno disuelto, sensor WTW.	Se anexa soporte de visita de diagnóstico de los actuadores.
4	Cambio de cuatro rodamientos FLYGT 35 HP para mantenimiento de bombas número 2 y número 4.	Se está ejecutando mediante contrato de prestación de servicios No. 028 de 2018
5	Dos bobinados para bombas FLYGT 35 HP para mantenimiento de bombas número 2 y 4	Se está ejecutando mediante contrato de prestación de servicios No. 028 de 2018
6	Instalación de dos sellos mecánicos para bombas FLYGT 35 HP y recuperación de turbinas de las bombas No. 2 y No. 4	Se está ejecutando mediante contrato de prestación de servicios No. 028 de 2018.
7	Extracción del cableado 7 hilos No. 8 averiado y reemplazo del mismo -100 metros de cable centelsa certificado para mantenimiento del actuador de la válvula afluyente No. 1	Se está ejecutando mediante contrato de prestación de servicios No. 028 de 2018
8	Mantenimiento preventivo para la protección de motores e infraestructura expuesta a la intemperie, mediante caperuzas en lámina galvanizada y pintura electrostática para: motor de la compuerta de entrada EBAR, motor del tornillo extractor de arenas, motores militamices, tornillo sin fin de la centrífuga, grúa para bombas de lodos sumergibles, estructura de izaje del sistema de desinfección ultravioleta- recuperación.	Se está ejecutando mediante contrato de prestación de servicios No. 028 de 2018. Se anexa soporte de los realizados.

Fuente: P.T.A.R Chiquinquirá, 2018

141





Nit. 800.082.204-9

Tabla 3. Otros mantenimientos proyectados año 2018

ITEM	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN
1	Instalación de dos switch finales de carrera para el equipo decantador No. 4	Con el fin de evitar pausas en el proceso debido a alertas del sistema.
2	Mantenimiento preventivo general de cuatro bombas sumergibles para agua residual doméstica.	Las cuatro restantes de mantenimiento.
3	Automatización válvula bypass de 24"	Se opera en modalidad manual y con otra de respaldo.
4	Mantenimiento preventivo válvulas afluente a los reactores SBR	Revisión de ejes y finales de carrera de las demás válvulas restantes.

Fuente: P.T.A.R Chiquinquirá, 2018

Reporte de evidencias de los mantenimientos ejecutados:

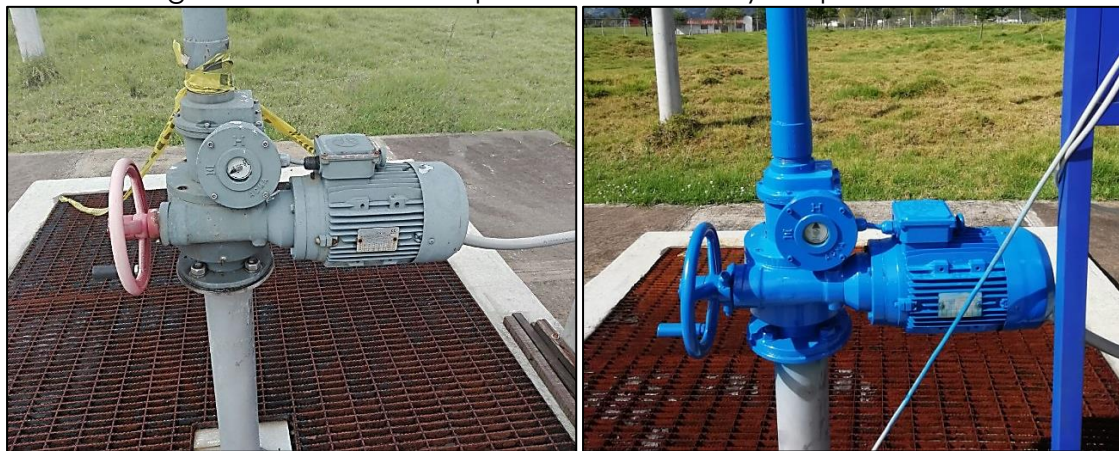
1. Mantenimiento preventivo: cambio de rodamientos, lubricante y estructura del motor de la compuerta afluente de la estación de bombeo, recuperación de modo manual con manivela.

El motor de la compuerta de entrada se encontraba operando en modo automático sin embargo presentaba algunas restricciones como: la manivela (modo manual) deshabilitada y requerimientos de mantenimientos preventivos asociados a reemplazo de partes, lubricación, ruidos y estructura deteriorada asociada a las condiciones de intemperismo. Se ejecutó el mantenimiento de este equipo tal y como se tenía previsto. Actualmente se encuentra operando sin restricciones y se encuentra en ejecución el suministro de caperuza para protección.

En las fotografías, de izquierda a derecha, el estado inicial y actual del motor.



Fotografía 1-2. Motor compuerta EBAR antes y después de su intervención



Fuente: P.T.A.R Chiquinquirá, 2018

Anotación: La rejilla oxidada de fondo se encuentra en fase de elaboración para su respectivo reemplazo, dentro del ítem número dos del contrato No. 028 de 2018.

2. Mantenimiento correctivo: Reemplazo de 35 m² de rejillas en platina de 1/4" zincada y recuperación de las barandas de la EBAR (sandblasting y recubrimiento epóxico).

Debido a la producción de gases de tipo corrosivo en la EBAR, causadas por el ingreso del agua residual cruda, se han generado condiciones de excesiva corrosión en los componentes metálicos de la misma. Por ende, se procedió a ejecutar el reemplazo de las rejillas de superficie de las bombas, y el tratamiento de las barandas de la estación, las cuales podrían ser causantes de accidentes y agregaban pocas condiciones estéticas a las instalaciones.

En total son 14 rejillas que componen un área total de 35 m² y su reemplazo ha sido gradual. A la fecha se han reemplazado 20 m² equivalentes a 8 rejillas en platina, teniendo en cuenta que este ítem continúa en ejecución.

Fotografía 3-4. Estado inicial y estado actual de rejillas de la EBAR



Fuente: P.T.A.R Chiquinquirá, 2018

Respecto a las barandas de la estación de bombeo, las cuales también presentan gran exposición a la corrosión, se realizó el mantenimiento para la recuperación de las mismas, el cual, tomó alrededor de una semana.

En las fotografías se presenta el estado inicial, evidencias del mantenimiento y estado final de la infraestructura, que fue tratada y recubierta con pintura epóxica.

Fotografía 5-6. Estructuras oxidadas de la EBAR



Fuente: P.T.A.R Chiquinquirá, 2018

Fotografía 7-8. Mantenimiento estación de bombeo de aguas residuales



Fuente: P.T.A.R Chiquinquirá, 2018

Fotografía 9. Estado final estación de bombeo de aguas residuales-PTAR



Fuente: P.T.A.R Chiquinquirá, 2018

3. Mantenimiento preventivo del motor del tornillo sin fin de la centrífuga de lodos (rodamientos, empaques, cambio de aceite Flottweg)

Se realizó el mantenimiento del motor del tornillo sin fin de la centrífuga con el fin de evitar posibles falencias a mediano y largo plazo. El cambio de aceite del equipo está pendiente debido a que el aceite a reemplazar es original y se pretende suministrar nuevo aceite de la misma calidad. La empresa contratista realizó el traslado del motor y lo reinstaló haciendo pruebas de contacto en sitio.

Las fotografías corresponden al estado inicial, la instalación y el estado final del equipo.

Fotografía 10-11. Estado inicial y montaje de tornillo sin fin-decanter



Fuente: P.T.A.R Chiquinquirá, 2018

Fotografía 12. Estado inicial y montaje de tornillo sin fin-decanter



Fuente: P.T.A.R Chiquinquirá, 2018

El motor se recibe a satisfacción en las instalaciones de la planta de tratamiento de aguas residuales, previa instalación y puesta en marcha. Continúa en ejecución el contrato que da lugar a la instalación de la caperuza para su protección de la intemperie.

4. Mantenimiento preventivo decanter de lodos (Reemplazo de bolsa de lodo y sello mecánico del tornillo sin fin)

Se ejecutó completamente este ítem que consistió en el reemplazo de un sello mecánico que podía materializarse en una fuga de agua-lodo. De la misma forma, se reemplazó la bolsa de lodo, que presentaba una ruptura. El equipo continúa operando con normalidad sin fugas.

Fotografía 13-14. Estado inicial y montaje de tornillo sin fin-decanter



Fuente: P.T.A.R Chiquinquirá, 2018

5. Mantenimiento preventivo de los motores internos de la centrífuga de lodos

Se continuó con los dos motores restantes que permiten la operación conjunta de la centrífuga de lodos. El contratista realizó desmontaje, traslado de los motores, cambio de rodamientos y recuperación de la estructura que a pesar de que no se encontraba a la intemperie, si presentaba desgaste.

Fotografía 15-16. Estado inicial y final motores centrífuga de lodos



Fuente: P.T.A.R Chiquinquirá, 2018

Otros avances de mantenimientos en ejecución:

1. Mantenimiento preventivo de los cuatro actuadores AUMA e instalación de Kit de tarjetas de control válvula afluente SBR No. 4

Se recibió visita de la empresa contratista B&C para el diagnóstico de los actuadores de las válvulas afluente de los reactores SBR. Inicialmente, se realizó el desarme de las válvulas, revisando la necesidad de kit de oring y sus condiciones en general para dar paso al reemplazo de repuestos, una vez estos arriben el país, pues aún se encuentran en proceso de importación.

El ingeniero inspector refirió un buen estado de los actuadores de aireación y manifestó que los actuadores afluente se encuentran en un momento oportuno para el mantenimiento contratado y reemplazo de partes.

Fotografía 17-19. Visita de diagnóstico B&C Colombia- PTAR Chiquinquirá



Fuente: P.T.A.R Chiquinquirá, 2018

2. Mantenimiento preventivo: reemplazo de membranas para medición de oxígeno disuelto, sensor WTW.

En los sensores de oxígeno disuelto, se hizo extracción para definir la necesidad de calibración. Se evidencia que se hará calibración de todos los sensores con equipo patrón y se reemplazarán las membranas de los cuatro sensores marca WTW.

3. Mantenimiento preventivo para la protección de motores e infraestructura expuesta a la intemperie: estructura de izaje del sistema de desinfección ultravioleta-recuperación.

Avanza el ítem de protección de motores y estructuras. En las fotografías la base de la estructura de izaje que se encontraba en estado de oxidación en su base y componentes y el estado actual de la misma, posterior a grata y recubrimiento con pintura apropiada para la exposición a fluidos residuales e intemperie.

Fotografía 20-21. Estructura de izaje ultravioleta- en mantenimiento



Fuente: P.T.A.R Chiquinquirá, 2018

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-.



Nit. 800.082.204-9

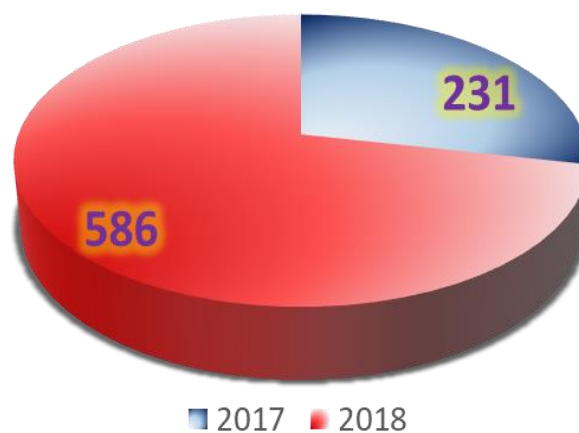
Acción: Registro y certificación de la información pendiente por cargue al SUI.

Plazo: 1 mes

Seguimiento: 1 mes

Durante la ejecución del Programa de Gestión (Septiembre 2017) propuesto para EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., se realizó el reporte y certificación de **817** formatos, de los cuales, se efectuaron **231** en el año 2017 y **586** del año 2018.

TOTAL DE CARGUES



Actualmente se encuentran habilitados **339**, de los cuales, se realizan las siguientes observaciones, **solicitando su colaboración** para dar solución a ellos, con el propósito de continuar con el desarrollo y cumplimiento de esta actividad:

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

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





Nit. 800.082.204-9

- ✓ Con respecto al formulario “40. Registro de Tanques de Almacenamiento”, 2009, servicio acueducto, tópico técnico, se solicitó mesa de ayuda con radicado No. 393957, ya que, el formulario no genera detalle para realizar su reporte, dónde se comunica que el formato prerequisite corresponde al “56. Componentes del Sistema”, periodo 2009 Anual, fue radicado en blanco, por consiguiente, al efectuar el proceso de diligenciamiento del formulario referenciado, no habilita el detalle para su diligenciamiento.
- ✓ Frente al formato “Costos de Energía Alcantarillado Utilizada en Tratamiento de Aguas Residuales”, vigencia 2015 y 2016, no es posible el reporte, ya que, al cargarlo a la plataforma del SUI se genera el error “NOMBRE ESTACION DE BOMBEO LA Balsa NO REGISTRADO EN EL FORMULARIO REGISTRO DE ESTACIONES DE BOMBEO EN ALCANTARILLADO” y si el archivo registra el valor en blanco tampoco es aceptado por el sistema, razón por la cual, se solicitó ayuda a los profesionales de soporte con radicado No. 393717, puesto que es necesario realizar el reporte del formato “Registro de Estaciones de Bombeo de Alcantarillado” y este no se encuentra habilitado para la Entidad.
- ✓ La información requerida para presentar el formato de “Relleno Sanitario (Parte II)”, vigencia 2016, no es aceptada por la plataforma, ya que, solicita un proyecto de biogas que la entidad no posee.

Al dar solución a los requerimientos expuestos, permitirá el reporte y certificación de **7**, que permitirá seguir disminuyendo el número de formatos que se encuentran en estado “Pendiente”.

Teniendo en cuenta los cargues realizados en vigencias anteriores, se puede observar que los esfuerzos realizados para dar cumplimiento a esta actividad fueron excepcionales, considerando que el número promedio de reportes anuales es de **370** formatos y en la presente vigencia se supera el número en **216** formatos, que equivalen a un **58%** más de trabajo para dar cumplimiento a lo establecido por la SSPD.





Nit. 800.082.204-9

CARGOS REPORTADOS POR ANUALIDAD



- ✓ De los **817** formatos reportados, comprenden **436** de vigencias anteriores a 2017 (**53.36%**), anualidad en la que se dio el inicio del Programa de Gestión y **381** de 2017 y 2018 (**46.63%**).



- ✓ Durante la ejecución del Programa de Gestión, se realizó un promedio de **63** reportes mensuales, en pro del cumplimiento de esta actividad, sin embargo, aunque al momento existen **339** formatos o formularios en estado "Pendiente", se continuará con las labores y los esfuerzos necesarios para realizar la certificación de la totalidad de los mismos e ir proporcionando la información de los que se activan mensualmente; con el propósito que EMPOCHIQUINQUIRÁ

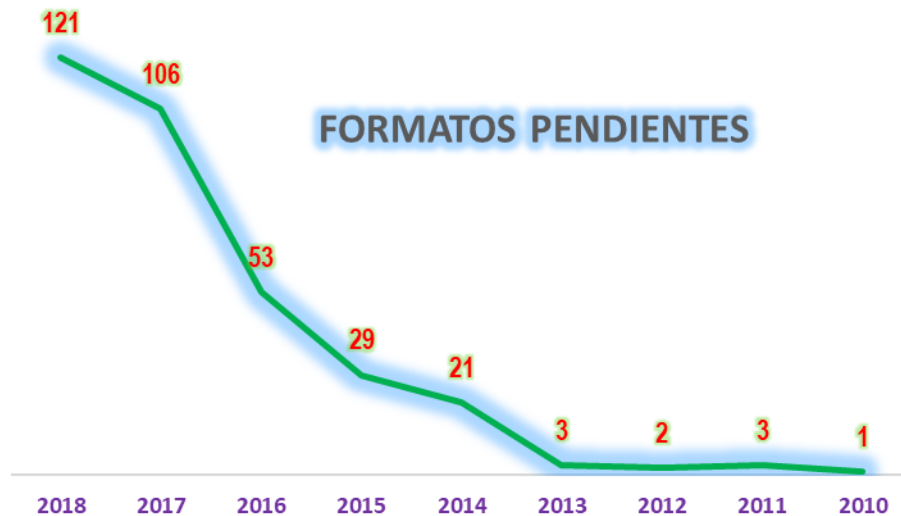




Nit. 800.082.204-9

E.S.P. no presente novedades en la plataforma del Sistema Único de Información – SUI, considerando que el mayor número de formatos pertenecen a las dos (02) últimas vigencias.

153



De esta manera, se da informe final de las acciones desarrolladas para el cumplimiento de esta actividad, manifestando nuestro interés en proporcionar toda la información que la Superintendencia de Servicios Públicos requiere a EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. en el ejercicio de su actividad misional, aunque el acatamiento de la misma no haya sido posible al 100% al culminar el tiempo pactado para la ejecución del Programa de Gestión, ya que, que los medios y recursos para obtener los datos exigidos en los formatos y formularios fueron complejos por la falta de fuentes que proporcionararan la información, sin embargo, reiteramos nuestro compromiso para continuar trabajando en esta actividad, agotando los mecanismos necesarios para dar cumplimiento a lo establecido por la Ley.





Nit. 800.082.204-9

Chiquinquirá, 09 de Octubre 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°12 de Seguimiento al Programa de Gestión.

Cordial saludo,

La presente tiene como finalidad remitir informe mensual N°12, teniendo en cuenta los compromisos fijados para el doceavo 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 153 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



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20184231597421**

Fecha: **12/12/2018**

GD-F-007 V.11

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@epochiquinquira.gov.co

Chiquinquirá, Boyacá.

Asunto: Respuesta radicado SSPD No. 20185291160532 del 9 de octubre de 2018 constituyente al duodécimo 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 duodécimo 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 duodécimo 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. ..."

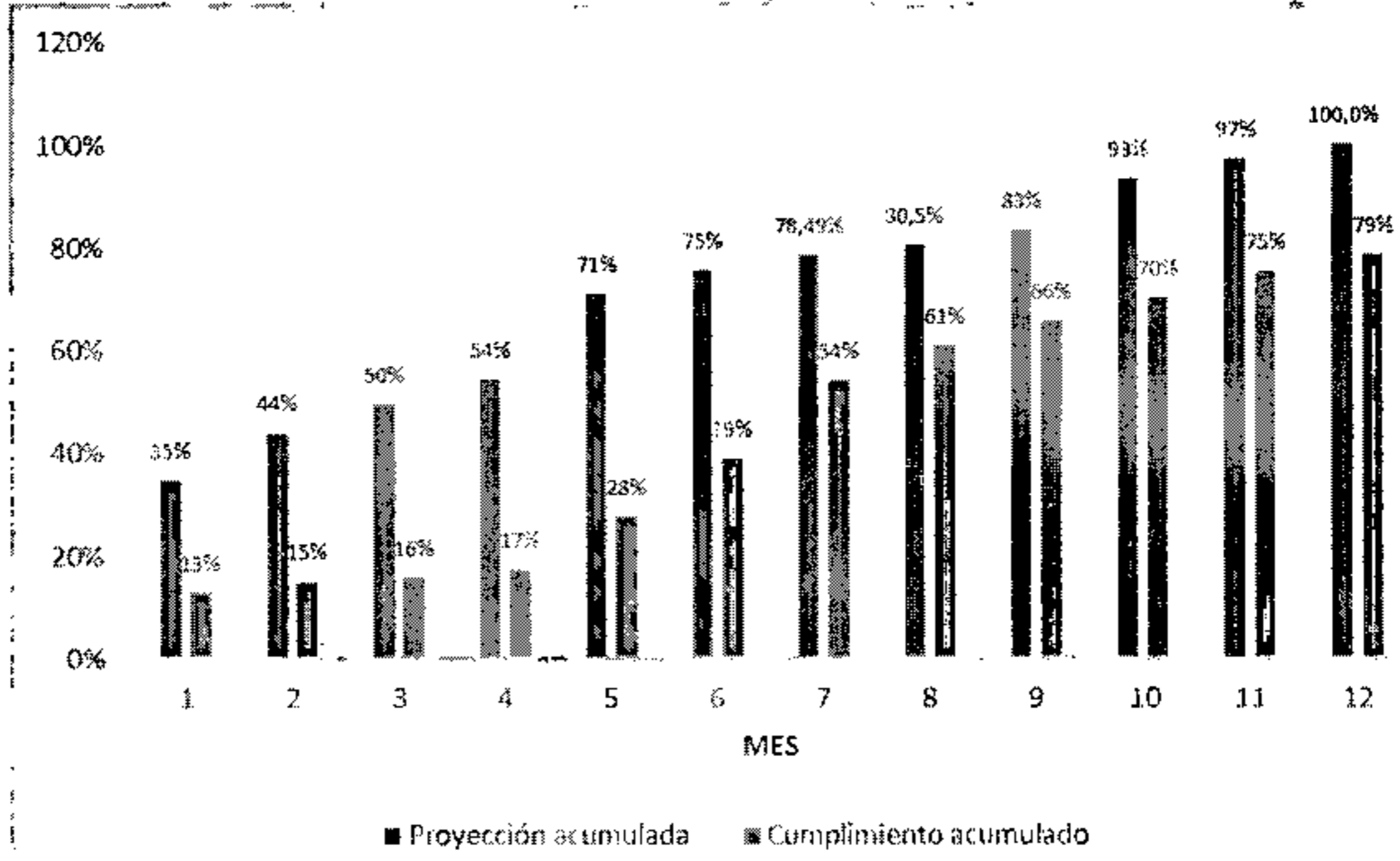
Al respecto nos permitimos aclarar que, a la fecha únicamente se encuentran pendientes la remisión de los soportes de cumplimiento de las actividades denominadas "Catastro de suscriptores", cuya fecha de cumplimiento se encuentra establecida hasta el 28 de febrero del año 2019 y "Propuesta y ejecución para la parametrización del software, con el fin de llevar contabilidad separada por servicio" la cual tiene como fecha de cumplimiento el 24 de marzo de 2019, conforme con la solicitud realizada por el prestador¹.

En ese sentido los resultados del nivel de cumplimiento que se señalan para los componentes Administrativo, Tarifario, Técnico - Operativo y de Cargue al SUI reflejan el nivel final de cumplimiento. Al duodécimo informe de seguimiento, el cumplimiento ponderado corresponde al 79% de un total del 100% proyectado (Gráfico 1). En ese sentido, le reiteramos la disposición de

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

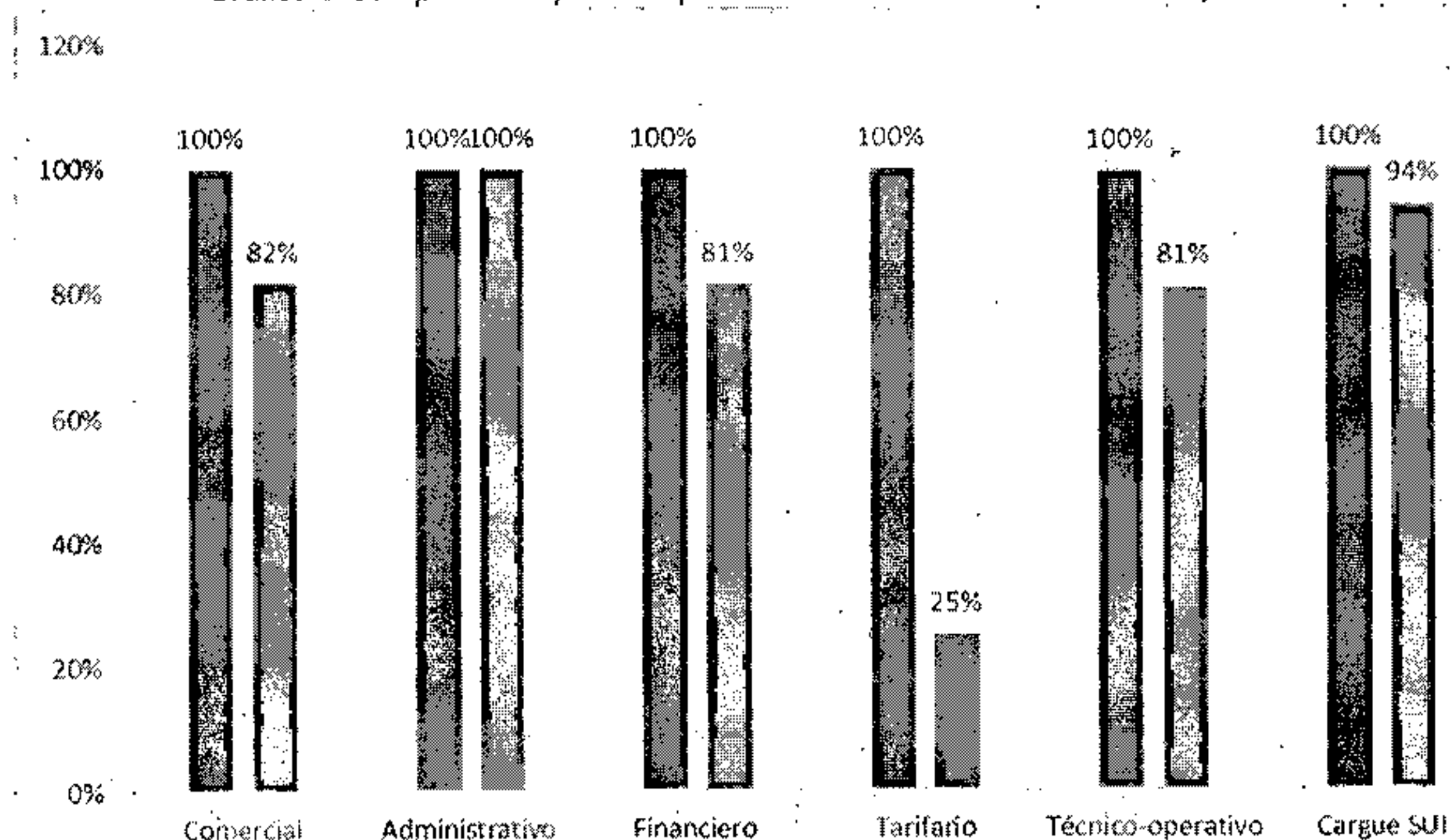
esta superintendencia y el compromiso adquirido por el prestador para el cumplimiento de los compromisos dirigidos a mejorar la prestación de los servicios públicos en el municipio de Chiquinquirá.

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 duodécimo informe de seguimiento y los respectivos soportes de cumplimiento.

Gráfica 2 Cumplimiento por Componente-duodécimo informe de cumplimiento



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

- **Componente Comercial**

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

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

Realizar ajustes administrativos y operativos para contar con estadísticas permanentes

La empresa ha estado generando estadísticas en los componentes comerciales y financieros de la empresa, por lo cual la actividad se encuentra cumplida en un 100%.

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

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

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

AÑO	SERVICIO	PERIODO	CODIGO	FORMATO	APLICACIÓN	OBSERVACIÓN
2016	Acueducto	Anual	1276	Costos de insumos químicos acueducto	Cargue Masivo	N/A
2016	Acueducto	Anual	1272	CPB - costos particulares de bombeo	Cargue Masivo	N/A
2016	Alcantarillado	Anual	ALC_C_348491	5. Suscriptores Proyectados Alcantarillado_15176000CHIQUINQUIRÁ	Formularios	N/A
2016	Alcantarillado	Anual	1274	Costos de energía alcantarillado utilizada en tratamiento de aguas residuales	Cargue Masivo	Mesa de ayuda No. 393717 de 17/07/2018

Por lo anterior, se tiene parcialmente cumplido el compromiso en un 90%.

Contar con respaldo del backup

El prestador indica en el informe No. 12 que se encuentra adelantando la actualización del manual de procesos y procedimientos, el cual se encuentra en fase de desarrollo. Igualmente, expone que realiza copia de seguridad.

Por lo anterior se da por Cumplida la actividad en el programa de gestión.

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 del mes de julio y agosto de 2018, de los cuales se encuentra pago el mes de julio. El compromiso se encuentra cumplido en el programa de gestión.

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 hasta el mes de agosto de 2018.

Tabla 2. Balance subsidios y contribuciones

Periodo	Subsidios		Contribuciones		Subsidios menos Contribuciones		TOTAL
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	
Agosto	\$ 50.683.746	\$ 48.056.711	\$ 18.851.561	\$ 9.687.110	\$ 31.832.185	\$ 38.369.601	\$ 70.201.786
Septiembre	\$ 49.189.146	\$ 46.815.695	\$ 19.175.446	\$ 9.880.550	\$ 30.013.700	\$ 36.935.145	\$ 66.948.845
Octubre	\$ 50.442.190	\$ 47.888.196	\$ 21.337.483	\$ 10.964.219	\$ 29.104.707	\$ 36.923.977	\$ 66.028.684
Noviembre	\$ 50.959.888	\$ 48.433.213	\$ 19.974.362	\$ 10.185.909	\$ 30.985.526	\$ 38.247.304	\$ 69.232.830
Diciembre	\$ 48.455.341	\$ 46.051.288	\$ 22.038.107	\$ 11.298.774	\$ 26.417.234	\$ 34.752.514	\$ 61.169.748
Enero - 2018	\$ 48.811.911	\$ 46.450.258	\$ 21.265.147	\$ 10.885.603	\$ 27.546.764	\$ 35.564.655	\$ 63.111.419
Febrero - 2018	\$ 48.460.468	\$ 46.071.161	\$ 19.938.197	\$ 10.289.202	\$ 28.522.271	\$ 35.781.959	\$ 64.304.230
Marzo - 2018	\$ 49.211.083	\$ 47.067.759	\$ 20.353.722	\$ 10.575.536	\$ 28.857.361	\$ 36.492.223	\$ 65.349.584
Abril - 2018	\$ 49.081.645	\$ 46.796.804	\$ 19.381.243	\$ 10.056.257	\$ 29.700.402	\$ 36.740.547	\$ 66.440.949
Mayo - 2018	\$ 51.402.769	\$ 49.107.125	\$ 23.129.001	\$ 11.938.488	\$ 28.273.768	\$ 37.168.637	\$ 65.442.405
Junio - 2018	\$ 52.701.594	\$ 50.335.533	\$ 22.474.253	\$ 11.661.013	\$ 30.227.341	\$ 38.674.520	\$ 68.901.861
Julio - 2018	\$ 52.861.017	\$ 50.389.266	\$ 21.718.702	\$ 11.256.763	\$ 31.142.315	\$ 39.132.503	\$ 70.274.818
Agosto - 2018	\$ 54.108.755	\$ 51.563.952	\$ 24.452.764	\$ 12.639.410	\$ 29.655.991	\$ 38.924.542	\$ 68.580.533

Por lo anterior, se considera que el compromiso se encuentra cumplido dentro del programa de gestión.

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

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

Por lo anterior, el compromiso se encuentra CUMPLIDO.

Copia concepto de legalidad y Socialización

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

Por lo anterior, el compromiso se encuentra CUMPLIDO.

Socialización y divulgación del CCU a los usuarios

Empochiququirá E.S.P. allegó en el octavo informe el cronograma de socialización del CCU que se presenta en la Tabla 3.

El prestador ha realizado divulgación del CCU a través de su página web. Igualmente, manifiesta la elaboración de un pendón con el contenido del CCU, con el propósito de descartar la impresión de 10.000 cuadernillos.

Asimismo, llevo a cabo una segunda jornada de socialización del CCU el día 14 de septiembre 2018, en la localidad de los barrios JUAN PABLO II, PRIMERO CHIQUINQUIRA Y CIUDAD JARDIN NORTE. En dicha jornada la empresa explicó a los usuarios como consultar en la página web de Empochiququirá el CCU, socializó los derechos y obligaciones de los usuarios y de la empresa, actualizó datos y realizó un taller de ahorro y uso eficiente del agua.

Por lo anterior, el compromiso se encuentra CUMPLIDO.

Tabla 3. Cronograma divulgación CCU

MES	TIEMPO																				Actividades				
	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO					JULIO			
SEMANAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
																									Presentación para concepto de legalidad CCU Empochiququirá.
																									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: Empochiququirá – Rad 20185290527632

4. Catastro de suscriptores.

Empochiququirá 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 otorgó la prórroga².

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 cronograma de instalación de micromedidores para el periodo de octubre de 2018 en términos operativos de la atención de la solicitud a los usuarios. No obstante, la empresa no allego el cronograma en términos de aumentar la cobertura de usuarios medidos y las metas planteadas por la empresa, tal como se solicitó en varios de los informes de seguimiento. Por lo cual, la actividad tiene un cumplimiento total del 85%.

Instalación centros de micromedición Nuevos y cambios	OCTUBRE																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Recepción de PQR - Nuevos Usuarios y Cambios																														
Visita en predio																														
Solicitud a almacen de materiales																														
Asignacion de fecha para instalacion																														
Entrega de materiales OPERARIO																														
Instalacion en terrero																														
Entrega de formato de instalacion																														
Cobro instalacion																														
FESTIVOS																														
DOMINGOS																														

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

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

Tabla 4. Micromedición

Periodo	Suscriptores Acueducto	Suscriptores Alcantarillado	Medidores buenos	Medidores dañados (A)	Sin medición (B)	Cálculo Suscriptores por promedio A + B
Octubre	13.800	13.472	12.162	1.625	13	1.638
Noviembre	13.806	13.496	12.186	1.608	12	1.620
Diciembre	13.848	13.540	12.111	1.723	14	1.737
Enero - 2018	13.986	13.677	12.582	1.399	5	1.404
Febrero	14.073	13.786	12.696	1.371	6	1.377
Marzo	14.156	13.908	12.724	1.371	61	1.432
Abril	14.166	13.918	12.821	1.285	60	1.345
Mayo	14.182	13.935	12.848	1.315	19	1.334
Junio	14.224	13.977	12.874	1.340	10	1.350
Julio	14.241	14.002	13.003	1.230	8	1.238
Agosto	14.242	14.003	13.244	989	9	998

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

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

Ahora bien, en la página 17 del informe remitido por el prestador, relaciona la siguiente información correspondiente a los meses de julio y agosto de 2018:

Tabla 5. Suscriptores por promedio

Periodo	Registrados	Activos	Suspendidos	Medición OK	Promedio
Octubre	13.800	13.671	129	12.162	
Noviembre	13.806	13.677	129	12.186	
Diciembre	13.846	13.719	129	12.111	1.608
Enero	13.986	13.856	130	12.581	1.145
Febrero	14.073	13.942	131	12.696	1.063
Marzo	14.156	14.024	132	12.724	1.476
Abril	14.166	12.821	133	12.821	1.345
Mayo	14.182	12.848	132	12.848	1.315
Junio	14.224	14.091	133	12.874	1.340
Julio	14.241	14.115	126	13.003	1.230
Agosto	14.242	14.116	126	13.244	989

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

Tabla 6. Diferencia suscriptores por promedio

Periodo	Tabla 4	Tabla 5	Diferencia
Enero - 2018	1.404	1.145	259
Febrero	1.377	1.063	314
Marzo	1.432	1.476	-44
Abril	1.345	1.345	0
Mayo	1.334	1.315	19
Junio	1.350	1.340	10
Julio	1.238	1.230	8
Agosto	998	989	9

En consecuencia, Empochiquinquirá E.S.P. indica en el undécimo informe: "(...) esto dado que los medidores dañados varía de mes a mes, esto ya se había informado, por lo que EMPOCHIQUINQUIRA realiza en cada uno de los aforos y toma de lecturas teniendo en cuenta las condiciones del predio para el mes respectivo de facturación.

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

De lo anterior, se tiene que la empresa no dio una respuesta clara y de fondo a la solicitud de la Superintendencia en relación a las diferencias presentadas. Igualmente, en el informe No. 11 Empochiquinquirá E.S.P. indico en la página 15 que los usuarios activos para el mes de mayo correspondían a 12.848, no obstante, en el informe No. 12 menciona que son 14.050.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta que las observaciones no fueron acatadas en su totalidad y que los valores no coinciden de un informe a otro, la actividad tiene un cumplimiento total del 30%.

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

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

Realizar el cambio de medidores dañados u obsoletos.

Tabla 7. Cambio medidores dañados

Periodo	Suscriptores Acueducto	Suscriptores Alcantarillado	Medidores buenos	Medidores dañados (A)	Diferencia	Variación
Octubre	13.800	13.472	12.162	1.625		
Noviembre	13.806	13.496	12.186	1.608	-17	-1,05%
Diciembre	13.848	13.540	12.111	1.723	115	7,15%
Enero - 2018	13.986	13.677	12.582	1.399	-324	-18,80%
Febrero	14.073	13.786	12.696	1.371	-28	-2,00%
Marzo	14.156	13.908	12.724	1.371	0	0,00%
Abril	14.166	13.918	12.821	1.285	-86	-6,27%
Mayo	14.182	13.935	12.848	1.315	30	2,33%
Junio	14.224	13.977	12.874	1.340	25	1,90%
Julio	14.241	14.002	13.003	1.230	-110	-8,21%
Agosto	14.242	14.003	13.244	989	-241	-19,59%

De la anterior tabla, se tiene que entre julio a agosto de 2018 la empresa tuvo una disminución de los medidores dañados del 19,59%, siendo este el periodo con mayor variación. En el mes de junio el número de medidores dañados incremento en un 1.90%. Igualmente, el prestador informa que de enero a 30 de septiembre del año en curso ha realizado el cambio de 318 medidores por daño, mientras que en el 2017 realizó el cambio de 372.

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

Por lo anterior, el compromiso se encuentra cumplido dentro del programa de gestión.

- 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.

En relación al compromiso, el prestador remite cronograma desde los meses de octubre de 2017 a octubre de 2018, por lo cual se tiene cumplido el compromiso dentro del programa de gestión.

Reporte de suscriptores facturados sin diferencia de lecturas y no medición

Tabla 8. Suscriptores sin medición

Periodo	Sin medición
Octubre	13
Noviembre	12
Diciembre	14

Periodo	Sin medición
Enero - 2018	5
Febrero	6
Marzo	61
Abril	60
Mayo	19
Junio	10
Julio	8
Agosto	9

Por lo anterior, se encuentra Cumplida la actividad en el programa de gestión.

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 septiembre de 2018, tal como se muestra a continuación:

Tabla 9. Suspensiones y Reconexiones

Mes	Suspensiones	Reconexiones
Enero	27	30
Febrero	13	15
Marzo	2	13
Abril	97	19
Mayo	12	13
Junio y Julio	150	70
Agosto	24	11
Septiembre	24	14
Total	349	185

El compromiso se encuentra cumplido en un 100%.

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

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

Ahora bien, en relación a las diferencias de depuración evidenciadas por la Superintendencia en los siguientes términos, y las cuales se ha reiterado en múltiples ocasiones:

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

Al respecto, Empochiquinquirá E.S.P. menciona:

- "Que los valores varían mes a mes hasta tanto no se haga la actividad de depuración directa en el sistema, teniendo en cuenta que, entre la aprobación por parte de la Junta Directiva, la reunión del comité de sostenibilidad contable, la revisión del área jurídica y la depuración directa en el sistema han transcurrido 3 meses, lo que conlleva que al momento de la eliminación de los valores en el aplicativo de facturación se deban actualizar nuevamente.

- *Que una vez establecidos los valores a depurar se procede a la elaboración de la Resolución respectiva para así tener los elementos jurídicos apropiados para que la persona encargada de esta depuración lo realice sin ningún problema.”*

De lo anterior, se tiene que la explicación dada por Empochiquinquirá E.S.P. no es congruente, ya que como se ha indicado en varios informes, contablemente la depuración esta por valor \$505.132.400 y comercialmente esta por \$505.137.400, con lo cual se concluye que la depuración de los 70 casos ya fue aprobada y depurada contablemente en el mes de diciembre de 2017, por lo cual no tendrían por qué existir dichas diferencias.

Ahora bien, Empochiquinquirá E.S.P. debía allegar en el informe No. 12 los soportes contables en los cuales se reflejará la depuración (nota de contabilidad y libro auxiliar de cuentas por cobrar) de los 40 casos que fueron aprobados en junta directiva y en el comité de sostenibilidad por valor de \$182.232.200. Una vez verificado el informe remitido por el prestador se evidenció que no adjunto dicho soporte contable, por lo cual se da como no cumplido.

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

Tabla 10. Relación nuevos suscriptores

Estrato y/o Uso	Año 2017	Año 2018
Estrato 1	17	13
Estrato 2	487	280
Estrato 3	84	130
Estrato 4	4	7
Comercial	11	15
Industrial	0	0
Oficial	0	2
Total	603	447

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

Tabla 11. Periodos de facturación

Periodo de facturación	Fechas de facturación	Días de recuperación
Agosto - 2017	15/07/2017 - 14/08/2017	0
Septiembre - 2017	15/08/2017 - 15/09/2017	1
Octubre - 2017	16/09/2017 - 16/10/2017	1
Noviembre - 2017	17/10/2017 - 17/11/2017	1
Diciembre - 2017	19/11/2017 - 19/12/2017	1
Enero - 2018	20/12/2017 - 20/01/2018	1
Febrero - 2018	21/01/2018 - 21/02/2018	1
Marzo - 2018	22/02/2018 - 24/03/2018	2
Abril - 2018	25/03/2018 - 25/04/2018	1
Mayo - 2018	26/04/2018 - 26/05/2018	1
Junio - 2018	27/05/2018 - 27/06/2018	1
Julio - 2018	27/06/2018 - 27/07/2018	0
Agosto - 2018	28/07/2018 - 27/08/2018	1
TOTAL		12

7. Atención de Usuarios y PQR

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

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

Generación de 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. Esta actividad se tiene CUMPLIDA.

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

En relación a esta actividad, el prestador allegó las siguientes estadísticas, correspondientes de septiembre de 2017 a agosto de 2018, ya que argumenta que los datos suministrados en informes anteriores se encontraban erróneos:

Imagen 1. Reclamaciones

PROBLEMA	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18
INCONFORMIDAD CONSUMO	122	204	152	138	46	56	9	85	27	69	74	61	60
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADO	2	2	5	5	2	0	1	0	0	7	9	4	6
DESCUENTO POR PREDIO DESHABITADO	22	25	21	28	2	5	10	3	0	0	1	0	0
CLASE DE USO INCORRECTO SEPT-2017	1	0	1	1	1	0	1	0	2	1	0	1	1
RELACIONADA CON COBROS PROMEDIO	18	26	22	30	36	191	38	18	8	22	30	17	22
PAGO SIN ABONO A DEUDA	0	0	1	0	0	0	1	2	1	0	0	1	1
SOLICITUD DEL USUARIO	41	101	53	66	13	6	0	0	0	0	0	3	6
RECLAMO POR UNA FINANCIACION	13	6	5	6	29	0	0	0	0	0	0	0	0
ABONO PARCIAL A DEUDA	5	0	2	0	0	3	5	10	3	5	6	5	0
APLICAR DESCUENTOS DE LEY	0	0	3	0	0	0	3	1	0	0	0	0	1
CONCILIACION DE DEUDA	1	1	0	0	7	23	29	16	20	24	43	27	33
TOTALIZAR DEUDA	2	13	11	5	0	0	5	1	2	0	2	1	2
OBRAS CIVILES	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0
REACTIVACION DEL SERVICIO	1	1	0	0	0	0	0	2	1	0	0	1	1
RECONEXION DEL SERV.	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
SE ANULA	8	3	0	3	2	0	0	1	0	2	0	0	0
ACTUALIZACION DE DATOS	9	20	11	24	1	21	37	25	15	14	14	16	20
MEDIDOR PARA REVISION	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
CAMBIO DE MEDIDOR	42	47	34	34	44	26	37	33	26	43	40	50	62
INCONFORMIDAD DESVIACION S	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	3	1	5
MEDIDOR DE PRUEBA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AFORO	0	1	2	1	3	1	0	0	0	2	1	0	2
COBROS POR CONEXIÓN O RECONEX.	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
COBROS INOPORTUNOS	0	2	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
TARIFA COBRADA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUSPENSION POR MUTUO ACUERDO	0	0	1	0	3	5	2	1	5	2	4	3	4
SOLITUD CANCELACION CONTR.	0	0	0	0	0	0	3	0	2	1	1	0	0
MEDIDOR CON LECTURA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
CAMBIO DE ESTRATO	0	0	0	0	1	3	3	5	1	1	3	0	1
APLICABILIDAD TRES PERIODOS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FINANCIACION/DIVI	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
CAMBIO DE OTROS MAT.	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	289	455	327	346	192	344	185	206	115	193	236	191	228

El compromiso se encuentra cumplido dentro del programa de gestión.

8. Depuración de Cartera.

Plan de recuperación y cronograma de actividades.

La empresa remite el cronograma de recuperación de cartera para toda la vigencia 2018.

Por lo anterior, el compromiso se encuentra cumplido dentro del programa de gestión.

Depuración de cartera.

Para el cumplimiento del compromiso en el informe de seguimiento No. 11, la Superintendencia solicitó al prestador la remisión de los soportes contables en los cuales se reflejará la depuración de \$182.232.200 (nota de contabilidad y libro auxiliar de cuentas por cobrar) y dar respuesta a la diferencia indicada en la depuración realizada en el mes de diciembre de 2017. No obstante, dentro de los soportes allegados por la empresa no se da respuesta integral y de fondo a lo solicitado, por lo cual la actividad tiene un cumplimiento total del 80%.

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 septiembre y parte de octubre de 2018, en el cual se evidencia la actividad de "REVISIONES, CORTES, RECUPERACIÓN DE CARTERA CICLO 1 AGOSTO", y la relación de las suspensiones realizadas hasta el mes de septiembre de 2018.

Tabla 12. Suspensiones

Mes	Suspensiones
Enero	27
Febrero	13
Marzo	2
Abril	97
Mayo	12
Junio y Julio	150
Agosto	24
Septiembre	24
Total	349

En ese sentido, se tiene como cumplida la actividad dentro del programa de gestión.

Realizar procesos de cobro Jurídico

En el undécimo informe, el prestador indica que realizó 65 notificaciones de cobro coactivo (periodo julio-agosto /2018), al igual que suscribió 188 acuerdos de pago (pagos de 1 sola cuota) por valor inicial de \$172.113.871 y conciliada por \$85.787.296. Así mismo, ha suscrito 72 acuerdos de pago financiados (pagos de 2 y 24 cuotas con interés) por valor de \$57.710.192.

Por lo anterior, se tiene CUMPLIDO este compromiso para el programa de gestión.

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

Empochiquinquirá adjunto en el informe No. 12 de avance las siguientes estadísticas de facturación y recaudo:

Tabla 13. Estadísticas de facturación y recaudo

Periodo	FACTURADO MES	DEUDA ANTERIOR	TOTAL FACTURADO	RECAUDO MES	RECAUDO NO CTE	RECAUDO TOTAL	TOTAL CARTERA	Eficiencia Corriente
Julio	369.483.729	1.550.929.400	1.920.413.129	293.743.652	72.595.569	366.339.221	1.554.073.908	80%
Agosto	451.690.965	1.539.302.438	1.990.993.403	359.204.663	54.794.687	413.999.350	1.576.994.053	80%
Septiembre	479.804.462	1.558.816.556	2.038.621.018	362.654.586	62.366.732	425.021.318	1.613.599.700	76%
Octubre	505.900.539	1.603.449.920	2.109.350.459	350.043.605	41.817.195	391.860.800	1.717.489.659	69%
Noviembre	472.098.366	1.322.698.259	1.794.796.625	359.586.161	68.290.518	427.876.679	1.366.919.946	76%
Diciembre	425.454.231	1.225.236.626	1.650.690.857	336.079.889	64.681.268	400.761.157	1.249.929.700	79%
Enero - 2018	476.678.586	1.235.513.555	1.712.192.141	376.905.987	50.691.418	427.597.405	1.284.594.736	79%
Febrero	474.126.123	1.258.219.889	1.732.346.012	360.849.570	56.124.583	416.974.153	1.315.371.859	76%
Marzo	473.990.718	1.294.918.289	1.768.909.007	363.345.706	57.555.350	420.901.056	1.348.007.951	77%
Abril	493.476.295	1.314.187.143	1.807.663.438	356.172.197	58.898.865	415.071.062	1.392.592.376	72%
Mayo	508.504.132	1.349.859.829	1.858.363.961	322.384.753	74.993.548	397.378.301	1.460.985.660	63%
Junio	425.651.678	1.441.837.803	1.867.489.481	325.172.593	135.364.296	460.536.889	1.406.952.592	76%
Julio	491.538.264			387.275.388				79%

No obstante, en el décimo informe se evidenció lo siguiente, de lo cual se solicitó aclaración por parte de Empochiquinquirá E.S.P.:

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

Por lo anterior, y una vez verificado el informe allegado por parte de Empochiquinquirá E.S.P., se evidenció que no dio respuesta de forma clara y de fondo respecto de las diferencias mencionadas, igualmente, no adjunto las estadísticas completas de facturación y recaudo para el mes de julio de 2018 (ver tabla 13), por lo cual el compromiso tiene un cumplimiento total del 83%.

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 y un cronograma de recuperación de cartera, 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.

Por lo anterior, se tiene como Cumplido el compromiso.

Ejecución del programa de recaudo

El prestador desde el mes de noviembre de 2017 denota una eficiencia corriente de recaudo por encima del 76% hasta el mes de marzo de 2018, tal como se evidencia en el compromiso No. 8 del

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

No obstante, durante los meses de abril y mayo de 2018 la eficiencia corriente ha disminuido hasta llegar a un 63%. El total de la cartera ha presentado un incremento desde enero a junio de 2018 por valor de \$122.357.856.

Generación de estadísticas de la facturación contra recaudo

La empresa no allegó la información completa de facturación y recaudo para el mes de julio de 2018 (ver tabla 13), por lo cual el compromiso tiene un cumplimiento total del 90%.

Reporte de ventas corrientes y recaudo por conceptos

La empresa remite los datos hasta julio de 2018. Por lo anterior, se tiene como CUMPLIDO el compromiso dentro del programa de gestión.

Reportes detallados de recaudo no corriente, por conceptos y aplicación

La empresa no allegó la información completa de facturación y recaudo para el mes de julio de 2018 (ver tabla 13), por lo cual el compromiso tiene un cumplimiento total del 90%.

A continuación, en la Tabla 14 se presenta el resumen de lo antes expuesto:

Tabla 14. Actividades Componente Comercial

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	% Cumplimiento Total	MES 12	
					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	100%	SI	SI
	Gestionar el backup de la información generada entre los meses de julio de 2016 a enero de 2017 en el software Antsoft.	1 mes	Obtener el backup completo de la información comercial y financiera para el período requerido.	90%	SI	Parcialmente
	Contar con respaldo del backup	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	100%	SI	SI
2. Recaudo de subsidios adeudados.	Gestionar giro de subsidios adeudados y giro directo.	1 mes	Cumplimiento por logros	100%	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	100%	SI	SI
3. Revisión, actualización, legalización y socialización del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa.	Radicar solicitud del concepto de legalidad del nuevo CCU en la CRA	1 mes	Radicación del documento ante la CRA	100%	SI	SI
	Copia concepto de legalidad	2 meses	Remisión copia del concepto de legalidad de la CRA	100%	SI	SI
	Socialización y divulgación del CCU a los usuarios	1 mes	Cumplimiento con los soportes y registros fotográficos de las socializaciones realizadas.	100%	SI	SI
4. Catastro de suscriptores.	Presentar cronograma detallado de las actividades a realizar para la actualización del catastro de usuarios	28 de octubre de 2018	Porcentaje de avance (informe con la estrategia de catastro con indicadores)	0%	NO	NO
	Ejecución del Catastro	28	Porcentaje de avance (de	0%	NO	NO

		febrero de 2019	conformidad con los indicadores establecidos en el informe definido por la empresa)			
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	85%	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	30%	SI	Parcialmente
	Verificar y realizar la reducción de suscriptores por promedio y no medidos.	6 meses	Avance de suscriptores facturados por consumo / Total suscriptores por promedio y no medidos	0%	NO	NO
	Realizar el cambio de medidores dañados u obsoletos.	6 meses	Cobertura de micromedición efectiva	100%	SI	SI
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	100%	SI	SI
	Reporte de suscriptores facturados sin diferencia de lecturas y no medición	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	100%	SI	SI
	Acciones y reporte de pre-crítica, crítica, suspensión y reconexión.	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	100%	SI	SI
	Depuración de suscriptores retirados de la facturación, nuevos y demás novedades.	5 meses	Porcentaje de cumplimiento	85%	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	100%	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	100%	SI	SI
	Generación de estadísticas detalladas de los reclamos mensuales por causal y estado del trámite.	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	100%	SI	SI
	Generación de reportes de SAP, REP, RAP y REQ, con relación a tiempos y tipo de fallo.	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	100%	SI	SI
8. Depuración de Cartera.	Plan de recuperación y cronograma de actividades.	1 mes	Cumplimiento con la entrega del Plan y cronograma	100%	SI	SI
	Depuración de cartera.	3 meses	Porcentaje de avance en la depuración de suscriptores	80%	SI	Parcialmente
	Realizar las suspensiones y cortes de los usuarios morosos, conforme a lo establecido en el CCU (estadísticas de verificación).	3 meses	Usuarios suspendidos o cortados / Total usuarios para suspensiones y cortes	100%	SI	SI
	Realizar procesos de cobro Jurídico	12 meses	Usuarios con proceso de cobro jurídico / Total usuarios identificados para procesos de cobro jurídico	100%	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	83%	SI	Parcialmente

9. Gestión y eficiencia en el recaudo.	Programa para incentivar el recaudo y medición de efectividad, con cronograma de actividades y tiempos de ejecución	1 mes	Entrega del programa	100%	SI	SI
	Ejecución del programa de recaudo	4 meses	Porcentaje de cumplimiento	100%	SI	SI
	Generación de estadísticas de la facturación contra recaudo	4 meses	Recaudo / Facturación	90%	SI	Parcialmente
	Reporte de ventas corrientes y recaudo por conceptos	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	100%	SI	SI
	Reportes detallados de recaudo no corriente, por conceptos y aplicación	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	90%	SI	Parcialmente

Componente administrativo

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

El prestador remite copias de los certificados en competencias laborales en servicio al cliente (nivel intermedio y avanzado).

Ahora bien, la empresa en el décimo informe indicó que 12 empleados se encuentran realizando capacitación en el manejo de maquinaria pesada: retroexcavadora. Así mismo, expone que se encuentra a la espera de disponibilidad por parte del SENA para la Certificación en Competencias Laborales para el personal de la Planta de Bombeo y del Relleno Sanitario.

Por lo anterior el presente compromiso se dar por Cumplido en el programa de gestión. No obstante, es importante recordarle al prestador que debe estar capacitando en competencias laborales al personal de la empresa, de conformidad con lo establecido en la Resolución 1570 de 2004.

En la Tabla 15 se muestra la relación de las metas con el cumplimiento de los compromisos:

Tabla 15. Actividades Componente Administrativo

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	% Cumplimiento Total	MES 12	
					INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
10. Obtención de la Certificación de Competencias Laborales para el personal operativo de los sistemas de acueducto y alcantarillado	Tramitar el CCL para el personal administrativo y operativo de acueducto y alcantarillado	15 días a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	Porcentaje de avance en la programación de capacitaciones con el SENA	100%	SI	SI
	Adelantar en coordinación con el SENA las capacitaciones y obtener las respectivas certificaciones	10 meses	Obtención de las CCL para el 100% de los operarios de los sistemas de acueducto y alcantarillado y el personal administrativo	100%	SI	SI

Componente Financiero

11. Planeación del manejo de la información financiera

Plan detallado y cronograma sobre la depuración de los saldos contables

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

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIMBORAZO EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P.																	
DIVISION FINANCIERA Y CONTABLE																	
PROGRAMA DE GESTIÓN SSPD																	
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEPURACIÓN DE SALDOS CONTABLES																	
ITEM	ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Depuración saldos cuentas bancarias																
2	Depuración de cartera																
3	Depuración de inventarios																
4	Depuración de propiedad, planta y equipo																
5	Depuración saldo de proveedores																
6	Depuración de pasivos contingentes																

No obstante, en el octavo informe adjunta el siguiente:

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIMBORAZO EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P.																		
DIVISION FINANCIERA Y CONTABLE																		
PROGRAMA DE GESTIÓN SSPD																		
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEPURACIÓN DE SALDOS CONTABLES																		
ITEM	ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE	RESPONSABLE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1		2	3	4
1	Depuración saldos cuentas bancarias																	División financiera y contable
2	Depuración de cartera																	División Comercial y División financiera y contable
3	Depuración de inventarios																	Almacén y División financiera y contable
4	Depuración de propiedad, planta y equipo																	Almacén y División financiera y contable
5	Depuración saldo de proveedores																	División financiera y contable
6	Depuración de pasivos contingentes																	Area Jurídica y División financiera y contable

De los anteriores cuadros se observa que los cronogramas aportados en los informes No. 7 y 8 son distintos, por lo cual se le reiteró al prestador indicar en el informe No. 12 a que obedecía dicha diferencia, de lo cual no se obtuvo respuesta alguna.

En relación a la depuración de los saldos contables, al duodécimo informe de seguimiento el compromiso se encuentra incumplido, ya que el prestador no remitió los soportes contables (notas de contabilidad, auxiliar cuenta) que avalen la depuración de las i) cuentas bancarias, ii) el inventario y iii) la propiedad, planta y equipo.

Por lo anterior, al informe No. 12 el compromiso tiene un cumplimiento total del 39%.

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

Empochiquinquirá E.S.P. informa que, presupuestalmente tiene una disponibilidad de SETENTA MILLONES DE PESOS (\$70.000.000.00) para el Plan Institucional de Archivos de la Entidad, el cual tiene proyectado iniciar en el mes de octubre de 2018, con las obras de infraestructura por parte del personal operativo de EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., con el propósito de cumplir con las condiciones físicas y técnicas de acuerdo a lo establecido por la normatividad vigente de archivística y conforme al plano presentado por el Arquitecto y aprobado por la Gerencia de la entidad.

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

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

Al respecto, la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado aprobó la prórroga.³

Construcción detallada del flujo de caja

La empresa aporta el flujo de caja hasta el mes de agosto de 2018, bajo las consideraciones solicitadas, por lo cual el compromiso se encuentra como CUMPLIDO dentro del programa de gestión.

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 \$99.727.125 (corte 25/09/2018).

La deuda con la CAR a diciembre de 2017 tiene un valor de \$1.394.937.899, para esta cuenta por pagar el prestador no cuenta con un acuerdo de pago. Al respecto se le reiteró al prestador en varios informes "(...) importante que la empresa informe las acciones adelantadas para el pago de dicha cuenta.", de lo cual no se obtuvo respuesta alguna.

Por lo anterior, se tiene por No Cumplida la actividad dentro del programa de gestión.

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

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

Por lo anterior, se tiene CUMPLIDO el compromiso dentro del programa de gestión

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 agosto de 2018, con la salvedad que, el mes de agosto ciclo I y II no se había cerrado.

La actividad se tiene cumplida dentro del programa de gestión, a excepción de la implementación de normas de NIF, del cual no se ha recibido ningún tipo de avance.

En la Tabla 16 se muestra la relación de las metas con el cumplimiento de los compromisos:

Tabla 16. Actividades Componente Financiero

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	% Cumplimiento Total	MES 12	
					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	11 meses	Ejecución de la depuración total	39%	SI	Parcialmente

³http://www.superservicios.gov.co/content/download/25000/197185/version/1/file/Otro_s%C3%AD_ampliaci%C3%B3n_plazo-FIRMADO.pdf

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	% Cumplimiento Total	MES 12	
					INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
	contables					
	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	100%	SI	SI
	Propuesta y ejecución para la parametrización del software, con el fin de llevar contabilidad separada por servicio.	24 de marzo de 2019	Porcentaje de cumplimiento	0%	NO	NO
	Construcción detallada del flujo de caja	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	100%	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	50%	SI	Parcialmente
	Desagregación de los gastos y costos del personal sindicalizado y del no sindicalizado.	1 mes	Porcentaje de cumplimiento	100%	SI	SI
12. Implementación del esquema de calidad de la información financiera.	Indicadores financieros	10 meses	Seguimiento mensual	10% para cada indicador a excepción de NIF que tiene un cumplimiento del 0%	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.

Radical solicitud de reversión o de inclusión de información

Sin ejecución de acciones para el periodo, por lo cual el compromiso tiene un cumplimiento total del 0%.

Modificar la información incorrecta o incorporar información faltante

Sin ejecución de acciones para el periodo, por lo cual el compromiso tiene un cumplimiento total del 0%.

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

Remitir la información correspondiente al detalle de las devoluciones a efectuar

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

Tabla 17. Cálculos devolución a julio de 2018

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

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

Sin ejecución de acciones para el periodo, por lo cual el compromiso tiene un cumplimiento total del 0%.

Tabla 18. Actividades Componente Tarifario

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	% Cumplimiento Total	MES 12	
					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.

Para el duodécimo informe de seguimiento el prestador remite los soportes de la instalación de los 10 macro medidores, así como de las capacitaciones realizadas para su operación y mantenimiento. Dando cumplimiento a esta actividad el programa de gestión.

Tabla 19. Macromedidores a adquirir por Empochiquinquirá

LUGAR	MACROMEDIDORES PROPUESTOS	MACROMEDIDORES INSTALADOS	CUMPLIMIENTO
Entrada PTAP TEREBINTO (línea 14" y 16")	2	2	100 %
Salida PTAP TEREBINTO (Línea 12" - 10" y 8")	3	2	
Red de Distribución (Línea 12" - 10" y 8")	3	2	
PTAR	2	2	

Por otra parte, informa que a la fecha se encuentran tomando las respectivas lecturas con el fin de realizar el cálculo del indicador IANC.

Cálculo de indicadores para establecer línea base

Para el próximo informe de seguimiento el prestador deberá anexar los soportes del cálculo mensual del Índice de Agua No Contabilizada hasta la finalización de las actividades pendientes, es decir, hasta el 24 de marzo de 2019.

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

A través del acuerdo 001 del 30 de abril de 2018, el prestador EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P adoptó el "*Programa de Detección y Reparación de Fugas*", orientado a la gestión activa y reparación de fugas visibles y no visibles, medianas y grandes, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 330 de 2017 y a las disposiciones de la Comisión de Regulación de Agua Potable.

Esta se concentra en las siguientes acciones:

- Control estadístico de daños reportados en la red de distribución.
- Disminución de los tiempos de atención y reparación de fugas.
- Búsqueda activa de fugas con geófonos a través de recorridos nocturnos de acuerdo con los sectores operativos, mapa de presiones en red por un periodo de cinco (5) meses, tres (3) días a la semana. Posterior a los cinco (5) meses se realizarían cuatro (4) jornadas mensuales.
- Protocolo para la reparación de daños detectados, conforme a la magnitud del daño, diámetro y material de la tubería.
- Mantenimiento general de la infraestructura.
- Campañas de socialización y concientización entre los usuarios.
- Determinación del Índice de Agua no Contabilizada

Se da por cumplida la actividad, para el programa de gestión.

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

EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P indica que no es viable realizar los ajustes y mantenimientos al equipo de detección de fugas no perceptibles, razón por la cual plantea como alternativa realizar jornadas de inspección, con el fin de verificar la existencia de las mismas para su respectiva reparación, de acuerdo con los protocolos internos. Para el duodécimo informe de seguimiento remite el soporte de las reparaciones realizadas durante los meses de agosto y septiembre de 2018 entre las cuales se encuentran 82 actividades del servicio de acueducto, que incluyen reparaciones, sustitución de redes e instalaciones, y 49 actividades de alcantarillado dirigidas a garantizar el apropiado funcionamiento del sistema.

Cada una de las actividades desarrolladas cuenta con evidencia fotográfica del desarrollo de las mismas. Por otra parte, remite evidencias de las inspecciones programadas al sistema de alcantarillado para la detección de daños.

Se da cumplimiento a la actividad para el duodécimo mes de seguimiento.

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

Presentar estrategia jurídica y de gestión conjunta con alcaldía y CAR

De acuerdo con los compromisos pactados con la CAR (acta del 21 de febrero de 2018), al undécimo mes del programa de gestión se encontraban pendientes las siguientes actividades:

- Evidencia de cumplimiento de los requisitos pendientes para la obtención del permiso de prospección por parte de la CAR.
- Seguimiento a los establecimientos del municipio de Chiquinquirá, que realizan vertimientos no domésticos, con el cumplimiento a la caracterización de los mismos.

Para el duodécimo informe de seguimiento el prestador remite los soportes del seguimiento realizado a los establecimientos del municipio de Chiquinquirá que realizan vertimientos no domésticos con base en la caracterización realizadas por los mismos. En ese sentido, la actividad relacionada con la obtención del permiso de prospección por parte de la CAR presuntamente no fue atendido.

Se da cumplimiento parcial a la actividad anteriormente mencionada.

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

Teniendo en cuenta que durante el mes de septiembre de 2018 no se realizó activación de la planta de tratamiento "primero de Septiembre" no se realizaron caracterizaciones del agua proveniente del Pozo Sur.

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

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

Para el duodécimo mes de seguimiento, el prestador señala que el día 26 de septiembre realizó un muestreo simple en el marco del contrato 029 de 201, con el fin de analizar el análisis de los parámetros que se encuentran pendientes y que se requieren para la elaboración del mapa de riesgos, entre los cuales se encuentran: carbamatos (pesticidas), Carbono Orgánico Total (COT), cianuro disociable, cianuro libre, cianuro total, dureza cálcica, fluoruros, fosfatos, Hidrocarburos Aromáticos Policíclicos (PAHs), Hidrocarburos Totales (TPH), ortofosfatos, plaguicidas organoclorados, plaguicidas organofosforados, Trihalometanos (Bromoformo, Cloroformo, Diclorobromometano, Dibromoclorometano), turbiedad, aluminio total, antimonio total, Cadmio total, hierro total, magnesio total, potasio total, vanadio total y parámetros microbiológicos como Enterococcus y Streptococos fecales, huevos de helminto, Pseudomonas aeruginosa y *Vibrio cholerae*.

A la fecha el prestador se encuentra a la espera de los resultados de dicho muestreo. Así mismo, como parte del seguimiento de la calidad del agua del río Suarez, el prestador informa que va a realizar un nuevo muestreo compuesto durante el último trimestre del año 2018.

Se da cumplimiento al duodécimo informe de seguimiento.

Estudio de factibilidad y selección de alternativas

Para el duodécimo mes de seguimiento el prestador señaló que el contrato denominado "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" se encuentra en ejecución conforme al cronograma, sin embargo, no remiten ninguna evidencia de ello.

Por otra parte, de acuerdo con el cronograma remitido por el prestador, para el mes de septiembre se estaría finalizando la ejecución de dicho contrato.

Ilustración 1 Cronograma proyecto de la Planta Norte

FECHA MES	2018																																
	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	
Fecha de inicio proceso contractual																																	
Firma de contrato																																	
Inicio de contrato																																	
Ejecución contrato																																	

Fuente: EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P

En ese sentido, no es posible dar cumplimiento a esta actividad para el duodécimo mes de seguimiento.

Actualización del Plan de emergencia y Contingencia (PEC)

El prestador remite una nueva versión del documento, no obstante, el mismo continua sin cumplir con la totalidad de los lineamientos de la Resolución 154 de 2014 tal como consta en el informe de evaluación que se encuentra anexo al presente oficio.

En ese sentido no es posible dar cumplimiento a la actividad.

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

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

Informe de ajustes operativos para incrementar horas de continuidad del servicio

Para el duodécimo informe de seguimiento, el prestador realiza una descripción detallada de las acciones implementadas por el prestador dirigidas a incrementar la continuidad del servicio de acueducto, entre las cuales se encuentra la apertura permanente de las válvulas de suministro de

varios sectores.

No obstante, el caudal captado por el prestador de 100 lps no es suficiente para mantener las presiones, permitiendo garantizar una mayor continuidad del servicio, toda vez que se requerirían aproximadamente 180 lps teniendo en cuenta unas pérdidas del 25%. Se espera que con la entrada en operación de la PTAP Norte, que trataría un caudal de 22 lps sea posible incrementar la continuidad.

Se da cumplimiento a esta actividad para el duodécimo mes de seguimiento.

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 señaló que con la adición realizada al contrato de suministro, se garantiza el suministro de insumos químicos hasta el mes de diciembre de 2018. Lo anterior teniendo en cuenta que la calidad del agua de la fuente ha sido favorable, por lo cual se ha disminuido el consumo de los insumos químicos, tales como el polihidroxocloruro de aluminio y la no adición de hidróxido de sodio los cuales representan los mayores costos.

Adicionalmente remitió copia de la adición al contrato de suministro de cloro gaseoso e hipoclorito de calcio hasta el mes de diciembre. Se da cumplimiento para esta actividad.

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

Esta actividad fue cumplida en el primer informe de seguimiento.

Análisis costo-beneficio para selección de equipos de bombeo

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

Proceso de compra bombas requeridas para L16"

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

Se da cumplimiento total a esta actividad.

Proceso de compra bombas requeridas para L14"

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

Se da cumplimiento a la actividad.

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

Presentar cronograma de actividades para incrementar oxidación en el agua

El prestador informa que la calidad del agua del río Suarez ha sido favorable para el tratamiento, lo que ha eliminado temporalmente la necesidad de adicionar hidróxido de sodio e hipoclorito de sodio, en el pretratamiento para garantizar la oxidación y precipitación del hierro.

La remoción activa de quistes de *Giardia* spp. y ooquistes de *Cryptosporidium* spp., requiere del proyecto de optimización de la PTAP Terebinto

Se da cumplimiento de esta actividad para el duodécimo mes.

Realizar pruebas de tratabilidad semanales

El prestador suministra los resultados de la realización de cuatro pruebas de tratabilidad para los días 6, 19 y 26 del mes de septiembre de 2018, en la que se realizaron pruebas de tratabilidad para dosificación de coagulante y las de hipoclorito de sodio e hidróxido de sodio en el pretartameinto. Se da cumplimiento a la actividad.

Reportar muestras de calidad del agua al SUI

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

Se da cumplimiento al cumplimiento de la actividad.

Informe de lechos filtrantes

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

Cronograma de actividades para remover Giardia y Chryptosporidium

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

Así mismo, adjunta contrato firmado con fecha del 31 de agosto de 2018, de prestación de servicios # 31 de 2018 con la Pontificia Universidad Javeriana con el objetivo de realizar el análisis microbiológico especial, para la detección, identificación y recuento de quisties de *Giardia* spp. Y *Cryptosporidium* spp de 21 muestras hasta el 21 de diciembre de 2018.

Ajustar tiempos de contacto de cloro y curva de cloro

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

Muestras de Giardia y Chriptosporidium

El prestador señala que realizó una toma de muestra el 16 de septiembre de 2018, en la red de distribución en el Colegio Técnico Industrial Julio Florez, el cual se encuentra como punto concertado con la secretaria de salud. Así mismo remiten los resultados de esta muestra en la que no se evidencia presencia de quistes *Giardia* spp. y ooquistes de *Cryptosporidium* spp.

Se da cumplimiento para la actividad

19. Optimizar procesos y llevar a cabo rutinas de mantenimiento

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

En el duodécimo mes de seguimiento, el prestador relaciona las actividades de mantenimiento ejecutadas sobre la PTAR del municipio entre las cuales incluye el mantenimiento preventivo de los accesorios del motor de la compuerta de afluente, el remplazo de las rejillas de la EBAR, y el mantenimiento preventivo sobre el tornillo sin fin, entre otros, para lo cual remite las evidencias respectivas de su ejecución.

Así mismo indica cuales son las ocho actividades pendientes por realizar para el año 2018, entre las que se encuentran mantenimientos sobre los sensores de oxígeno disuelto, y las instalaciones eléctricas de las bombas.

Para el duodécimo mes de seguimiento se da cumplimiento al seguimiento de las actividades.

Tabla 20. Actividades Componente Técnico

Objetivo	Plazo	Acciones	Cumplimiento acumulado	Seguimiento 11° 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.	100 %	SI	SI
Cálculo de indicadores para establecer línea base	1 mes después de instalar los medidores	Porcentaje de avance Informe y memorias de cálculo de los indicadores	0 %	NO	NO APLICA
Establecer protocolos y programas para la detección y reparación de fugas	4 meses después de suscribir el programa	Porcentaje de avance en la formulación del proyecto de detección y reparación de fugas	100%	SI	SI
Establecimiento de un programa de gestión y control activo de pérdidas de agua	1 mes después de la firma del programa de gestión	Porcentaje de avance de la elaboración del plan de pérdidas y Metros cúbicos de agua pérdida por usuario facturado	84 %	SI	PARCIALMENTE
	Aplicación permanente después de establecer el programa de pérdidas	Reducción del IANC	48%	SI	SI
Presentar estrategia jurídica	2 meses después de	Porcentaje de avance del	100%	SI	SI

Objetivo	Plazo	Acciones	Cumplimiento acumulado	Seguimiento 11º Mes	
				Informe de Avance	Cumplió?
y de gestión conjunta con alcaldía y CAR	suscribir el programa	informe			
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	56%	SI	SI
Estudio de factibilidad y selección de alternativas	De acuerdo con cronograma de la propuesta	Resultados del estudio de factibilidad	100%	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	82%	SI	SI
Informe de ajustes operativos para incrementar horas de continuidad del servicio	15 días después de suscribir el plan de gestión	Horas de prestación del servicio y comparativo de estadísticas de PQRs	40%	NO	NO
Análisis costo-beneficio para selección de equipos de bombeo	15 días después mes de suscribir el plan de gestión	Informe donde se seleccione la alternativa de compra de equipos y se indique fuente de los recursos financieros	100 %	SI	SI
Proceso de compra bombas requeridas para L16"	1 mes después mes de suscribir el plan de gestión	Orden de compra	100%	SI	SI
Proceso de compra bombas requeridas para L14"	1 mes después mes de suscribir el plan de gestión	Orden de compra	100%	SI	SI
Presentar cronograma de actividades para incrementar oxidación en el agua	2 meses después de suscribir el programa	Porcentaje de avance del cronograma y presupuesto	100%	SI	SI
Realizar pruebas	1 cada semana	Bitacora de	76%	SI	SI

Objetivo	Plazo	Acciones	Cumplimiento acumulado	Seguimiento 11° Mes	
				Informe de Avance	Cumplió?
de tratabilidad semanales		laboratorio y ajuste de suministros			
Informe de lechos filtrantes	1 mes después de suscribir el programa	Porcentaje de avance del informe Porcentaje de ajustes a lechos filtrantes.	100%	SI	SI
Cronograma de actividades para remover Giardia y Chryptosporidium	1 mes después de suscribir el programa	Porcentaje de avance del cronograma	70%	SI	PARCIALMENTE
Ajustar tiempos de contacto de cloro y curva de cloro	1 mes después de suscribir el programa	Cloro residual No presencia de E.Coli ni COT	100%	SI	SI
Muestras de Giardia y Chryptosporidium	1 muestra cada dos meses	Número de muestras de Giardia y Chryptosporidium	72%	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	72%	SI	SI
Estrategia operativa para reducir consumo energético	1 mes después de suscribir el programa	Porcentaje de avance en estrategia operativa	80%	NO	SI
Ajustes operativos para reducir consumo energético	4 meses después de la actualización del catastro	Porcentaje de avance en ajustes operativos	50%	NO	PARCIALMENTE
Programa de rutinas de mantenimiento	1 mes después de suscribir el programa	Porcentaje Avance programa de rutinas de mantenimiento	80%	NO	NO
Ejecutar las labores de mantenimiento	12 meses	Porcentaje de avance en cronograma de rutinas de mantenimiento anuales	48%	SI	NO

Reporte de Información al SUI

En relación con el componente de reporte de información al SUI, evidenciamos que en el caso del cargue de información al sistema, la empresa tiene un porcentaje de cargue del 94% de los formatos y formularios con un total de 349 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)
Informe de Evaluación PEC

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

Expediente: 2018420351600054E

