 <p><b>EMDUPAR</b> S.A. - E.S.P. Empresas de Servicios Públicos de Valledupar</p>	<h2>COMUNICACIÓN EXTERNA</h2>	Versión : 02-19-07-11
		Página: 1 de 47

Valledupar 20 de Enero de 2018

GG-GG 027

Doctora:

**BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE**

Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

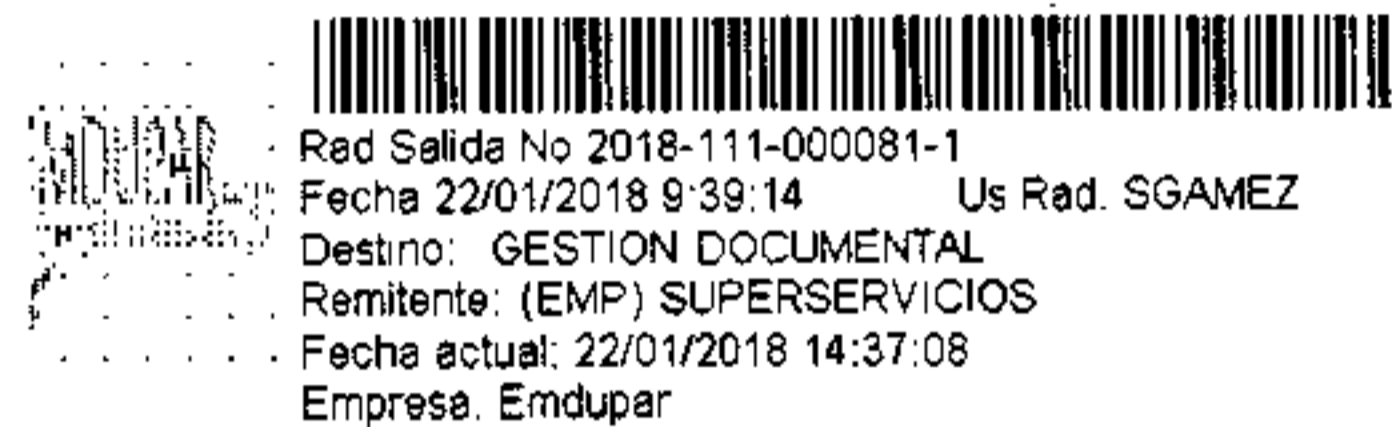
Superintendencia delegada para Acueducto y Alcantarillado

Carrera 18 No. 84 – 35 piso 2

Bogotá.

Referencia. Programa de gestión EMDUPAR S.A. E.S.P. – Súper Servicios.

Atento saludo.

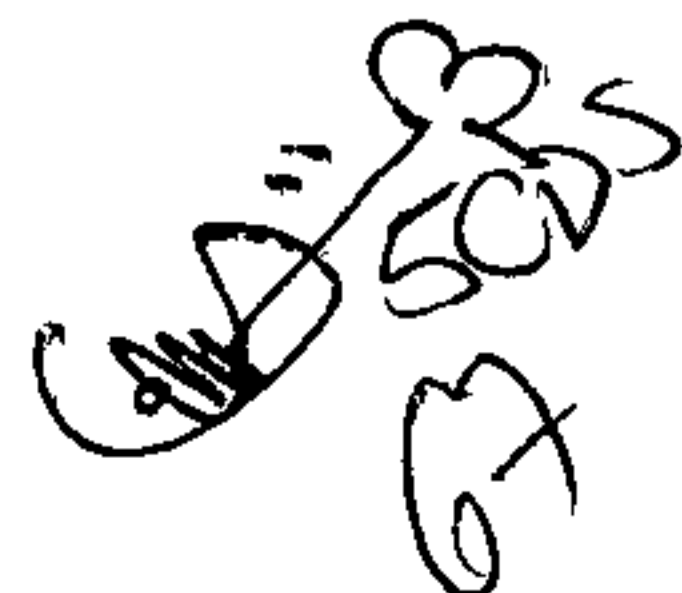



En atención al programa de gestión convenido con la superintendencia de servicios públicos Domiciliarios y la Empresa prestadora de los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Valledupar, EMDUPAR S.A. E.S.P., procedemos a remitir el sexto informe técnico del avance de nuestras gestiones administrativas y financieras con el propósito de evidenciar el comportamiento y variaciones de indicadores que reflejan las diferentes medidas técnicas y administrativas que hemos venido adoptando; es de anotar, que el informe es nutrido por cada líder o responsable de proceso de tal manera que se logre emitir un información efectiva y veraz desde el personal que ejecuta las gestiones y percibe los avances en cada área.

Así las cosas informaremos sobre los siguientes aspectos.

### COMPONENTE COMERCIAL.

- 1. ASIGNACIÓN DE RECURSOS (HUMANO Y TÉCNICO) EN LAS LABORES DE VERIFICACIÓN DE TERRENO, SUSPENSIONES, RECONEXIONES, VERIFICACIÓN DE SUSPENSIONES:**



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 2 de 47

Actualmente se materializaron los traslados o movimientos de personal que relacionamos en el quinto informe, fortaleciendo la Gestión Comercial en cuanto a la ejecución de un mayor número de visitas persuasivas lo que arrojó una optimización del recaudo; Durante el mes de Noviembre 2017 se incrementa un 2% y en el mes de Diciembre de 2017 la empresa tiene el valor más alto del recaudo histórico por DOS MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SIETE MILLONES, OCHOCIENTOS TREINTA Y UN MIL, CUATROCIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS, (\$2.977.831.439), El incremento del recaudo de diciembre de 2017 con respecto al mes anterior es de un 16% y con respecto a lo facturado se incrementa en un 14%, lo que evidencia que las medidas que estamos adoptando e implementando arrojarán el resultado esperado y facilitaran el cumplimiento de los compromisos convenidos mediante el programa que nos ocupa.

En términos comparativos de indicadores, con el propósito de evidenciar el avance en el recaudo expondremos el reporte mensual de facturación contra recaudo del último trimestre de la vigencia 2017:


PERIODO FACTURADO	FACTURACIÓN	RECAUDO
Octubre	4.031.700.457	2.523.857.943
Noviembre	3.941.083.451	2.560.811.875
Diciembre	3.791.233.536	2.977.831.439

Es importante aclarar, que la optimización progresiva de recaudo dinamiza el flujo de nuestra caja, logrando así cumplir con las obligaciones pendientes y realizar las inversiones que generen mayor eficiencia en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Valledupar.

## 2. REPORTE DETALLADO DE NECESIDADES DE PERSONAL:

El reporte detallado de las necesidades de personal fue relacionado en el quinto informe mediante el anexo de la comunicación GT-GT-568; la relación de las necesidades de personal, han sido suplidas de manera estratégica por la Gerencia de la Empresa, conforme al número de trabajadores que conforma la planta de personal, es decir realizando reubicación de los trabajadores sin realizar nuevas vinculación de tal manera que la mejoría del recaudo logrado no se tenga que invertir en costos administrativos o laborales.

En cuanto a los movimientos y traslados de personal, fueron relacionados en el quinto informe y en el presente, se evidenciarán los logros o resultados generados con las medidas adoptadas.




### 3. REPORTE DETALLADO DE CUADRILLAS Y ASIGNACIONES DIARIAS.

En cuanto a los reportes de tallados de cuadrillas, hemos venido manifestando para la ejecución de estas actividades, la contratación que realizó la Empresa con el colaborador empresarial RADIAN DE COLOMBIA S.A.S., mediante el vínculo contractual No. 041 de 2017 y para este sexto informe, reportamos el detalle de cuadrillas con que se ejecutan las tareas asignadas al colaborador:

DIRECCION	PROCESO	Cargo	CANTIDAD
Comercial	Lectura	Lectores	11
		Supervisor	1
		Jefe de área	1
	Critica	Revisores	10
		Supervisor	1
		Analistas	4
	SCRR	Plomeros	14
		Supervisor	1
		Analistas	2
Operativa	Macromedición	Plomeros	2
		Ayudantes	3
		Oficial de Obra	1
		Supervisor	1
	Micromedición	Plomeros	4
		Supervisor	1
		Analistas	1
Personal áreas administrativas y de soporte			9



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 4 de 47

No obstante a lo anterior RADIAN COLOMABIA S.A.S. contrató al Jefe de área de SCRR, con el objetivo de imprimir eficiencia y agilidad administrativa en las gestiones a cargo.

Con lo anterior evidenciamos un avance significativo en lo concerniente a la conformación de cuadrillas para el apoyo comercial y operativo que no había sido posible exponer, lo que repercute significativamente en la optimización del recaudo por el fortalecimiento de la crítica, generando facturación de calidad que motiva al usuario a la cancelación oportuna del servicio, impactando positivamente en la fidelización de usuarios; también hemos fortalecido el proceso de suspensiones y la normalización integral de los usuarios de la Empresa.

#### **4. INFORME DE ACCIONES:**

En cuanto a las acciones que hemos venido realizando en este componente – asignación de recurso humano – por las diferentes reubicaciones de trabajadores hemos tenido que realizar adecuación de puestos de trabajo de tal manera que garanticemos las condiciones mínimas que propicien un ambiente saludable para el desempeño de responsabilidades y se ha procedido a capacitar a los trabajadores reubicados por los líderes o responsables de procesos sobre las acciones reasignadas. Para su verificación anexamos registros fotográficos de las adecuaciones realizadas para la atención a usuarios y puestos de trabajadores, identificados como anexos para el numeral cuarto.


#### **5. IMPLEMENTACIÓN DE LA ASIGNACIÓN:**

Para la implementación de asignaciones de personal, en el quinto informe anexamos copia de la matriz realizada por la Gestión Humana de la Empresa, contenida en el oficio No. GT-GT-558, adjuntada en los documentos para el numeral primero, donde se relaciona el personal disponible a traslado y a fecha actual evidenciamos el impacto positivo del recaudo por el fortalecimiento de procesos misionales, que en detalles amplios se expondrá en el informe y comportamiento realizando por la División Control Comercial y la Sección de Cartera.

#### **6. INFORMACIÓN ACTUALIZADA Y DE CALIDAD:**

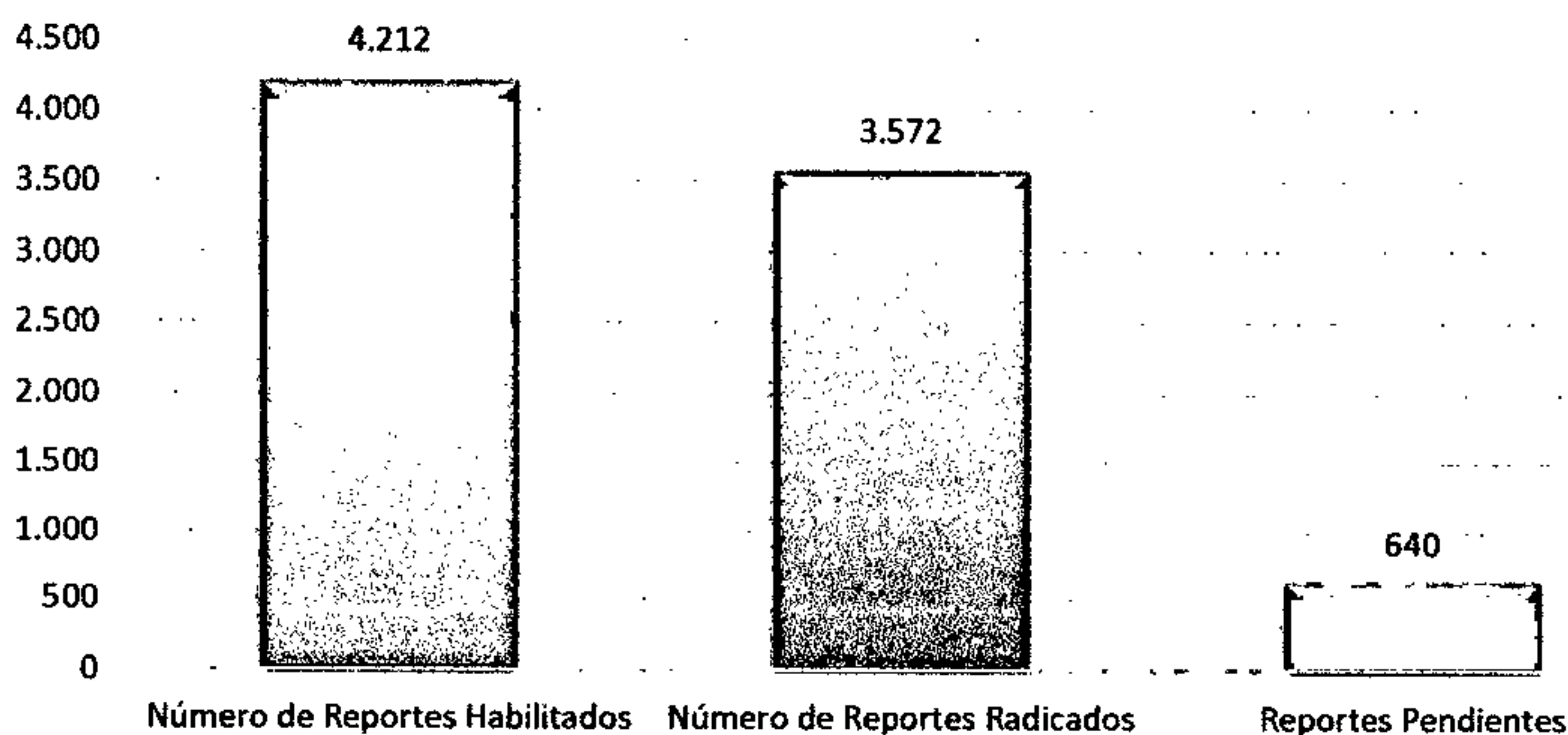
EMDUPAR S.A. E.S.P., con el propósito de garantizar información actualizada y de calidad ha focalizado trabajo en equipo articulando la gestión de revisoría fiscal, auditoría externa y por medio de contrato de prestación de servicios profesionales se ha venido actualizando el cargue de información al SUI, que se encontraba atrasado logrando así el cumplimiento de los cargues de información conforme a la habilitación de formatos que la entidad competente nos realice. Esta gestión coadyuva a mejorar los procesos y genera



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 5 de 47

fiabilidad en los mismos por encontrarse la información actualizada conforme a la articulación de procesos que se viene adelantando.

### Estado Reporte de Información Julio 13 de 2017




En los cronogramas de cargue, según las normatividad aplicable a nuestra empresa, se habilitan mensualmente dieciséis (16) Formatos y cuatro (4) Formularios para un total de veinte (20), de los cuales nueve (9) son del tópico técnico operativo y once (11) del tópico comercial, estos se relacionan a continuación:

Para la anualidad 2017 se certificaron cuatrocientos cuarenta y seis (446) formatos y/o formularios. Para el período de corte que comprende del 16 de diciembre de 2017 al 16 de enero de 2018, se certificaron setenta y siete (77) formatos y formularios, 13 en los días restantes del mes de diciembre y 64 hasta los 16 días del mes de enero de 2018, se adjunta listado de reportes formatos y formularios certificados, logrando así pasar del 84,81% al 87,05%, y de tener 640 reportes pendientes a tener 587.

Para el mes de enero de 2018 se habilitaron 126 formatos y formularios (correspondientes al segundo semestre, anuales, y mensuales), de los cuales 54 fueron de Auditoría Externa de Gestión y Resultados (estos los deben diligenciar y certificar la firma auditora externa), esto hizo que el porcentaje de cargue bajara.

No obstante a lo precitado en adelante en el informe detallado del reporte del cargue de información al SUI ampliaremos la información concerniente.



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 6 de 47

## **7. RECAUDO DE SUBSIDIOS ADEUDADOS POR EL MUNICIPIO.**

Se anexa certificación de paz y salvo, emitida por el Jefe de la Gestión Financiera de la Empresa y la Tesorera, hasta el mes de Noviembre del año 2017; actualmente la cuenta del mes de Diciembre de 2017, se encuentra en curso y conforme a los términos transcurridos durante la radicación de la cuenta y el giro de los recursos por parte del Municipio de Valledupar, este indicador de gestión mejoró en un cien por ciento, de tal manera que actualmente, el Municipio de Valledupar tiene deudas pendiente por este concepto y solo se tramita la cuenta del mes vencido de servicios prestado.

Anexamos copia de la certificación de paz y salvo emitido por la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P. cuyo documento se encuentran identificados como recaudo de subsidios.

## **8. REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN, LEGALIZACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE LA EMPRESA.**

En cuanto al avance en el proceso de actualización del contrato de condiciones uniformes según radicado 20182030000111 del 04/01/2018 la Comisión de regulación de agua potable CRA manifiesta en observaciones relacionadas con las cláusulas 10, 14, 15, 21, 24, 25, y 26 a las que nos encontramos haciendo los respectivos ajustes y para ello establecimos comunicación con la Dra. LIDA SANABRIA, quien nos explicó por medio de una teleconferencia la adecuación de la cláusula 24 y adicionales, que trata del procedimiento de defraudación de fluidos, evidenciando con lo citado que nos encontramos en los procedimientos que nos permitirán contar con un CCU actualizado; para su verificación, se anexa comunicación CRA No. 20182030000111 del 04 – 01 de 2018, por medio de la cual fuimos requeridos; identificar como anexo para el numeral octavo.

Las cláusulas 10, 14, y 21 ya se sujetaron al modelo 768 de la CRA.

## **9. CATASTRO DE SUSCRIPTORES.**

En adelante informamos el cronograma del censo definitivo y la definición de boleta catastral, cuyas gestiones fueron relacionados en el quinto informe de la actualización del catastro de usuario. No obstante a lo anterior anexamos medio magnético – cd con la información precitada; identificar como anexo para el numeral noveno, (9).






## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 7 de 47

NOMBRE DE TAREA	Duración	COMIENZO	FIN	ACTIVIDADES EJECUTADAS
<b>PLAN CENSO USUARIOS</b>		<b>FECHA DE INICIO</b>	<b>FECHA FINAL</b>	
Configuración general	1 día	lun 15/01/18	lun 15/01/18	Ejecutada configuración general
Configuración precel	1 DIA	mar 16/01/18	mar 16/01/18	Se concilia boleta catastral entre las partes y su configuración fue actualizada al software.
Prueba piloto boleta catastral	3 días	mié 17/01/18	vie 19/01/18	Realizada la prueba para captura de acuerdo a estructura de la boleta catastral para levantamiento de datos alfa-numéricos. Pendiente prueba en campo de captura.
Prueba piloto Levantamiento Cartográfico	5 días	lun 22/01/18	vie 26/01/18	
Levantamiento información BD	140 días	lun 29/01/18	vie 10/08/18	
Verificación	5 días	lun 13/08/18	vie 17/08/18	
Actualización	10 días	lun 20/08/18	vie 31/08/18	

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 8 de 47

**10. REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS COMERCIALES. INSTALACIÓN DE NUEVOS MEDIDORES, REVISIÓN Y CAMBIO DE MEDIDORES CON FALLA, CAMBIOS MEDIDORES OBSOLETOS. REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS.**

Para la instalación de medidores y cambio de medidores obsoletos, EMDUPAR S.A. E.S.P., debe cumplir con el debido proceso como garantía constitucional y legal para nuestros usuarios y gestión estratégica para fidelización de los mismos, por ello se presentó requerimiento contractual de una persona jurídica para el envío de correspondencia y así notificar a los usuarios del procedimiento a ejecutar.

Se adjunta como prueba del avance de esta gestión el requerimiento contractual que se identifica como anexo para el numeral decimo (10).

Estrato	1	2	3	4	5	6	No residencial	Total
<b>Medidores registrados en el sistema con fecha menor o igual a 30/12/2013</b>	16280	18935	11636	4289	1382	448	5	52975

<b>Trabajos en instalación y reposición de medidores de abril a 13 de diciembre del 2017</b>	
<b>REPOSICION DE MEDIDOR</b>	887
<b>INSTALACION DE NUEVOS USARIOS 2017</b>	1600
<b>INSTALACION A ANTIGUOS USARIOS ANTES 2017</b>	196
	2683


Usuarios sin medidor registrado: en este aspecto los usuarios se encuentran sin medición y adelantaremos el mismo proceso indicado para los medidores obsoletos, notificándolos de la obligación de micromedición en el mes de febrero de 2018 para que a marzo del mismo año esperemos que esta suma de medidores sin registro quede subsanada para la Empresa.

<b>Total de usuarios sin medidor registrado</b>	8650
---	------

Otro avance percibido es la normalización de los lavaderos clandestinos en la ciudad, los cuales cumplieron su ciclo de notificación de debido proceso, a estos se les normalizo el servicio instalando el equipo de medida y ordenando el bloqueos de acceso a otras acometidas.





	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 9 de 47

Lavaderos visitados	55
Lavaderos notificados	17
Lavaderos con irregularidad en el uso del servicio	5
Terminación del CCU en proceso	5

En cuanto a la necesidad de un laboratorio de medidores se requirió al colaborador empresarial, RADIAM SAS, el estudio de la infraestructura física para la adecuada instalación y posterior funcionamiento de un laboratorio de calibración de medidores para agua potable de acuerdo con la norma ntc iso/iec 17025: 2005


Esta implementación contiene un laboratorio acreditado que exige el cumplimiento de la totalidad de los requisitos de la norma técnica colombiana NTC-ISO/ISO 17025 *“Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración”* y la norma NTC-ISO 4064-2:2016 *“Equipos y métodos de ensayo – Medidores de Agua”*, teniendo siempre como objetivo la integración de un sistema de medición compuesto por la infraestructura física del laboratorio, personal competente, equipos y sistema de gestión de calidad.

A continuación se mencionan los requisitos mínimos para la infraestructura física de un laboratorio acreditado y que han sido requeridos, de acuerdo al numeral 5.3 *“Instalaciones y condiciones ambientales”*.

#### REQUISITOS DE INSTALACIONES Y CONDICIONES AMBIENTALES

- Las instalaciones físicas del laboratorio deben facilitar la correcta realización de las calibraciones, asegurando una adecuada iluminación para la lectura de las mediciones y un suministro eléctrico continuo y constante que no incida en el funcionamiento de los equipos de calibración.
- El laboratorio debe asegurarse que las condiciones ambientales de temperatura y humedad relativa no invaliden la calidad de los resultados de las calibraciones, para nuestro caso el área de calibración debe asegurar una temperatura ambiente de 15 ° C a 25 ° C y la humedad relativa ambiente de 45 % a 75 %.
- Se deben tener áreas lo suficientemente espaciales para el almacenamiento y alistamiento de los medidores a calibrar.
- El cumplimiento de los requisitos de instalaciones y condiciones ambientales se deben documentar en los documentos del sistema de gestión de la empresa.
- El laboratorio debe realizar un seguimiento, control y registro de las condiciones ambientales, con especial cuidado cuando las condiciones ambientales del sitio (ciudad) son bastantes adversas. Para estos casos se deben usar instalaciones físicas



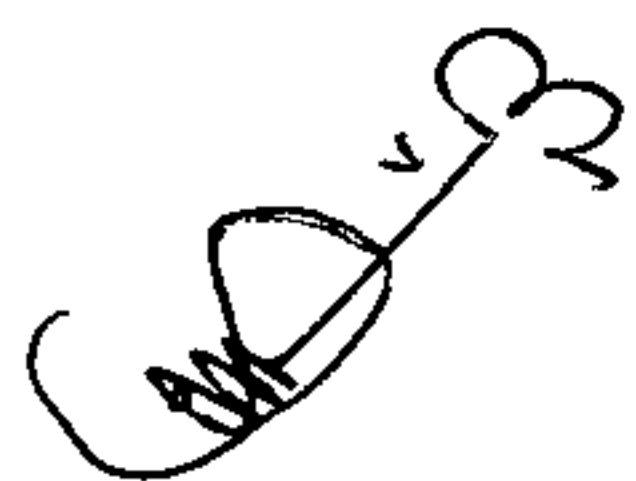
	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 10 de 47


herméticas para el correcto funcionamiento de los equipos de control de temperatura y humedad relativa (aire acondicionado).

- En la adecuación de las instalaciones físicas se debe tener especial cuidado con los controles para la esterilidad biológica, el polvo, la interferencia electromagnética, la radiación, la humedad, el suministro eléctrico, temperatura y los niveles de ruido y vibración.
- Debe haber una separación eficaz de áreas vecinas al laboratorio en las que se realicen actividades incompatibles, para este requisito se requieren muros, puertas y esclusas de climatización para el personal. El laboratorio debe tomar las medidas necesarias para evitar la contaminación cruzada.
- Se debe controlar el acceso y el uso de las áreas del laboratorio, se recomienda que las puertas de los diferentes accesos cuenten con sistemas de seguridad adecuados (cerraduras).
- El laboratorio debe tomar medidas para asegurar el orden y la limpieza en las diferentes áreas del laboratorio. Para este requisito lo más adecuado para los acabados de las paredes y pisos es emplear el color blanco y que los materiales empleados sean de fácil lavado.

#### **REQUISITOS ADICIONALES DE ACUERDO A LA NORMA NTC-ISO 4064-2:2016 “EQUIPOS Y METODOS DE ENSAYOS – MEDIDORES PARA AGUA”**

- Se debe contar con un área destinada para la ubicación de las máquinas y equipos que hacen parte del banco de pruebas.
- Tableros eléctricos que ofrezcan un suministro constante y estable de energía eléctrica (110 a 220 V).
- Sistema de alimentación del agua del proceso, compuesto por: bombas hidráulicas, válvulas, filtros, variador de velocidad, instrumentación, tablero de control y tuberías. Los anteriores elementos deben estar ubicados en el cuarto de máquinas destinado para tal fin.
- Sistema neumático, compuesto por: compresor, válvulas, unidad de mantenimiento, regulador, tuberías e instrumentación.
- El laboratorio debe contar con áreas adecuadas para: recepción de clientes y medidores, archivo, preparación de medidores a calibrar, calibración de medidores (banco de calibración), medidores calibrados y a calibrar, entrega de medidores, oficinas para el personal del laboratorio. Las anteriores áreas deben tener una separación eficaz de las mismas (puertas y paredes).
- Equipos necesarios para efectuar las calibraciones (se describen en el capítulo de banco de pruebas)
- El agua empleada en el proceso de calibración debe ser fría, para asegurar esta condición se requiere que el sistema de recirculación se encuentre dentro del laboratorio, ya que al controlar la temperatura ambiente, la temperatura del agua se mantendrá fría.




	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 11 de 47

Se establecieron procedimientos de calibración y sistema de medición para el laboratorio de medidores para agua según la norma 4064-2:2016

A continuación se describen las diferentes etapas en la calibración de medidores para agua:

- El laboratorio presta servicios de calibración para medidores de diámetros nominales de 15, 20 y 25 mm, teniendo en cuenta los procedimientos de ventas y servicio al cliente que debe tener el laboratorio.
- El servicio técnico de calibración inicia con la recepción de los medidores, para esto el laboratorio dispone de un área de recepción de medidores y de atención a usuarios, en esta etapa se registran los datos del medidor y del cliente, se almacenan los medidores recepcionadas en el área de almacén con las debidas protecciones.
- De acuerdo a procedimientos del laboratorio el usuario podría solicitar presenciar el proceso de calibración, en este caso el laboratorio debe disponer de las áreas necesarias para permitir la observación de las pruebas sin que se interfiera con el proceso de calibración.
- Previa programación de los trabajos de calibración, los medidores son montados en la línea del banco de pruebas, el principio de medición consiste en comparar el volumen registrado por el medidor con el volumen almacenado en los recipientes volumétricos metálicos patrones.
- El agua del proceso debe ser agua potable fría apta para el consumo humana, por esta razón se debe asegurar que el sistema de alimentación este adecuado para mantener las características fisicoquímicas del agua y mantenga durante todo el proceso una temperatura de máximo 25 ° C.
- Como el agua que pasa por los medidores debe fluir a unos caudales establecidas por norma, el sistema de alimentación debe suministrar caudal con una variación máxima del 2,5 % para caudal mínimo y del 5 % para el resto de caudales, el parámetros de variación de la presión del agua debe ser de +/- del 5 %.
- Los recipientes volumétricos metálicos son los patrones para la medición del volumen y cumplen con las especificaciones de norma, son de cuello estrecho para disminuir la incertidumbre por lectura, son fabricados en acero inoxidable.
- Dentro del proceso de calibración se deben registrar las siguientes variables: temperatura del agua, temperatura ambiente, humedad relativa, presión del agua y tiempo, estos datos son el insumo para la aplicación de las fórmulas matemáticas para la determinación del error y la incertidumbre de calibración.
- Las calibraciones se deben realizar por parte de personal altamente competente, con la formación y entrenamientos suficientes para la aplicación de los procedimientos de calibración.
- El proceso de calibración es realizado en las instalaciones fijas del laboratorio, ya que la acreditación otorgada así lo exige.
- Como resultado de la calibración se emite un certificado de calibración.



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 12 de 47

- Al momento del ingreso de los medidores a las instalaciones del laboratorio, es responsabilidad del laboratorio el resguardar en todo momento la propiedad del cliente (medidores para agua e información del cliente), para esto se debe contar con las instalaciones adecuadas para tal fin.
- Todas las actividades desarrolladas por el laboratorio deben ser documentadas y hacer parte del sistema de gestión de la calidad del laboratorio.

#### CRONOGRAMA GENERAL

DESCRIPCION	TIEMPO (D/H)	OBSERVACION
Visita de reconocimiento y ubicación física del laboratorio a instalar	1 Día	Se realizó visita técnica a la planta
Visita para aspectos logísticos y técnicos	4 Días	Realizado
Obra civil	90 días	Se encuentra en diseño al 30%
Adecuaciones Técnicas Especificas	45 días	
Montaje técnico	8 días	
Instalación Banco de medidores	60 días	
Certificación personal Emdupar	xxxxxx	El personal de Emdupar se deberá certificar como los 3 cargos fundamentales (jefe de laboratorio, y 2 metrologos)
Pruebas y ensayos a ejecutar en el banco	15 días	
Certificación Laboratorio	120 días	
Capacitación teórico practico	8 días	

#### Actividades Ejecutadas:

##### Visita de reconocimiento y ubicación física del laboratorio a instalar

Se realizó visita técnica a la planta en donde se encuentra la ubicación disponible para la construcción y montaje del laboratorio de medidores, pero se encontró que no hay adecuaciones básicas para el mismo y que la construcción se deberá diseñar a partir de la obra civil misma del espacio físico.

##### Visita para aspectos logísticos y técnicos:

Se realizó visita con el fin de asegurar instalaciones físicas del laboratorio las cuales deben facilitar la correcta realización de las calibraciones, asegurando una adecuada iluminación para la lectura de las mediciones y un suministro eléctrico continuo y



constante que no incida en el funcionamiento de los equipos de calibración, garantizando así áreas lo suficientemente espaciosas para el almacenamiento y alistamiento de los medidores a calibrar.

Previo a la obra civil teniendo en cuenta las condiciones en que se encuentra en el sitio, se debe realizar un plano físico de las condiciones y distribución del mismo el cual será verificado y evaluado. Dicho diseño se encuentra en un avance del 40%.

**11. FACTURACIÓN: REVISIÓN DE CICLOS, EFECTIVIDAD EN PRE – CRITICA Y CRITICA, REDUCCIÓN DE COBRO POR PROMEDIO, SUSPENSIONES Y RECONEXIONES OPORTUNAS, REPORTES DE INFORMACIÓN Y SISTEMA DE INFORMACIÓN EN LÍNEA.**


Conforme a lo manifestado por la División de Facturación de la Empresa, procedemos a informar el comportamiento de la Facturación para el mes de Diciembre de 2017, en los siguientes términos:

<b>TOTAL FACTURAS IMPRESAS</b>	<b>91.741</b>	<b>57,12% EFECTIVIDAD EN LA MICROMEDICIÓN.</b>
<b>TOTAL DE USUARIOS FACTURADOS POR DIFERENCIAL DE LECTURA.</b>	<b>52.405</b>	<b>EL 57,12% DE LOS USUARIOS OBTUVIERON SUS CONSUMOS POR DIFERENCIAL DE LECTURA.</b>
<b>TOTAL DE USUARIOS FACTURADOS POR PROMEDIO A PESAR DE TENER DIFERENCIAL DE LECTURA</b>	<b>12.438</b>	<b>EL 13,56% DE LOS USUARIOS A PESAR DE TENER LECTURA REGISTRADA SE LE CARGÓ SU CONSUMO POR PROMEDIO.</b>
<b>TOTAL USUARIOS SIN MEDIDOR REGISTRADO</b>	<b>8.775</b>	<b>EL 9,56% DE LOS USUARIOS NO CUENTAN CON EQUIPO DE MEDIDA REGISTRADO EN NUESTRO SISTEMA.</b>
<b>TOTAL DE USUARIOS CON DIFERENCIAL DE LECTURA</b>	<b>64.843</b>	<b>EL 70,68% DE LOS USUARIOS FACTURADOS PRESENTARON DIFERENCIAL DE LECTURA.</b>
<b>TOTAL DE USUARIOS CON CAUSALES DE NO LECTURA.</b>	<b>17.129</b>	<b>EL 18,67% DE LOS USUARIOS FACTURADOS PRESENTARON CAUSAL DE NO LECTURA.</b>
<b>TOTAL DE ÓRDENES DE LECTURA</b>	<b>81.872</b>	<b>EL 89,35% DE LOS USUARIOS CUENTAN CON EQUIPO DE MEDIDA REGISTRADO EN NUESTRO SISTEMA.</b>

En cuanto al mes anterior de la misma anualidad encontramos la siguiente información:

- Aumento de porcentaje de efectividad en la micromedición.
- Aumentaron los usuarios facturados por diferencial de lectura.



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 14 de 47

- Disminuyó el total de usuarios facturados por promedio a pesar de tener lectura reportada.
- Aumento el total de usuarios sin medidor registrado, se acelerará el proceso de registro de medidores instalados.
- Disminuyó el total de usuarios con causal de no lectura CONEXIÓN DIRECTA.
- Se desarrollaron mayor cantidad de revisiones previas las cuales llevaron a entregarle el consumo real a cada usuario visitado.
- Los usuarios con cero consumo evidenciados por visitas previas aumentaron.

Las revisiones previas vienen en aumento en atención al inicio de las actividades propias del colaborador empresarial RADIAN COLOMBIA S.A.S. se han desarrollado dos mesas de trabajo con el colaborador en aras de mejorar las acciones a implementar durante el proceso de revisiones previas, asimismo se fijaron compromisos. En la medida en que el porcentaje de revisiones previas vaya en aumento así mismo se verá reflejado el aumento de la efectividad en la micromedición en aras de darle cumplimiento al objetivo de entregar mayor consumos medidos y menos promedio.

Ha existido comunicación constante entre la División y el colaborador empresarial con la finalidad de evaluar el proceso y mejorar la ejecución de responsabilidades. Se propone la meta de aumentar en el transcurso de este mes un mayor número de usuarios objeto de revisiones previas y se articula el personal asignado a la División con el personal del colaborador empresarial, relacionado como reporte detallado de cuadrillas para darle mayor eficiencia a la ejecución comercial.

No obstante a lo anterior, anexamos en medio magnético, identificado como anexos para el numeral 11, cd contentivo de la información que soporta lo relacionado, además de las actividades desarrolladas como la solicitud de creación de un nuevo ciclo el cual, ya se encuentra en el proceso previo de elaboración, actas de reunión de la División de Facturación y el colaborador RADIAN COLOMBIA S.A.S., y la matriz del programa de gestión para el mes de Diciembre de 2017.

**12. ATENCIÓN DE USUARIOS Y P.Q.R.: CALIDAD DE LA ATENCIÓN, TIEMPOS, REDUCCIÓN DE CAUSALES DE RECLAMACIÓN (COMERCIAL Y TÉCNICA). DISMINUCIÓN DE SAP, REP, RAP, REQ. PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN Y FOMENTO A LA CULTURA DE PAGO, REDUCCIÓN DE MOROSIDAD.**

La División De P.Q.R., ejecutó para el periodo correspondiente para el presente informe, de acuerdo a la gestión de referencia que comprende el proceso de atención oportuna de peticiones y recursos de acuerdo a las siguientes responsabilidades;




- Remitir las quejas, peticiones y reclamos a las instancias involucradas y realizar el proceso de seguimiento eficaz correspondiente.
- Coordinar e informar con el funcionario respectivo, las visitas técnicas necesarias, a fin de solucionar las peticiones, quejas y reclamos de los clientes.
- Coordinar la proyección, contestación y notificación dentro del término de ley de las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, suscriptores y potenciales suscriptores, con los servicios que presta la entidad.
- Servir de enlace entre la empresa y los Usuarios y sostener unas relaciones adecuadas con los usuarios y particulares.
- Orientar a los usuarios y suministrar la información que les sea solicitada, de conformidad con los procedimientos establecidos, frente a los servicios que presta la empresa.
- Proyectar y ajustar conforme a las directrices de la CRA Y SSPD el Contrato de Condiciones uniformes de la empresa.
- Preparar los informes que le encomienden la Gerencia o el Proceso Gestión comercial.
- Proponer al superior inmediato acciones preventivas conducentes a la óptima gestión organizacional y a la superación de las anomalías presentadas en la prestación de los servicios.
- Realizar seguimiento a la aplicación de las acciones, medidas y correctivos sugeridos para superar las inconsistencias objeto de quejas o reclamos y proponer al superior inmediato los ajustes que considere necesarios.
- Notificarse ante la SSPD de los fallos resolutorios de los derechos de petición presentados por los usuarios.
- Elaborar el presupuesto anual correspondiente a la división y, presentar y sustentar los resultados del mismo a su jefe inmediato.
- Preparar informes periódicos relacionados con la gestión del proceso.
- Velar por el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos (administrativos, operacionales, laborales y de salud ocupacional) establecidos en la empresa, por parte del personal a su cargo.
- Las demás que le sean asignadas por su jefe mediato o inmediato, de acuerdo con el área de desempeño.

La división de Peticiones Quejas Y Reclamos actualmente cuenta con 8 profesionales del derecho, 6 auxiliares administrativos y 6 técnicos, Las peticiones radicadas y atendidas dadas a conocer en el presente informe corresponden a los meses mes de Abril a Diciembre de 2017.

MESES DE ATENCIÓN	NÚMERO DE PETICIONES
DICIEMBRE DE 2016	1145
ENERO DE 2017	1281
FEBRERO DE 2017	1326
MARZO DE 2017	1134
ABRIL DE 2017	871



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 16 de 47

MAYO DE 2017	1144
JUNIO DE 2017	928
JULIO DE 2017	1163
AGOSTO DE 2017	1107
SEPTIEMBRE DE 2017	866
OCTUBRE DE 2017	1005
NOVIEMBRE 2017	984
DICIEMBRE 2017	814
<b>TOTAL</b>	<b>13.767</b>

De este considerable número de peticiones, el 100% fueron atendidas dentro de los diez primeros días hábiles, es dable indicar que la ley 1755 de 2015 en su Artículo 14 dispuso *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.”*

Lo anterior permite evidenciar la reducción de los términos implementados para atender satisfactoriamente a los usuarios que accionan ante la empresa, indicador que evidencia mejoría significativa en la calidad de la atención y repercute en la fidelización de los usuarios que siendo atendido de manera ágil cambia su percepción sobre la Empresa.

Una vez realizado el análisis anterior; se hace pertinente infórmale las causales de cada una de las peticiones y sus respectiva cuantificación respecto de los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y Diciembre de 2017.







## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 17 de 47

Cuenta de Causal	
Causal	Total
1 - Otros	803
102 - Inconformidad con el Consumo	6236
103 - Cobros inoportunos	48
104 - Cobros por servicios no prestados	193
105 - Dirección Incorrecta	17
106 - Cobro Múltiple	4
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	2
112 - Descuento por Predio Desocupado	3422
115 - Estrato	26
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	113
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	176
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	75
122 - Pago sin Abono a Cuenta	4
123 - Solidaridad	351
126 - Conexión	4
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	59
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	21
130 - Terminación de contrato	141
135 - Silencio Administrativo Positivo	18
136 - Reliquidación por no medidor	1047
137 - Pago por error	45
141 - Prescripción	37
<b>Total general</b>	<b>12842</b>

Respecto al mes de diciembre de 2017 es el siguiente:

Cuenta de Causal	
Causal	Total
1 - Otros	18
102 - Inconformidad con el Consumo	313
103 - Cobros inoportunos	9
104 - Cobros por servicios no prestados	17
105 - Dirección Incorrecta	5
106 - Cobro Múltiple	3
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	1
112 - Descuento por Predio Desocupado	150
115 - Estrato	1
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	8
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	41
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	2
123 - Solidaridad	48
126 - Conexión	3
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	12
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	1
130 - Terminación de contrato	14
135 - Silencio Administrativo Positivo	1
136 - Reliquidación por no medidor	159
137 - Pago por error	6
141 - Prescripción	2
<b>Total general</b>	<b>814</b>

No obstante; uno de los principales indicadores a mejorar según el plan de gestión suscrito con la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios es la actualización de la información y cierre de casos en el sistema de información comercial, De las 13.767 Reclamaciones en los Doce (12) Meses transcurridos del año 2017, los profesionales adscritos a esta división han sistematizado y cerrado en tiempo real 12.416 casos de los cuales pueden ser validados en el sistema de información de empresas prestadoras de servicios públicos SUI; es esta la razón por la que presentamos los siguientes indicadores;

Cuenta de Estado	
Estado	Total
13 - Registrado	282
14 - Atendido	12416
32 - Anulado	37
36 - En anulación	107
<b>Total general</b>	<b>12842</b>

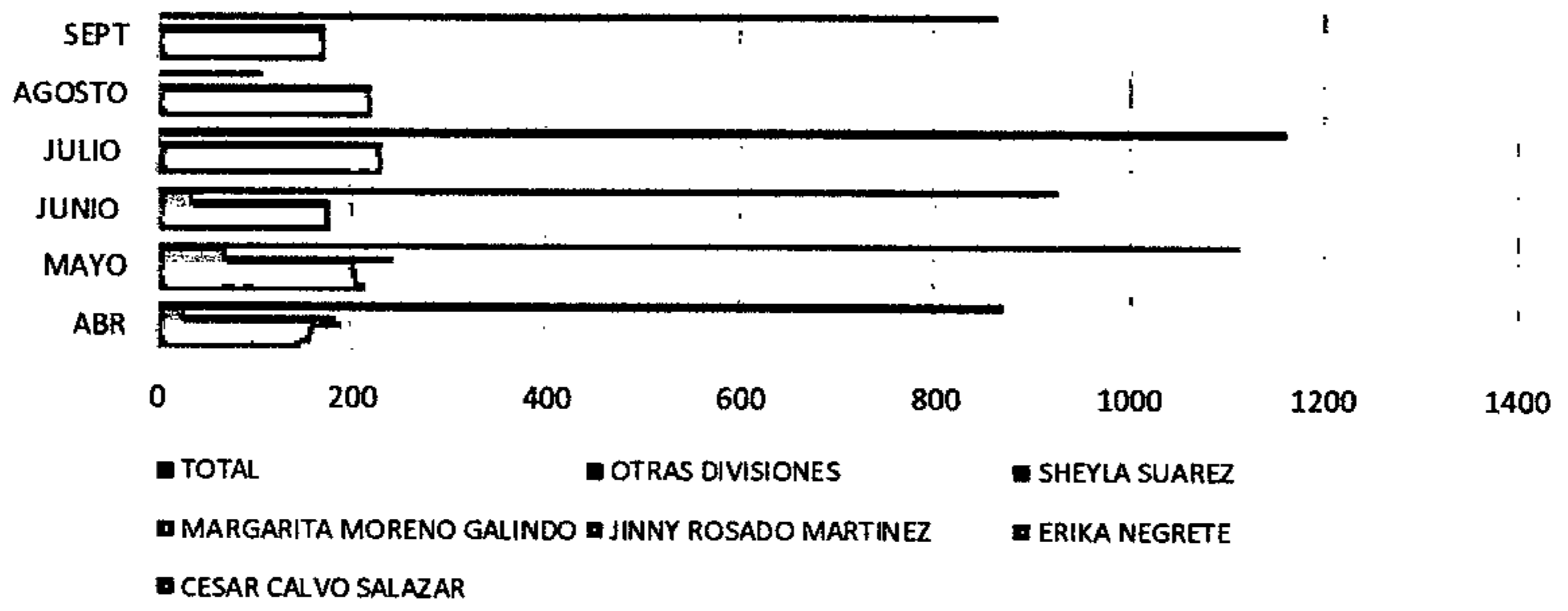
Así mismo se establecen este tipo de indicadores para el mes de diciembre del presente:



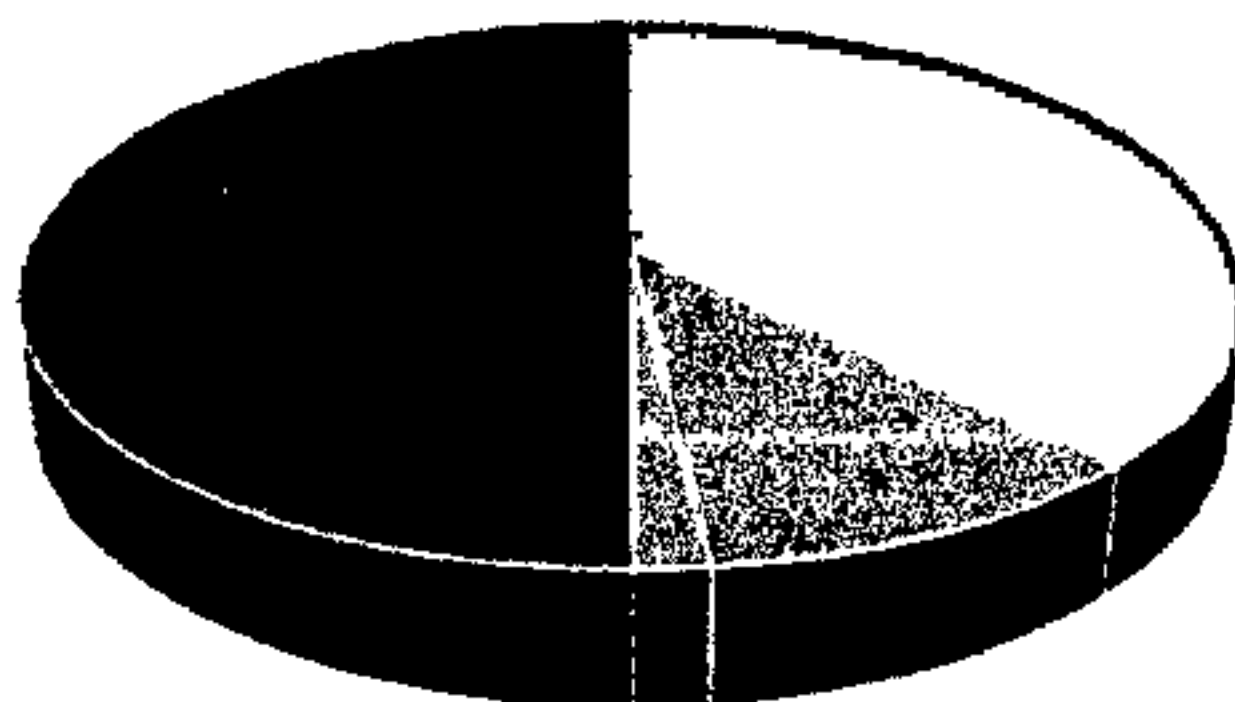
Cuenta de Estado	Total
13 - Registrado	153
14 - Atendido	652
36 - En anulación	9
<b>Total general</b>	<b>814</b>

Los profesionales del derecho están cumpliendo exitosamente con sus metas y responsabilidades, en consecuencia le informo los siguientes indicadores de los meses subsiguientes;

### INDICADOR POR PROFESIONAL



**ABRIL**

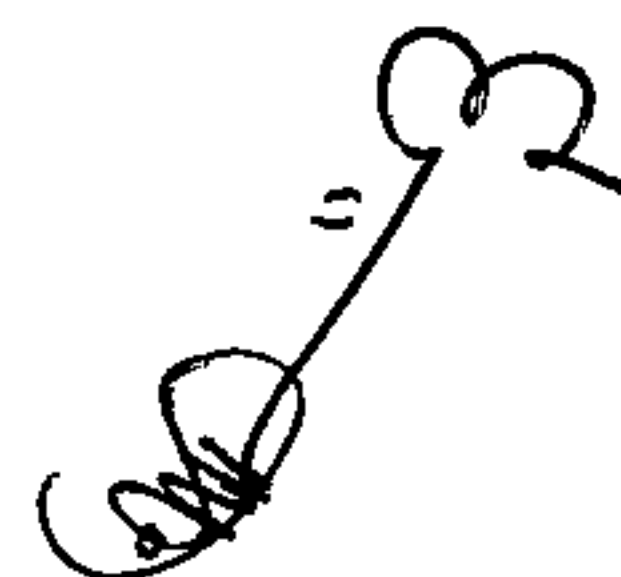


- CESAR CALVO SALAZAR
- JINNY ROSADO MARTINEZ
- SHEYLA SUAREZ
- TOTAL
- ERIKA NEGRETE
- MARGARITA MORENO GALINDO
- OTRAS DIVISIONES

**MAYO**



- CESAR CALVO SALAZAR
- JINNY ROSADO MARTINEZ
- SHEYLA SUAREZ
- TOTAL
- ERIKA NEGRETE
- MARGARITA MORENO GALINDO
- OTRAS DIVISIONES

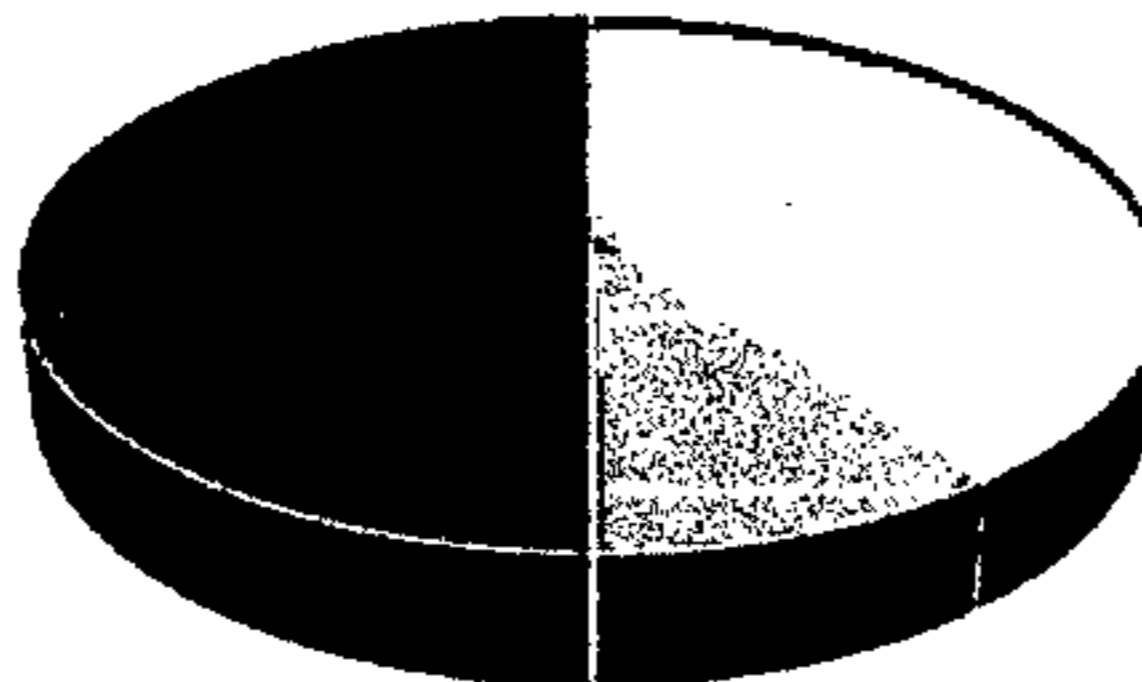


**JUNIO**



- CESAR CALVO SALAZAR
- JINNY ROSADO MARTINEZ
- SHEYLA SUAREZ
- TOTAL
- ERIKA NEGRETE
- MARGARITA MORENO GALINDO
- OTRAS DIVISIONES

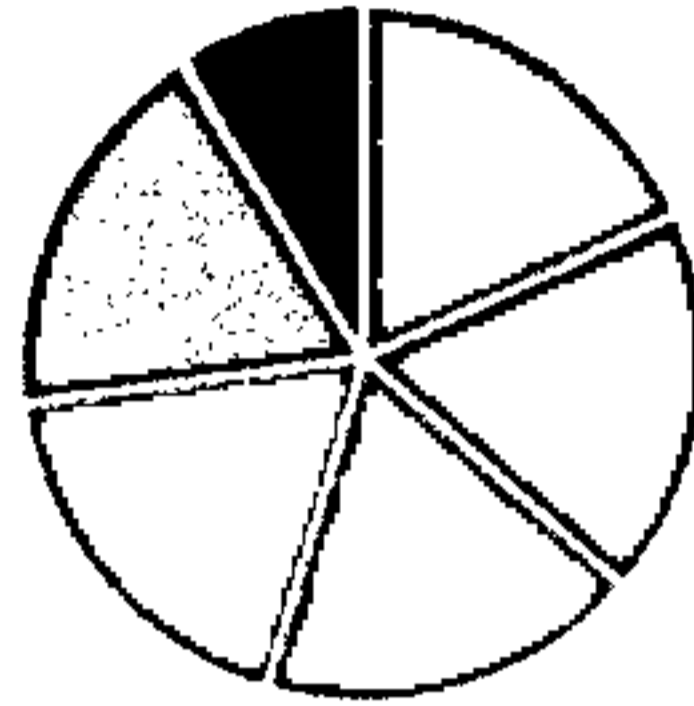
**JULIO**



- CESAR CALVO SALAZAR
- JINNY ROSADO MARTINEZ
- SHEYLA SUAREZ
- TOTAL
- ERIKA NEGRETE
- MARGARITA MORENO GALINDO
- OTRAS DIVISIONES

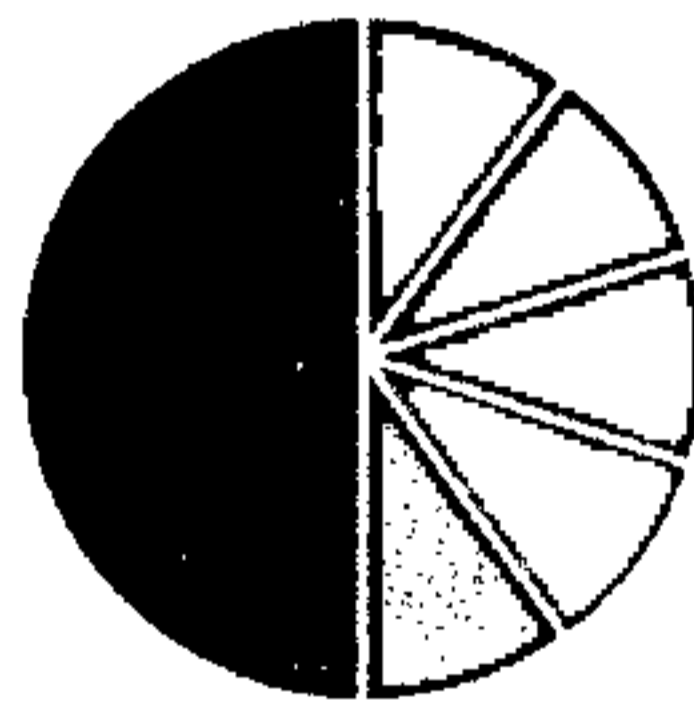


**AGOSTO**

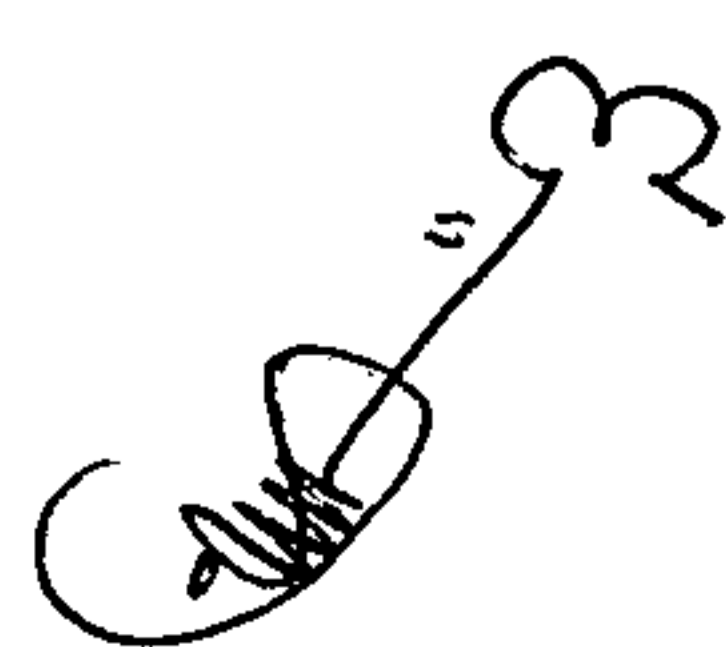



- CESAR CALVO SALAZAR
- JINNY ROSADO MARTINEZ
- SHEYLA SUAREZ
- TOTAL
- ERIKA NEGRETE
- MARGARITA MORENO GALINDO
- OTRAS DIVISIONES

**SEPT**



- CESAR CALVO SALAZAR
- JINNY ROSADO MARTINEZ
- SHEYLA SUAREZ
- TOTAL
- ERIKA NEGRETE
- MARGARITA MORENO GALINDO
- OTRAS DIVISIONES



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 23 de 47

Según el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, los recursos proceden contra las decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. En particular contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación.

En el artículo 153 de la Ley 142 de 1994 se previó que todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presente n los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que prestan.

Así mismo, esta norma señala que *"las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre derecho de petición"*. Los requisitos para interponer un recurso son:

1. "Interponerse dentro del plazo legal, personalmente y por escrito por el interesado o su representante legal o apoderado debidamente constituido; y sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad, y con indicación del nombre del recurrente.
2. Acreditar el pago o el cumplimiento de lo que el recurrente reconoce deber; y garantizar el cumplimiento de la parte de la decisión que recurre cuando ésta sea exigible conforme a la ley.
3. Relacionar las pruebas que se pretende hacer valer.
4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente."

Estas actividades están a cargo del profesional del derecho **JOSE CAMARGO LOPEZ**, y el estudio de las resoluciones expedidas por la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios a cargo de la doctora **DIANA VICTORIA HINOJOSA BARRANCO**. Los recursos atendidos en la vigencia 2017 son 1.154.

Cuenta de Estado	Total
Estado	
13 - Registrado	699
14 - Atendido	444
32 - Anulado	1
36 - En anulación	10
<b>Total general</b>	<b>1154</b>





## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

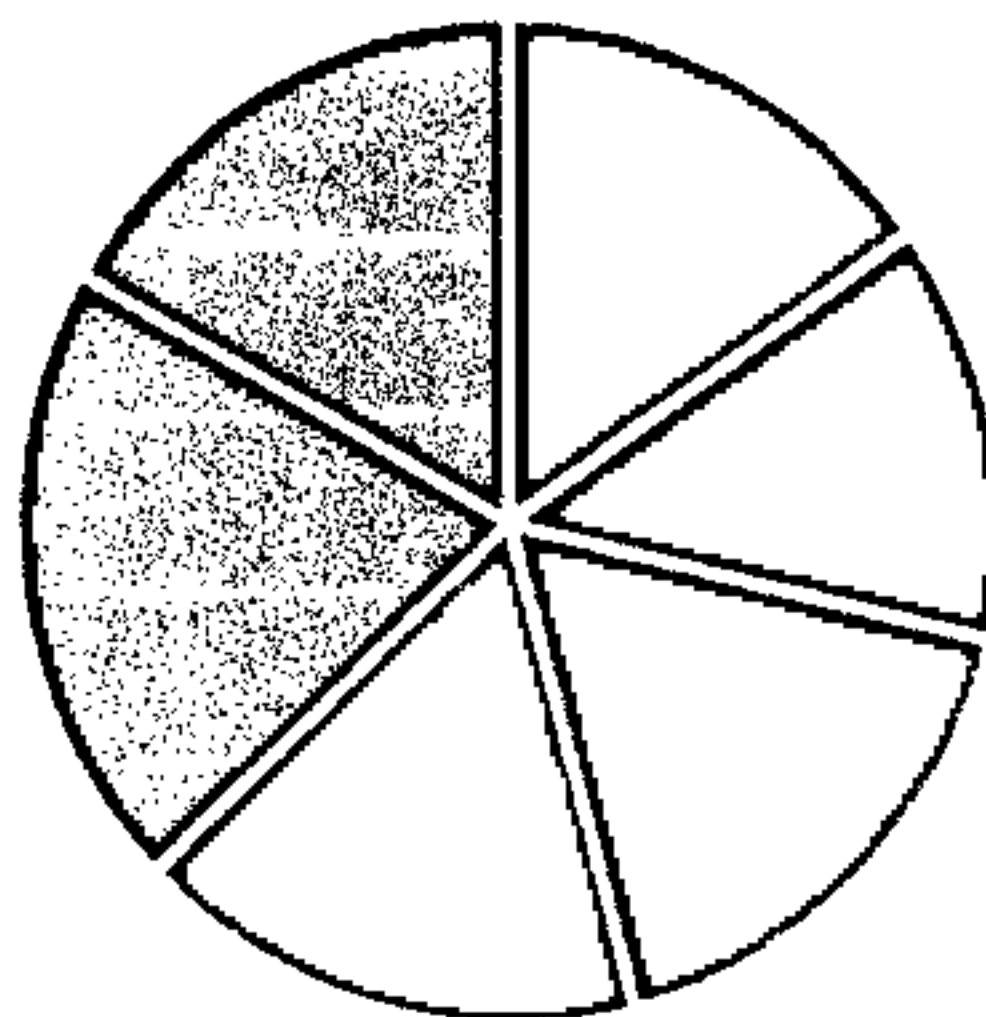
Página: 24 de 47

Cuenta de Causal	Total
Causal	
102 - Inconformidad con el Consumo	584
103 - Cobros inoportunos	10
104 - Cobros por servicios no prestados	22
105 - Dirección Incorrecta	1
106 - Cobro Múltiple	2
108 - Falla en la Prestacion del Servicio por continuidad	2
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa	2
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	1
112 - Descuento por Predio Desocupado	113
114 - Decisiones de Sanción de la ESP	1
115 - Estrato	1
117 - Tarifa cobrada	1
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	2
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	23
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	5
123 - Solidaridad	200
125 - Atención al Usuario en visitas de revisiones a las Instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	3
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	5
130 - Terminación de contrato	18
131 - Atención del usuario en sede de la empresa	1
135 - Silencio Administrativo Positivo	5
136 - Reliquidación por no medidor	134
141 - Prescripción	18
<b>Total general</b>	<b>1154</b>

El referente anterior expresan los indicadores por causal de reclamo.



**RECURSOS RESUELTOS MENSUAL**




■ ABRIL ■ MAYO ■ JUNIO ■ JULIO ■ AGOSTO ■ SEPTIEMBRE

Respecto de los silencios administrativos, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de acuerdo con la facultades especiales conferidas por el artículo 79, numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, modificada por la Ley 689 de 2001, expidió las resoluciones que a continuación se relacionan, a través de las cuales se sanciona a la Empresa De Servicios Públicos De Valledupar por incurrir en la figura jurídica de SILENCIOS ADMINISTRATIVOS:

**INFORME DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**

RESOLUCIONES PARA PAGO DE SANCIONES POR SILENCIOS ADMINISTRATIVOS POSITIVOS	2
SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL - SANCIONES (MULTAS) POR SILENCIOS ADTIVOS	5
RECÚRSOS DE REPOSICION FRENTE A SANCIONES (MULTAS) DE LA SSPD	6
MODIFICATORIOS	112
REMISIONES A CARTERA POR CONFIRMACION/RECHAZO/IMPROCEDENCIA/ARCHIVO DE EXPEDIENTE	98
REMISIONES DE EXPEDIENTES PARA AVOCAR CONOCIMIENTO EN SEGUNDA INSTANCIA	461
CÚMPLIMIENTOS	100



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 26 de 47

**13. GESTIÓN DE CARTERA: DEPURACIÓN, DEFINICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA, SUSPENSIÓN Y VERIFICACIÓN SUSPENSIÓN (PERDIDAS), COBRO JURÍDICO, INFORMACIÓN ACTUALIZADA Y DE CALIDAD.**

Con el propósito de optimizar las gestiones ejecutadas por la Sección de Cartera a partir del cinco (5) de Diciembre del año 2017, se iniciaron las actividades de suspensión y reinstalación por parte del colaborador empresarial RADIAN COLOMBIA S.A.S., como lo habíamos manifestado en informes anteriores.

La gestión del cobro de cartera se evidencia en el aumento de financiaciones las cuales aumentaron en un 67% en comparación con la vigencia 2016.

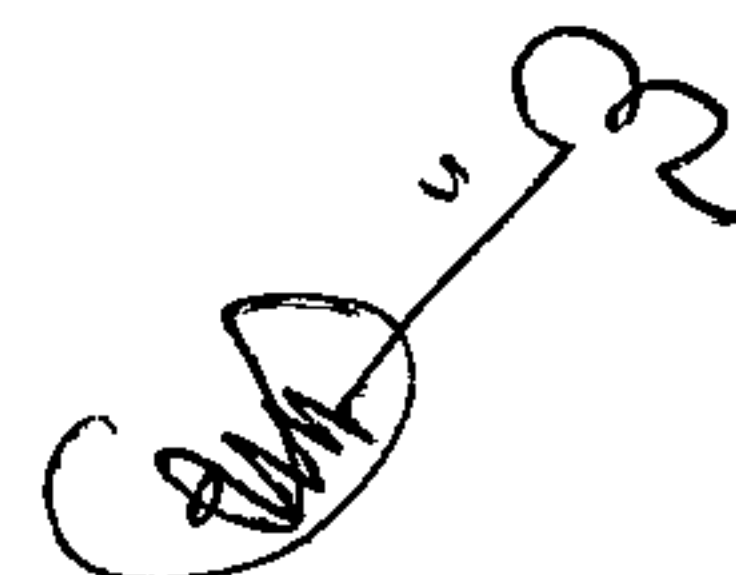
La cartera de la Empresa refleja un incremento mensual de aproximadamente MIL DOSCIENTOS MILLONES (\$1.200.000.000), y en el mes de Diciembre por la depuración de la misma realizada en jornada de normalización se incrementó en CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL, DOSCIENTOS VEINTIÚN PESOS (\$454.864.221).


Para el inicio de cobros jurídicos se realizó entrega a firma asesora externa, de las cien carteras más altas registradas en el sistema comercial de la Empresa, cuya relación se anexa en medio magnético para su verificación y en los próximos informes del desarrollo del programa de gestión se estará reportando el impacto positivo de esta gestión jurídica en la recuperación de la cartera y aumento de los ingresos. (Identificar el cd como Usuarios cobro jurídico, en los anexos relacionados para el numeral doce).

Se anexa en medio magnético identificado como anexo para el numeral 12, – CD – contenido de la cartera detallada con corte a 31 de Diciembre de 2017 y en adelante graficamos el comportamiento de las actividades correspondientes a la cartera de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P.

**SUSPENSIONES Y REINSTALACIONES**

MESES	SUSPENSIONES	REINSTALACIONES
ENERO	80	82
FEBRERO	270	125
MARZO	325	156
ABRIL	223	64

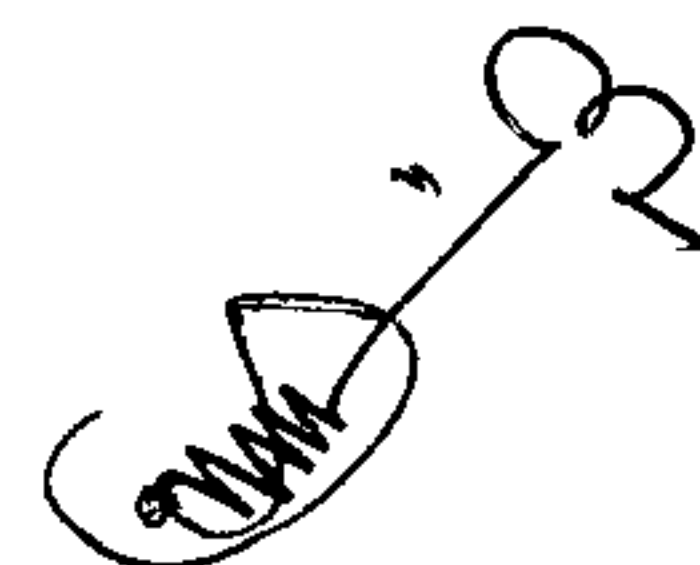


	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 27 de 47

MAYO	280	114
JUNIO	197	70
JULIO	266	86
AGOSTO	140	51
SEPTIEMBRE	133	38
OCTUBRE	254	47
NOVIEMBRE	335	56
DICIEMBRE	763	181
<b>TOTAL</b>	<b>3.266</b>	<b>1.070</b>

### DEPURACIÓN Y RECAUDO DE CARTERA MOROSA

MESES	CANTIDAD USUARIOS	DEPURACIÓN
ENERO	45	\$ 9.885.259.00
FEBRERO	61	\$ 20.386.486.00
MARZO	73	\$ 35.525.718.00
ABRIL	138	\$ 73.012.512.00
MAYO	171	\$ 94.439.981.00
JUNIO	165	\$ 117.964.527.00
JULIO	341	\$ 123.176.116.00
AGOSTO	201	\$ 71.667.215.00
SEPTIEMBRE	962	\$209.959.817.00
OCTUBRE	776	\$454.732.377.00
NOVIEMBRE	1.401	\$1.118.268.285.00
DICIEMBRE	65	\$63.266.508.00
<b>TOTAL</b>	<b>4.402</b>	<b>\$2.393.084.801.00</b>

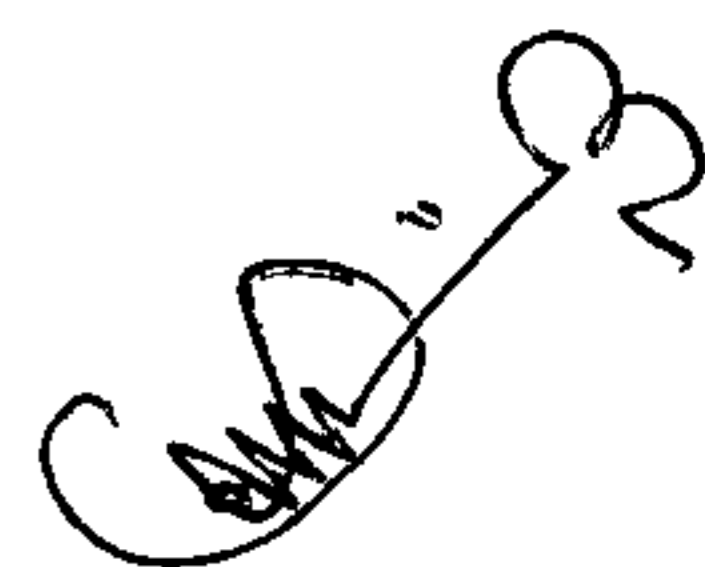


**CARTERA TOTAL CON CORTE A DICIEMBRE 2017**

<b>COMPARATIVO DE CARTERA DE DICIEMBRE DE 2016 VS DICIEMBRE DE 2017</b>				
<b>RANGO</b>	<b>DICIEMBRE DE 2016</b>	<b>DICIEMBRE DE 2017</b>	<b>VARIACION</b>	<b>% DE VARIACION</b>
<b>FINANCIACIONES</b>	4.192.871.783	3.628.831.924	-564.039.859	-13,45
0-90 DIAS	5.159.035.240	5.717.327.932	558.292.692	10,82
91-180 DIAS	3.464.887.078	4.285.819.083	820.932.005	23,69
181-360 DIAS	5.520.083.587	7.402.459.049	1.882.375.462	34,10
> 360 DIAS	43.178.516.096	51.288.407.585	8.109.891.489	18,78
<b>TOTAL</b>	<b>61.515.393.784</b>	<b>72.322.845.573</b>	<b>10.807.451.789</b>	<b>17,57</b>

**ACUERDOS DE PAGO**

<b>COMPARATIVO DE ACUERDOS DE PAGO NOVIEMBRE DE 2016 Vs NOVIEMBRE DE 2017</b>				
<b>MES</b>	<b>AÑO 2016</b>	<b>AÑO 2017</b>	<b>VARIACION</b>	<b>% DE VARIACION</b>
ENERO	151	185	34	23%
FEBRERO	156	241	85	54%
MARZO	117	242	125	107%
ABRIL	120	280	160	133%
MAYO	169	256	87	51%
JUNIO	165	226	61	37%
JULIO	174	239	65	37%
AGOSTO	222	193	-29	-13%
SEPTIEMBRE	173	201	28	16%
OCTUBRE	175	202	27	15%
NOVIEMBRE	129	304	175	136%
DICIEMBRE	159	618	459	289%
<b>TOTAL</b>	<b>1.910</b>	<b>3.187</b>	<b>1.277</b>	<b>67%</b>
PROMEDIO	159	234	75	47%



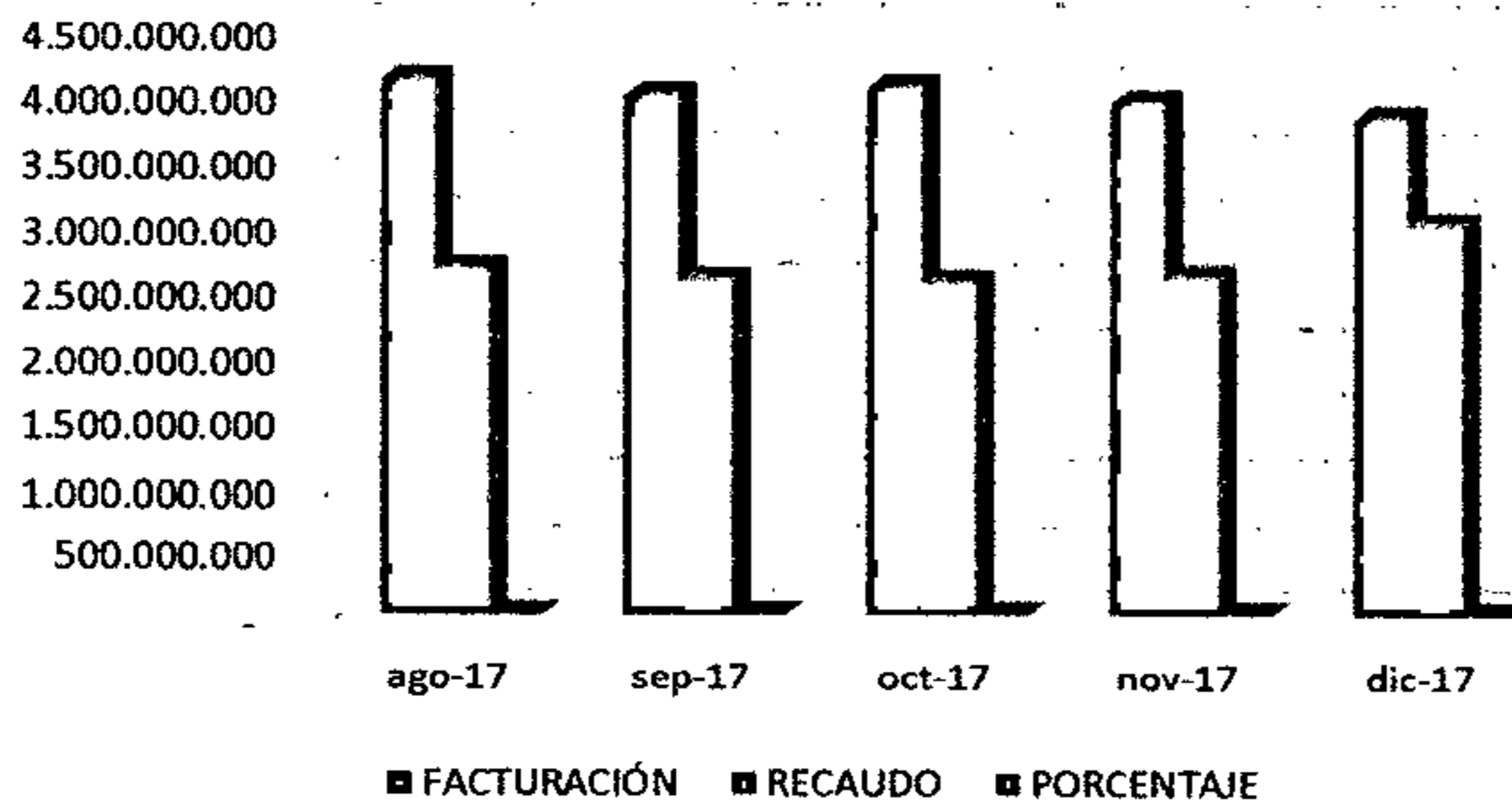
#### 14. GESTIÓN Y EFICIENCIA DE RECAUDO.

Como resultado de las gestiones implementadas y el fortalecimiento de los procesos misionales hemos logrado el siguiente comportamiento y resultado.

#### REPORTE MENSUAL DE FACTURACIÓN CONTRA RECAUDO:

REPORTE MENSUAL DE FACTURACIÓN CONTRA RECAUDO				
PERIODO	FACTURACIÓN	RECAUDO	PORCENTAJE	DIFERENCIA
abr-17	3.845.379.940	2.369.921.734	62%	0
may-17	4.017.312.874	2.805.305.603	70%	18,37
jun-17	3.896.439.740	2.541.522.986	65,22%	-4,78
jul-17	4.060.032.586	2.971.245.358	73,18%	16,90%
ago-17	4.086.337.635	2.630.164.625	64,36%	-11,47%
sep-17	3.965.834.669	2.541.222.638	64%	-3,38%
oct-17	4.031.700.457	2.523.857.943	63%	-0,70%
nov-17	3.914.083.451	2.560.811.875	65%	2%
dic-17	3.791.233.536	2.977.831.439	78,54	13,54%

#### FACTURACIÓN VS RECAUDO






## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

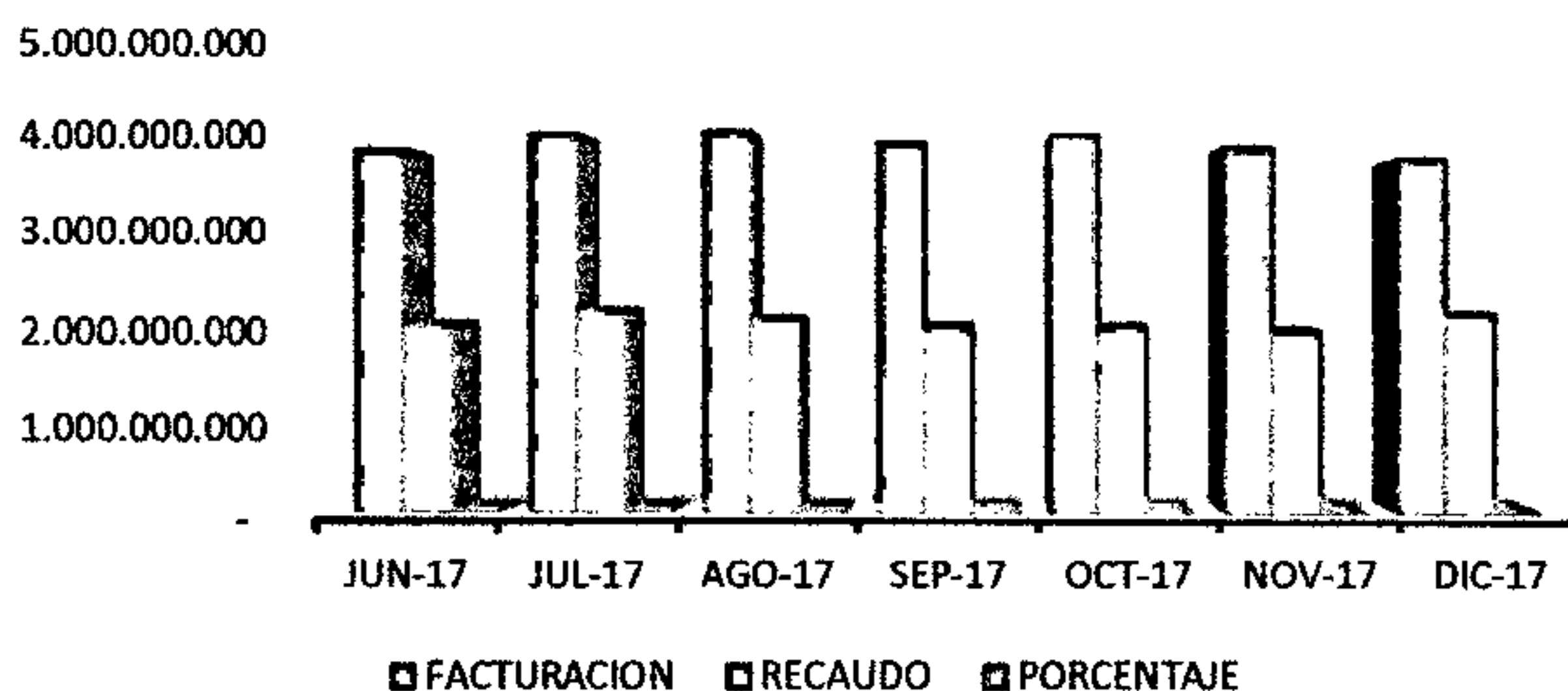
Página: 30 de 47

En los últimos dos meses el recaudo comparado con la facturación viene aumentando. Durante el mes de Noviembre 2017 se incrementa un 2% y en el mes de Diciembre de 2017 la empresa tiene el valor más alto del recaudo histórico por \$2.977.831.439. El incremento del recaudo de Diciembre de 2017 con respecto al mes anterior es de un 16% y con respecto a lo facturado se incrementa en un 14%.


### REPORTE DE VENTAS CORRIENTES Y RECAUDO CORRIENTE POR CONCEPTOS:

VENTAS CORRIENTES VS RECAUDO CORRIENTE			
PERIODO	FACTURACION	RECAUDO	PORCENTAJE
jun-17	3.896.439.740	2.043.947.657	52%
jul-17	4.060.032.586	2.179.614.578	54%
ago-17	4.086.337.635	2.081.782.900	51%
sep-17	3.965.834.669	2.019.904.414	51%
oct-17	4.031.700.457	2.009.321.353	50%
nov-17	3.914.083.451	1.966.465.318	50%
dic-17	3.791.233.536	2.122.303.720	56%

### VENTAS CORRIENTES VS RECAUDO CORRIENTE



*Handwritten signature*

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 31 de 47

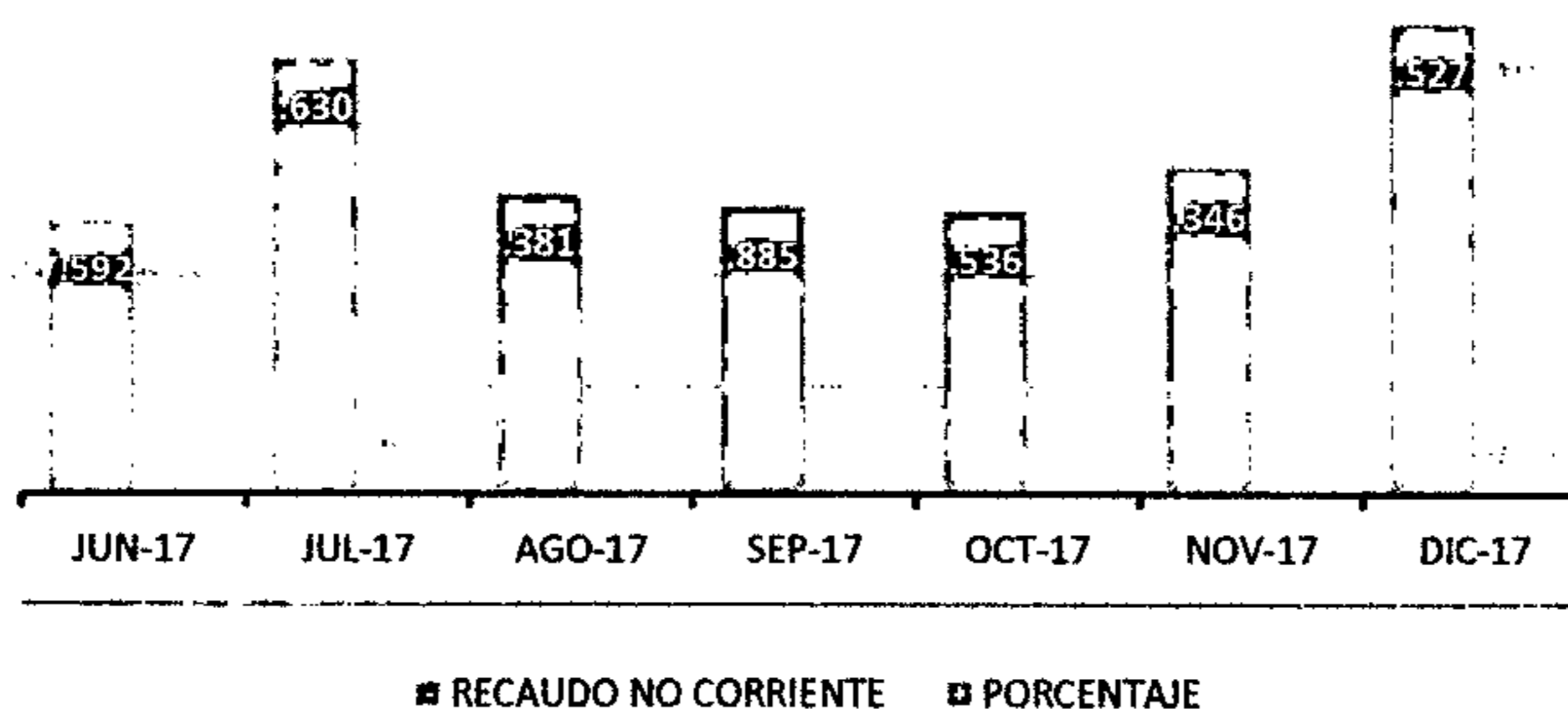
El recaudo corriente durante el mes de Diciembre de 2017 se incrementa en un 6% con respecto al mes anterior. Con el aumento de las cuadrillas de suspensión que inició en el mes de Diciembre con la contratación del colaborador empresarial, jornadas de normalización (dos semanales) en los barrios y nuevas estrategias de cobro, así la empresa logrará la fidelización de los usuarios, con la gestión de normalización integral de los mismos, cultura de pago y aumento del recaudo corriente.

**REPORTES DETALLADOS DE RECAUDO NO CORRIENTE, POR CONCEPTOS Y APLICACIÓN:**

<b>REPORTE MENSUAL DEL RECAUDO NO CORRIENTE</b>		
<b>PERIODO</b>	<b>RECAUDO NO CORRIENTE</b>	<b>PORCENTAJE</b>
jun-17	497.592.920	0
jul-17	791.630.780	59%
ago-17	548.381.725	-30%
sep-17	522.885.374	-5%
oct-17	514.536.590	-2%
nov-17	594.346.557	16%
dic-17	855.527.719	44%



## RECAUDO NO CORRIENTE



La recuperación del recaudo no corriente se incrementa en el mes de Noviembre de 2017 en un 16% y durante el mes de Diciembre de 2017 en un 44% donde la meta es incrementarla mensualmente en un 15%.

Para el mes de Diciembre de 2017 se cumple con la meta en cuanto al porcentaje exigido. Es necesario seguir fortaleciendo las actividades de suspensión, cobro personalizado, jornadas de normalización, cobro judicial para seguir manteniendo y mejorando los indicadores.

**15. COMPONENTE FINANCIERO.** Implementación del esquema de calidad de la información financiera; establecer unos indicadores simples pero eficientes que permitan establecer un control de la sostenibilidad de la Empresa y de la adecuada aplicación de los subsidios recibidos por parte del Municipio.

- ✓ Aumento de los flujos de caja operativos a niveles mensuales, en relación con los requerimientos de capital de trabajo para operación y cobertura de obligación.




Comportamiento de Recaudo Vigencia Fiscal 2017					
	Rec de facturación	Rec cartera	Subsidios	total	%
enero	2,018,429,685.40	466,078,523.66	412,008,443.59	2,896,516,652.65	10.74
febrero	2,011,024,301.91	626,770,773.11	587,303,816.00	3,225,098,891.02	11.96
marzo	2,068,576,423.94	488,993,162.55	233,163,977.00	2,790,733,563.49	10.35
abril	1,800,873,990.83	519,473,527.58		2,320,347,518.41	8.6
mayo	2,159,497,288.88	589,976,213.00	234,837,261.00	2,984,310,762.88	11.06
junio	2,010,075,156.28	478,799,238.81		2,488,874,395.09	9.23
julio	2,145,983,194.85	1,518,499,312.00	350,496,289.00	4,014,978,795.85	14.89
agosto	2,054,552,071.10	529,723,298.92	582,754,724.00	3,167,030,094.02	11.74
septiembre	1,992,106,790.69	505,027,072.43	587,306,872.18	3,084,440,735.30	11.44
octubre	1,898,046,545.38	585,358,439.03		2,483,404,984.41	7.11
noviembre	1,947,813,291.80	573,545,872.72		2,521,359,164.52	7.22
diciembre	2,105,095,205.46	834,338,026.57		2,939,433,232.03	8.42
<b>Total</b>	<b>24,212,073,946.52</b>	<b>7,716,583,460.38</b>	<b>2,987,871,382.77</b>	<b>34,916,528,789.67</b>	<b>100</b>

Al analizar el comportamiento de los flujos mensuales de caja podemos colegir que existen unos porcentajes con tendencia al alza en relación al flujo de caja, al capital de trabajo para operación y cobertura de obligación. No obstante al incremento la empresa sigue presentando problemas de liquidez.

- ✓ **Establecimientos de acciones y/o políticas que permitan obtener un recaudo de cartera necesario para el cumplimiento del pago de obligaciones con proveedores.**

Para el cumplimiento de estas acciones la empresa EMDUPAR S.A E.S.P, suscribió el contrato de colaboración empresarial No 041 de fecha 28 de septiembre de 2017, con la empresa RADIAN COLOMBIA S.A.S, que comenzó ejecutarse a partir del 01 de noviembre de 2017 desarrollando entre otras actividades las siguientes; plan de mejoramiento que impacte de manera positiva a todos los procesos críticos de la Gestión Comercial, entre los cuales se precisan: a) Lectura integral (lectura, pre-critica, relectura) y reparto de Facturación, b) Catastro de Usuarios, c) Programa de Macro medición, d) Micro medición e) Laboratorio e Instalación de Medidores, f) Gestión de Recuperación de Cartera, g) actividades de corte, suspensión, reconexión.



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 34 de 47

El impacto del desarrollo del contrato de colaboración empresarial comenzó a mostrar los resultados fue a partir de los recaudos del mes de diciembre de 2017 que fueron de \$ **2.977.831.439**, oo contra un promedio de recaudo mensual de \$ **2.619.975.674,82** presentándose un incremento del 13.66% en recaudo

Adicionalmente la gerencia de la empresa EMDUPAR S.A E.S.P, continuó con su equipo interdisciplinario desarrollando actividades directas con la comunidad denominada GERENTE AL BARRIO, y ACTIVIDADES PUERTA A PUERTA DEL AREA COMERCIAL trasladando los diferentes funcionarios de la empresa y equipos tecnológicos acercando la empresa a los usuarios en su barrio, con el objeto de recaudar, normalizar y solucionar en forma inmediata y directa la problemática particular de cada usuario.

✓ **Realizar las respectivas conciliaciones mensualmente.**


La empresa EMDUPAR S.A E.S.P posee sesenta (60) cuentas bancarias en diferentes entidades del sector financiero al mes de septiembre; anteriormente poseía sesenta y siete (67) cuentas de las cuales en el mismo mes de septiembre de 2017 fueron canceladas seis (06).

En el siguiente cuadro se muestra el porcentaje (%) de cuentas conciliadas mes a mes.

MES	TOTAL DE CUENTAS	CUENTAS CONCILIADAS	PORCENTAJE CUENTAS CONCILIADAS
MARZO	67	26	38.81
ABRIL	67	33	49.25
MAYO	67	40	59.70
JUNIO	67	33	49.25
JULIO	67	26	38.81
AGOSTO	67	48	71.64
SEPTIEMBRE	61	52	77.61
OCTUBRE	61	50	81.97
NOVIEMBRE	61	50	81.97

Las conciliaciones bancarias pasaron del 77.61% al 81.97% obteniéndose un incremento del 5.61% entre los meses de septiembre y noviembre resultado que se considera importante ya que tenemos dificultades con algunos bancos donde la información se nos



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 35 de 47

dificulta reconocer cifras pero estamos hablando con los bancos para mejorar los procesos emisión de extractos.

✓ **Subsidios :**

Así las cosas y teniendo presente que una de las acciones a adelantar por parte de la empresa EMDUPAR S.A E.S.P (Acción: El prestador deberá gestionar que los recursos con destinación específica para subsidios que adeuda el municipio sean girados lo antes posible a EMDUPAR S.A. E.S.P., también que los recursos se giren mensualmente de forma oportuna o que el alcalde de Valledupar de conformidad con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015 artículo 2.3.5.1.5.33, autorice el giro directo de estos recursos a la empresa.) el subrayado es nuestro, por parte de la Empresa es el "*Recaudo de subsidios adeudados por el municipio*" por lo anteriormente expuesto la empresa EMDUPAR S.A E.S.P procede a realizar cobro de lo adeudado por concepto de subsidios de la vigencia fiscal 2016 y 2017.

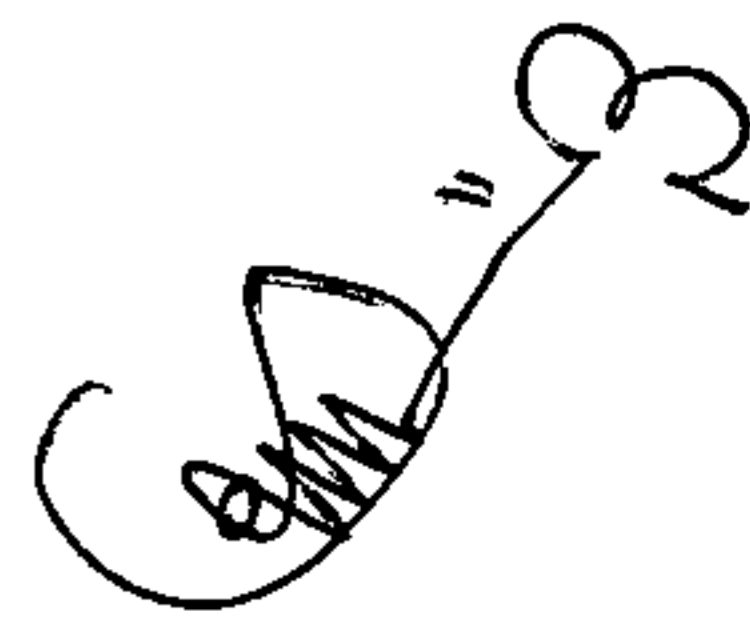
Podemos precisar que la gestión oportuna de cobros de subsidios a la Alcaldía arrojó resultados importantes durante el trimestre de octubre a diciembre que podemos resaltar con los pagos efectuados el día 01 de noviembre de 2017 por valor de \$ 724,123,866.74 cancelando los subsidios de los estratos 1,2, y 3 de los meses de mayo-junio y julio de 2017. También se efectuó un pago el 23 de noviembre de 2017 por valor de \$ 467,975,834.87 cancelando los subsidios de los meses agosto y septiembre de 2017 quedando pendiente de pagos los meses de octubre y noviembre que se cancelaron en enero de 2018, cancelación oportuna que nos permite mejorar el flujo de caja para la inversión en los proyectos de mejora empresarial, y dar cumplimiento al Programa de Gestión suscrito entre la empresa de servicios públicos de Valledupar EMDUPAR S.A E.S.P y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.


**16. COMPONENTE TÉCNICO OPERATIVO.**

**REDUCCIÓN DE LA VULNERABILIDAD DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO, PREPARANDO EL SISTEMA ENTRE LA OCURRENCIA DE DAÑOS Y FALLAS EN ESTE**

El avance de este proceso se resume en:

**GESTIÓN LEGAL:** A la fecha se tiene el trámite completo del convenio interadministrativo entre EMDUPAR S.A. E.S.P y la FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL AREA ANDINA.



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 36 de 47

Durante el pasado mes de diciembre de 2017, las oficinas jurídicas de EMDUPAR S.A. E.S.P. y de la Fundación Universitaria del Área Andina, proyectaron concertadamente el convenio de investigación para la realización del estudio titulado **“CARACTERIZACIÓN FÍSICOQUÍMICA E HIDROGEOLÓGICA DE LAS AGUAS SUBTERRÁNEAS EN EL MUNICIPIO VALLEDUPAR PARA EL DISEÑO DE UN PLAN DE ALTERNATIVA AL CAMBIO CLIMÁTICO”**, el cual tiene la finalidad de buscar una alternativa viable de agua para el suministro del acueducto de Valledupar. A la fecha nos encontramos a la espera del reintegro vacacional de la Fundación universitaria del Área Andina para protocolizar con firmas de representantes legales el convenio citado.

**GESTIÓN TÉCNICA:** Actualmente en ejecución del estudio en mención se viene realizando el monitoreo de 32 pozos profundos distribuidos en la ciudad de Valledupar, en estos pozos se está evaluando el nivel del agua en diferentes periodos, el abatimiento, y la calidad del agua subterránea, logrando avanzar a la fecha en el 50% del monitoreo de los mismos, esperando que para a finales del mes de febrero de 2018 se tengan resultados fiables completos, para que junto con la información suministrada por la Corporación Autónoma Regional del Cesar CORPOCESAR, del monitoreo realizado por ellos de los mismos pozos, sirva de insumo para la planificación del uso del agua para consumo humano bajo condiciones de cambio climático.

Dentro de los objetivos pilares de la investigación se encuentra aclarar sobre las hipótesis en cuanto a la existencia del potencial hidrogeológico, es decir, dimensionar la capacidad y calidad de este recurso en Valledupar y esta fomentado de acuerdo a las características geológicas en que se sitúa el municipio gracias a las rocas que conforman los sedimentos del Cuaternario conocidos como “Abanico Aluvial de Valledupar” siendo un buen prospecto debido a la buena porosidad, permeabilidad y transmisibilidad; el cual se encuentra distribuido a lo largo de la riera del río Guatapurí, este posee un espesor entre 30 – 50 m, y se extiende durante 125 km<sup>3</sup>.


Se anexa convenio suscrito y primer informe de avance del convenio, en medio magnético, identificado como anexos para el numeral 16.

**PARA LA GESTION DE REDUCIR EL ÍNDICE DE PÉRDIDAS POR USUARIO FACTURADO, IPUF, A UN VALOR DE 6M<sup>3</sup>/ SUSCRIPTOR**

El contenido de las estrategias diseñadas en el Programa de Gestión, para cumplir con ésta meta, va articulado principalmente con el diagnóstico del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado de Valledupar; es así que en los anteriores informes se ha hecho especial énfasis en la necesidad de activar los siguientes aspectos para cumplir, reiteramos con lo propuesto, así:

- Complementar el trabajo de actualización del catastro de redes de acueducto y alcantarillado, basado en trabajos de campo y oficina.
- Realizar los proyectos de inversión para los próximos cuatro años en conjunto con la División Proyectos y Construcciones, basados en la hoja de ruta PMAA.



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 37 de 47

- Integrar los trabajos de mantenimiento al plan maestro priorizando y realizando en conjunto los planes de mantenimiento tomando en cuenta el diagnóstico realizado de las redes.
- Búsqueda y vinculación de una persona con conocimientos en AutoCAD que nos permita ir actualizando el catastro de redes y así mismo el crecimiento de la División Plan Maestro de acueducto y alcantarillado.
- Solicitar a la Gerencia de la empresa la consecución de herramientas informáticas que nos permitan dar un adecuado uso al producto de la consultoría Plan Maestro de acueducto y alcantarillado, tales como programa ArcGis, con el cual no se cuenta dentro del Dpto. Técnico.
- A la fecha se tiene un catastro de redes actualizado.

Esto inicialmente, posteriormente hay que implementar:


- Sectorización Hidráulica
- Programas de Detección de pérdidas
- Cambio de válvulas
- Manejo de presiones
- Instalación de ventosas y
- Programa de control de pérdidas

**PARA LA GESTIÓN ENCAMINADA A OPTIMIZAR LA INFRAESTRUCTURA EXISTENTE PARA LA RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES Y LLUVIAS PARA REDUCIR LOS RIESGOS DE REBOSAMIENTOS DE POZOS DE INSPECCIÓN:**

A continuación se señalan actividades principales para el logro de la meta:

- Adquisición de por lo menos un vehículo hidrosuccionador; a la fecha se encuentra en curso requerimiento contractual para la vinculación de dos vehículos adicionales al existente en la Empresa..
- Compra de herramientas, equipos y tecnología moderna para mejorar las condiciones y operación del sistema de alcantarillado sanitario y atender debidamente las nuevas necesidades del usuario, cuyo requerimiento de necesidades se presentó al División de Administración de Bienes y Servicios de la Empresa.



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 38 de 47

- Realizar las inversiones correspondientes en las redes sanitarias, teniendo en cuenta el diagnóstico del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado y proyectos identificados.
- Programa de uso adecuado de la PTAR.
- Diseñar políticas de vertimientos y de residuos en acueducto y alcantarillado.
- Desarrollar programas para reducir las conexiones erradas, las cuales se encuentran inmersas en la ejecución de la colaboración empresarial contratada por EMDUPAR S.A. E.S.P.

PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE ESTABLECIDA EN EL ARTÍCULO 119 DE LA RESOLUCIÓN 1096 DEL AÑO 2000, Y EN EL ARTÍCULO 25 DE LA LEY 142 DE 1994 SE GESTIÓN:

El avance de este compromiso se ajusta al soporte de los pagos realizados en virtud del acuerdo suscrito con la Corporación Autónoma Regional del Cesar CORPOCESAR por tasas retributivas. Además, se solicitó a la Corporación el aumento de la concesión de uso de agua del río Guatapurí de 1800 a 2300 l/s, el cual se encuentra en proceso evidenciado en el auto No. 144 del 10 de noviembre de 2017, por medio del cual se inicia el trámite administrativo ambiental correspondiente a la solicitud presentada por EMDUPAR S.A.E..S.P para la modificación de la concesión de aguas otorgada mediante la Resolución No. 139 de 1987 modificada por el acto administrativo 022 del 25 de febrero de 2003. Para su verificación adjuntamos el auto precitado, en los anexos para el numeral dieciséis, (16).


Una vez realizada la visita por parte de CORPOCESAR a EMDUPAR S.A.E.S.P para la modificación de la concesión, dicho ente solicitó unos requisitos complementarios en la misiva fechada el 12 de diciembre de 2017, respuesta para la cual se tenía un plazo de 30 días, el cual fue ampliado a 60 días considerando una solicitud previa realizada el pasado 03 de enero de 2018 (Se anexa evidencia de dicha solicitud).

**ÍNDICE DE RIESGO PARA LA CALIDAD DEL AGUA – IRCA MENOR AL 5%.**

De acuerdo a la recomendación de la Superservicios, actualmente la Empresa EMDUPAR S.A.E.S.P continua con el cumplimiento de lo establecido en el artículo 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007, realizando las tomas de muestras en cuanto a características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano.

Para el suministro de los reactivos requeridos, se suscribió el contrato de suministro No. 049 del 20 de octubre de 2017. Dichos reactivos son para la realización del control de calidad diario, haciendo especial énfasis en la inclusión de la toma de muestras para el parámetro de Carbono Orgánico Total - COT, conforme lo establece el artículo 34 de la Resolución 2115 de 2007.



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 39 de 47

Para lo relacionado con el parámetro de *Cryptosporidium*, conforme lo establece el artículo 34 de la Resolución 2115 de 2007, se continúa con la implementación de:

- Principio del método para la determinación del parámetro
- Seguridad dentro de los protocolos
- Determinación de los equipos, reactivos y materiales requeridos
- Recolección e identificación de la muestra
- Mecanismos a utilizar una vez se identifique la muestra
- Controles positivos y negativos de la muestra

Lo anterior, para elaboración de requerimientos y presupuestos de dichas inversiones y su inclusión en la programación de análisis del control de calidad del agua distribuida a la comunidad.

En cuanto al cumplimiento del párrafo de artículo 5 de la Resolución 811 de 2008, el cual requiere realizar anualmente la actualización del acta de puntos y lugares de muestreo, donde se tenga en cuenta el crecimiento poblacional y la ampliación del sistema, le informamos que actualmente este trámite ya se efectuó y se está a la espera de la remisión del acta por parte de la Secretaria de salud Municipal para ser aportada como evidencia de cumplimiento de la presente meta.

## 17. REPORTE DE INFORMACIÓN AL SUI.

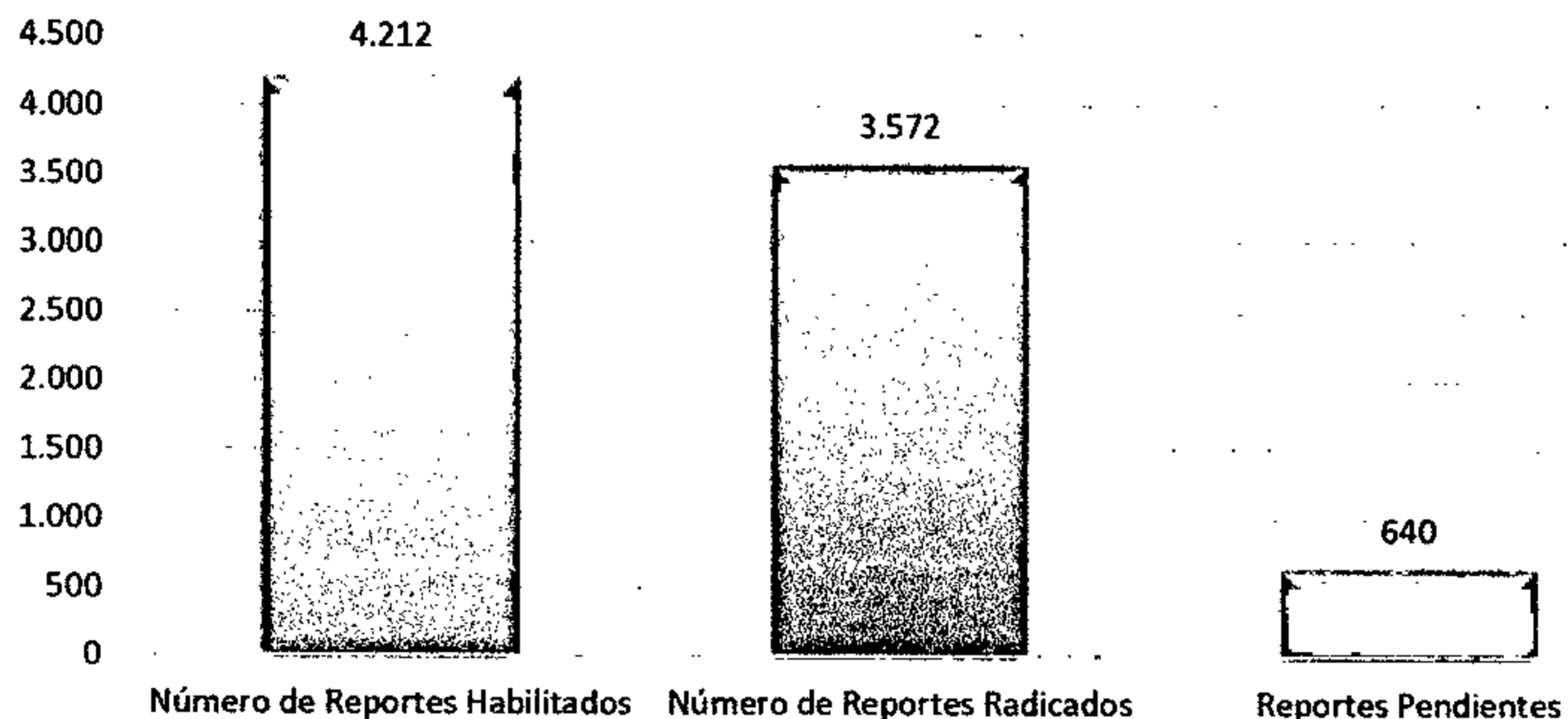
Se observó que al 13 de julio se tenían 640 reportes pendientes de cargue relacionados así:



<b>Reporte de Información SSPD Julio 13 2017</b>				
<b>AÑO</b>	<b>Número de Reportes Habilitados</b>	<b>Número de Reportes Radicados</b>	<b>Reportes Pendientes</b>	<b>Porcentaje de Cargue</b>
2002	116	116	0	100.00%
2003	123	123	0	100.00%
2004	242	242	0	100.00%
2005	271	271	0	100.00%
2006	200	200	0	100.00%
2007	209	204	5	97.61%
2008	177	171	6	96.61%
2009	298	279	19	93.62%
2010	380	353	27	92.89%
2011	360	331	29	91.94%
2012	341	305	36	89.44%
2013	324	271	53	83.64%
2014	315	251	64	79.68%
2015	337	237	100	70.33%
2016	367	205	162	55.86%
2017	152	13	139	8.55%
<b>Total</b>	<b>4,212</b>	<b>3,572</b>	<b>640</b>	<b>84.81%</b>



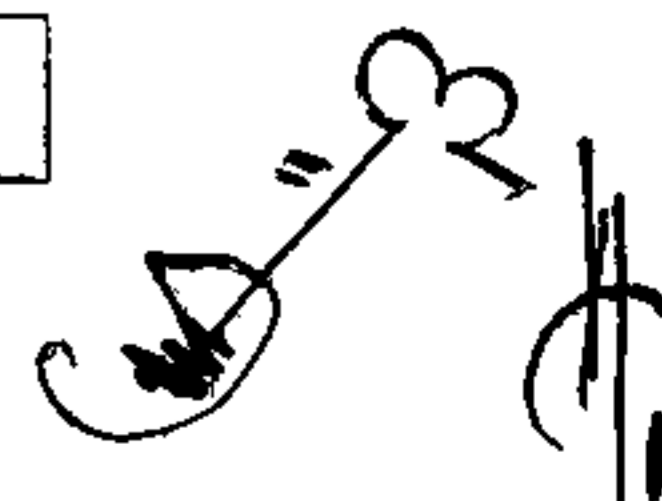
### Estado Reporte de Información Julio 13 de 2017




En los cronogramas de cargue, según las normatividad aplicable a nuestra empresa, se habilitan mensualmente dieciséis (16) Formatos y cuatro (4) Formularios para un total de veinte (20), de los cuales nueve (9) son del tópico técnico operativo y once (11) del tópico comercial, estos se relacionan a continuación:

No.	Nombre Formato o Formulario - Tópico Técnico Operativo	Aplicación
1	Calidad de Agua Características Básicas - Rango 4	Cargue Masivo
2	Características Especiales- Rango 2, 3 y 4	Cargue Masivo
3	Características No Obligatorias - Rango 2, 3 y 4	Cargue Masivo
4	Muestreo Calidad del Agua Fuente Superficial	Cargue Masivo
5	Suspensión del Servicio de Acueducto	Cargue Masivo
6	Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Formulario
7	Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Formulario
8	Cuestionario Registro de Eventos - Servicio de Acueducto	Formulario
9	Cuestionario Registro de Eventos - Servicio de Alcantarillado	Formulario

No.	Nombre Formato o Formulario - Tópico Comercial	Aplicación
-----	--	------------



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 42 de 47

1	Reclamaciones del Servicio de Acueducto	Cargue Masivo
2	Reclamaciones del Servicio de Alcantarillado	Cargue Masivo
3	Facturación Acueducto	Cargue Masivo
4	Facturación Alcantarillado	Cargue Masivo
5	Facturas por Estrato en PDF Acueducto	Cargue Masivo
6	Facturas por Estrato en PDF Alcantarillado	Cargue Masivo
7	Refacturación Acueducto	Cargue Masivo
8	Refacturación Alcantarillado	Cargue Masivo
9	Información Comercial Acueducto	Cargue Masivo
10	Información Comercial Alcantarillado	Cargue Masivo
11	Discontinuidades Mensuales por Ruta de Lectura	Cargue Masivo

Los formatos y/o formularios que se habilitan mensualmente (mes vencido) en el Tópico Técnico Operativo nueve (9), se certifican en las fechas de cargue.

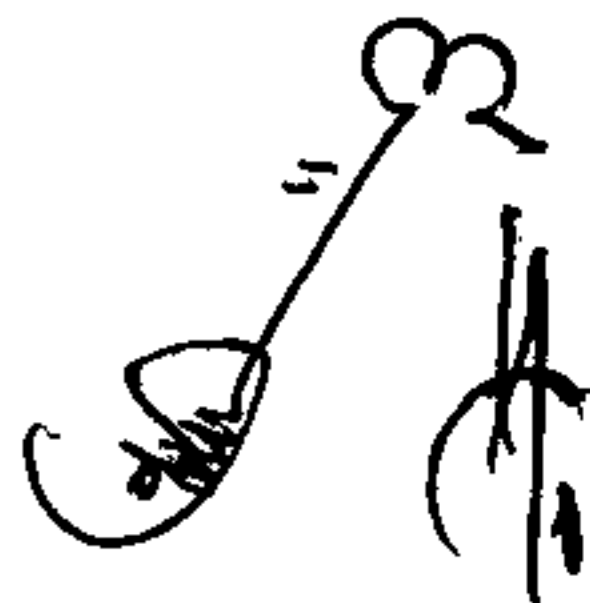
De los formatos que se habilitan en el Tópico Comercial mensualmente (mes vencido), se certifican cuatro (4). Estos son: Facturas por Estrato en PDF Acueducto, Facturas por Estrato en PDF Alcantarillado, Refacturación Acueducto y Refacturación Alcantarillado.


Estos cinco (5) formatos no se certifican: Facturación Acueducto, Facturación Alcantarillado, Información Comercial Acueducto, Información Comercial Alcantarillado y Discontinuidades Mensuales por Ruta de Lectura, debido a que estos hacen parte del Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario SURICATA, que los afecta directa e indirectamente, teniendo en cuenta el Artículo Primero de la Resolución No. SSPD 20174000209705 del 25 de octubre de 2017, la cual dicta: "Modificar el plazo de reporte definido en el anexo no. 3 de la Resolución No. 20171300039945 de 2017, modificado por el artículo noveno de la Resolución 20174000121755 de 2017, para el reporte de información tarifaria al Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario SURICATA, y en consecuencia establecer como plazo máximo de reporte, el día 20 hábil siguiente al del vencimiento del plazo dispuesto en el artículo 39 de la Resolución CRA 783 de 2016, modificado por el artículo segundo de la Resolución CRA 810 de 2017, o el que lo modifique, aclare o adicione. Hay que aclarar que la administración tiene el proceso de contratación adelantado con una firma especializada para que nos haga el debido acompañamiento en la materia.



Dos (2) formatos no se certificaron, Reclamaciones Acueducto y Reclamaciones Alcantarillado, ya que hasta la fecha no se habían podido cerrar en el sistema todos los casos del mes. A continuación se detalla el estado de reporte de información a la fecha de corte enero 16 de 2018, el cual nos muestra un porcentaje de cargue del 87.05%.

<b>Estado de Reportes de Información SSPD Enero 16 de 2018</b>				
<b>AÑO</b>	<b>Número de Reportes Habilitados</b>	<b>Número de Reportes Radicados</b>	<b>Reportes Pendientes</b>	<b>Porcentaje de Cargue</b>
2002	116	116	0	100.00%
2003	123	123	0	100.00%
2004	242	242	0	100.00%
2005	271	271	0	100.00%
2006	200	200	0	100.00%
2007	209	204	5	97.61%
2008	177	172	5	97.18%
2009	298	280	18	93.96%
2010	384	357	27	92.97%
2011	365	339	26	92.88%
2012	353	325	28	92.07%
2013	340	299	41	87.94%
2014	337	291	46	86.35%
2015	375	269	106	71.73%
2016	406	284	122	69.95%
2017	325	169	156	52.00%
2018	13	6	7	46.15%
<b>Total</b>	<b>4,534</b>	<b>3,947</b>	<b>587</b>	<b>87.05%</b>

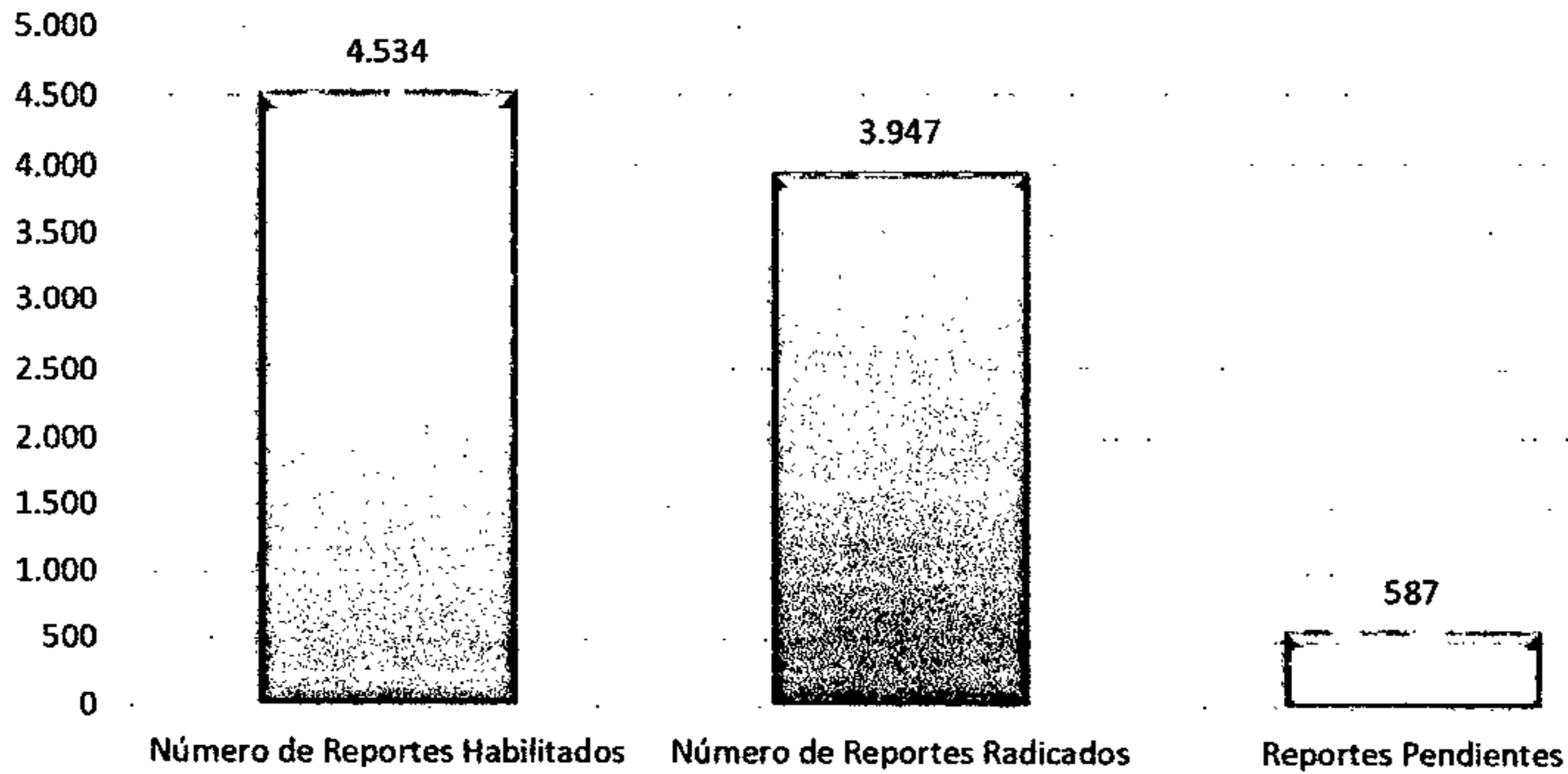
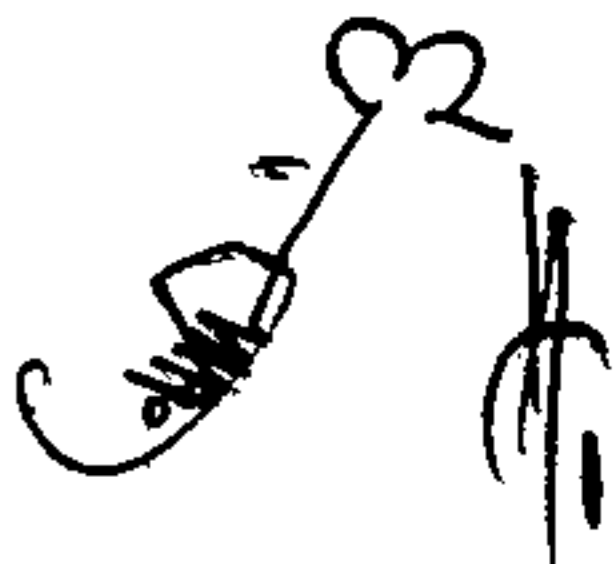


	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 44 de 47

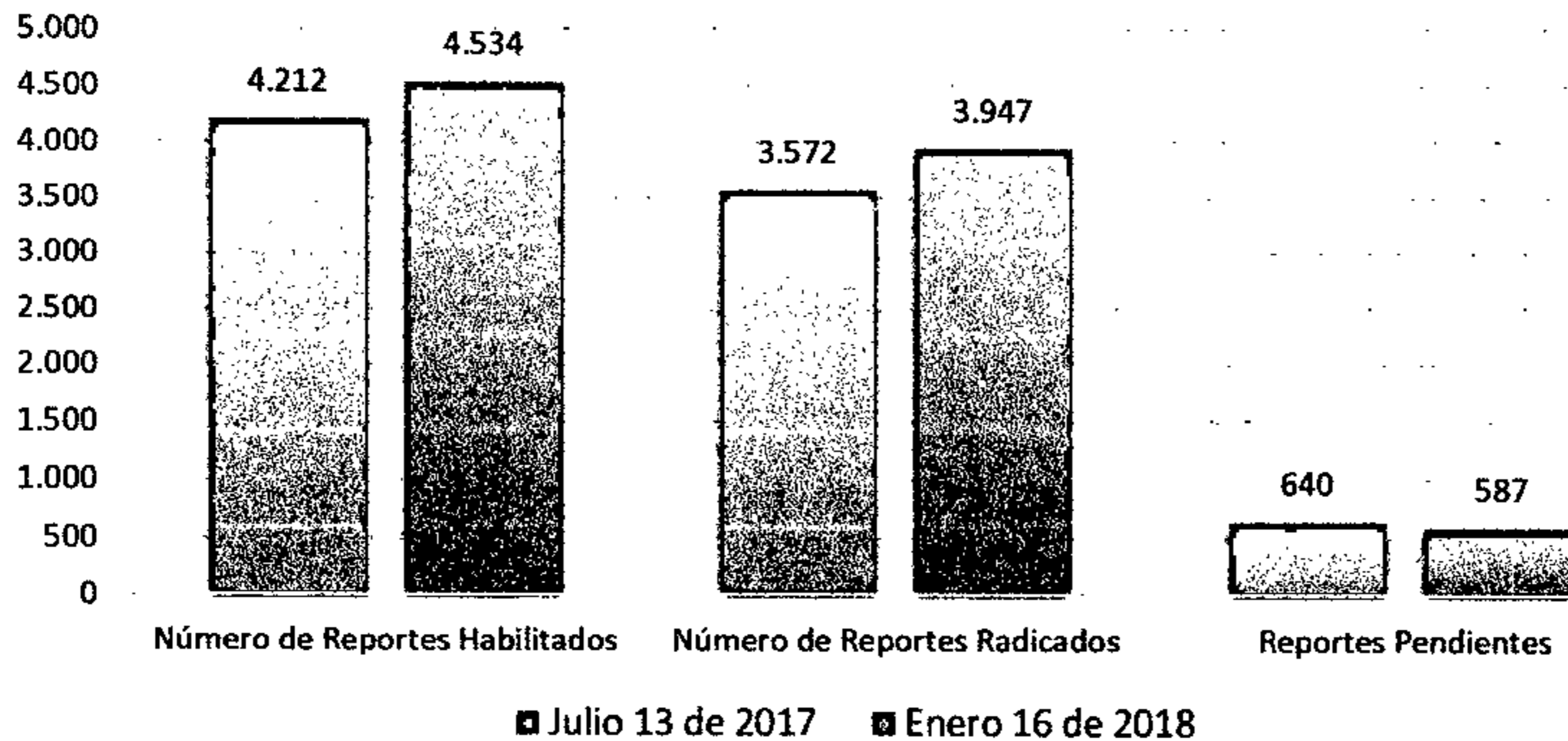
Para la anualidad 2017 se certificaron cuatrocientos cuarenta y seis (446) formatos y/o formularios. Para el período de corte que comprende del 16 de diciembre de 2017 al 16 de enero de 2018, se certificaron setenta y siete (77) formatos y formularios, 13 en los días restantes del mes de diciembre y 64 hasta los 16 días del mes de enero de 2018, se adjunta listado de reportes formatos y formularios certificados, logrando así pasar del 84,81% al 87,05%, y de tener 640 reportes pendientes a tener 587.

Para el mes de enero de 2018 se habilitaron 126 formatos y formularios (correspondientes al segundo semestre, anuales, y mensuales), de los cuales 54 fueron de Auditoría Externa de Gestión y Resultados (estos los deben diligenciar y certificar la firma auditora externa), esto hizo que el porcentaje de cargue bajara.

### Estado Reporte de Información Enero 16 de 2017

### Grafico Comparativo



Cabe anotar que en los procesos de cargue de información, para tener la información actualizada y que esta sea certificada con calidad, la empresa tiene una Auditoría Externa de Gestión y Resultados "AEGR" (Contrato No. 015 del 17 de marzo de 2017), una "Prestación de servicios profesionales para apoyar en la verificación de la información que se reporta al sui y que esta sea sistematizada y entregada por la empresa en los plazos estipulados por la Superservicios" (Contrato No. 043 del 02 de octubre de 2017), y un empleado de planta en el área de Gestión de Planeación.

A continuación se presenta un resumen de pendientes por tópico.

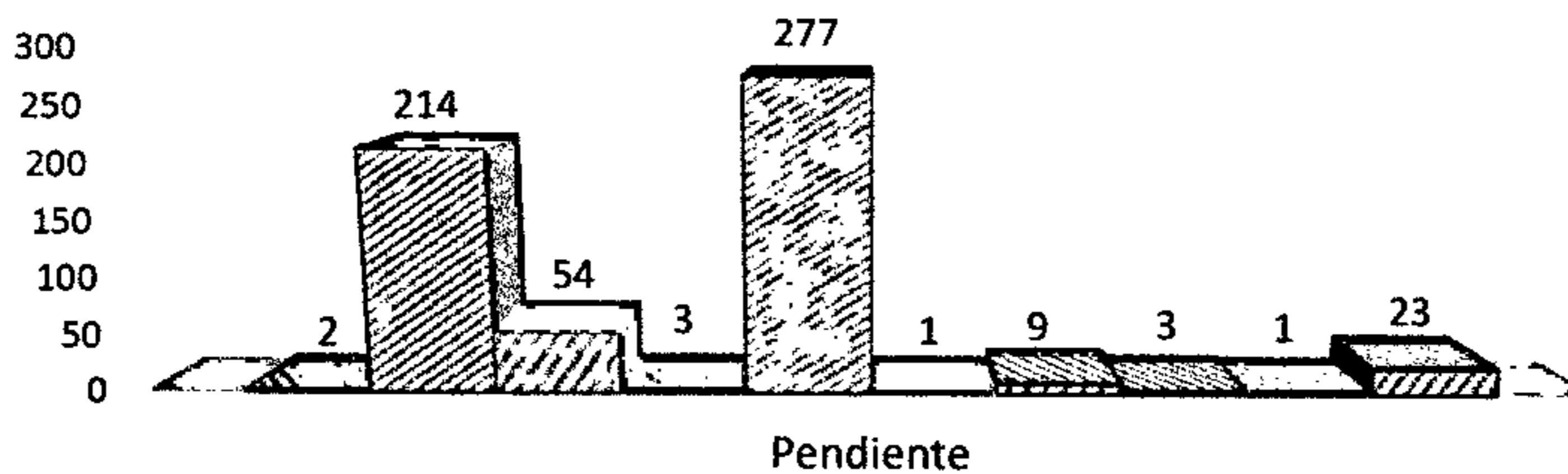
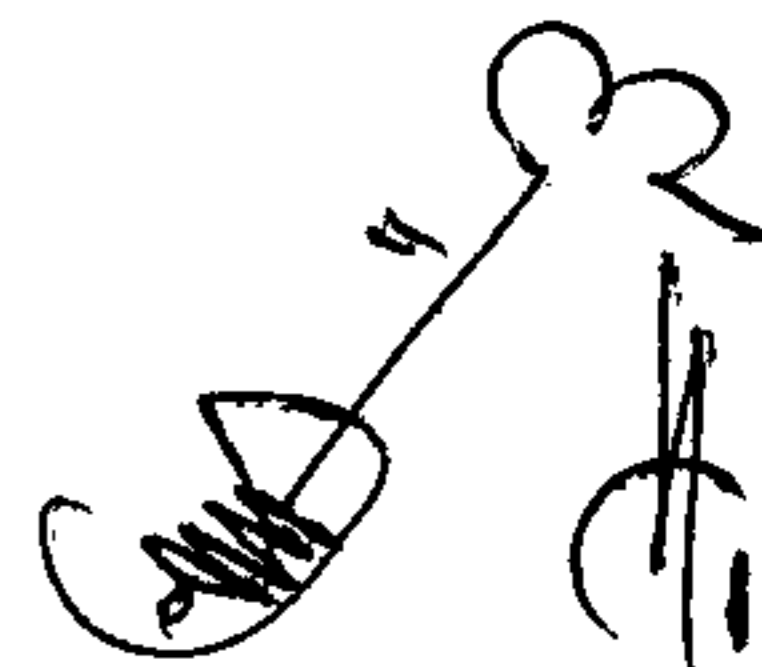
Tópico	Pendiente
Administrativo	2
Administrativo y Financiero	214
Auditor	54
CMI	3




Comercial y de Gestión	277
Contribuciones 2016	1
Generalidades-Riesgos	9
Inicio Transición 2015	3
NSC	1
Técnico operativo	23
<b>Total general</b>	<b>587</b>

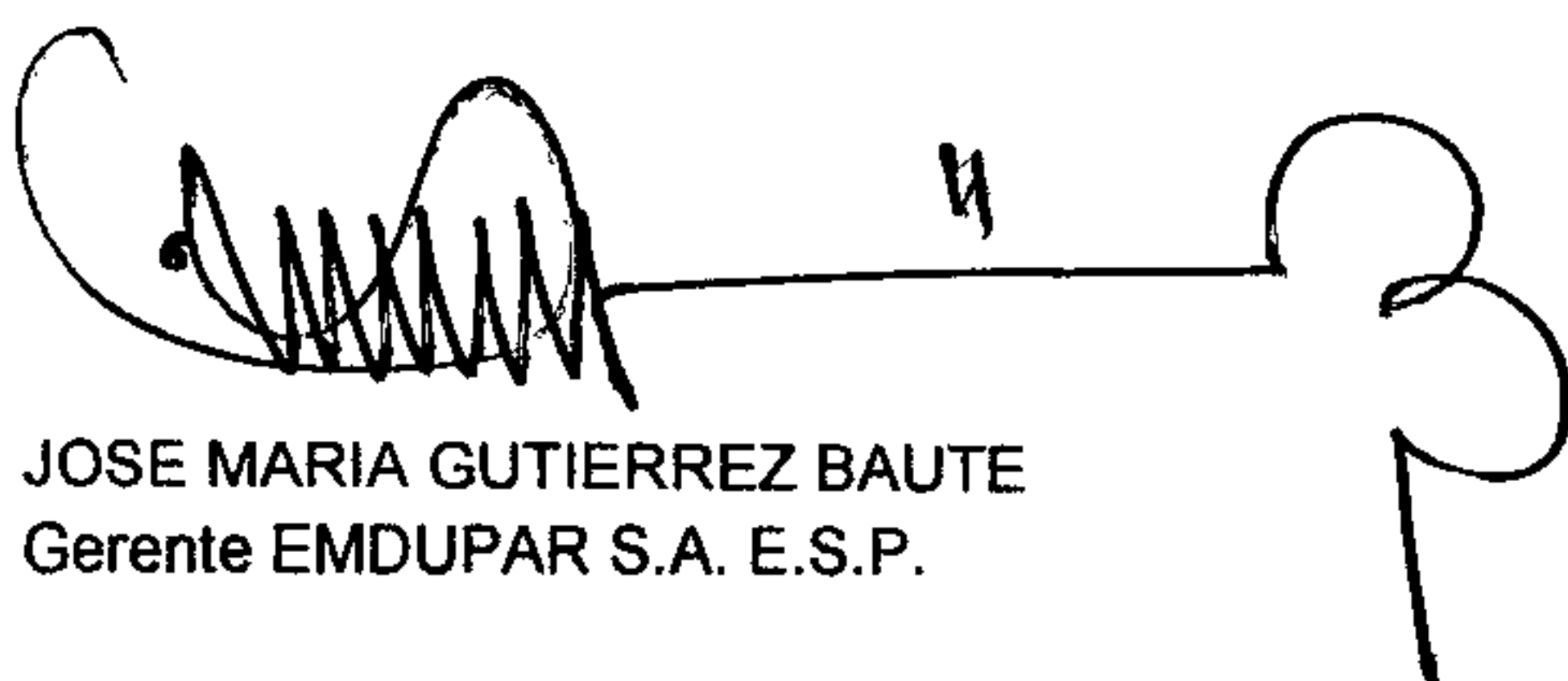
### TÓPICOS POR CERTIFICAR

- Administrativo
- Administrativo y Financiero
- Auditor
- CMI
- Comercial y de Gestión
- Contribuciones 2016
- Generalidades-Riesgos
- Inicio Transición 2015
- NSC
- Técnico operativo

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 47 de 47

Con lo anterior se presenta la información relacionada con los avances gestionados por la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P., en la ejecución del programa de Gestión convenido con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.



**JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE**  
Gerente EMDUPAR S.A. E.S.P.

*Revisó: MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID*  
*Jefe de Gestión Comercial*

**ALVARO ENRIQUE YAGUNA NÚÑEZ**  
*Jefe de Gestión Técnica Operativa*

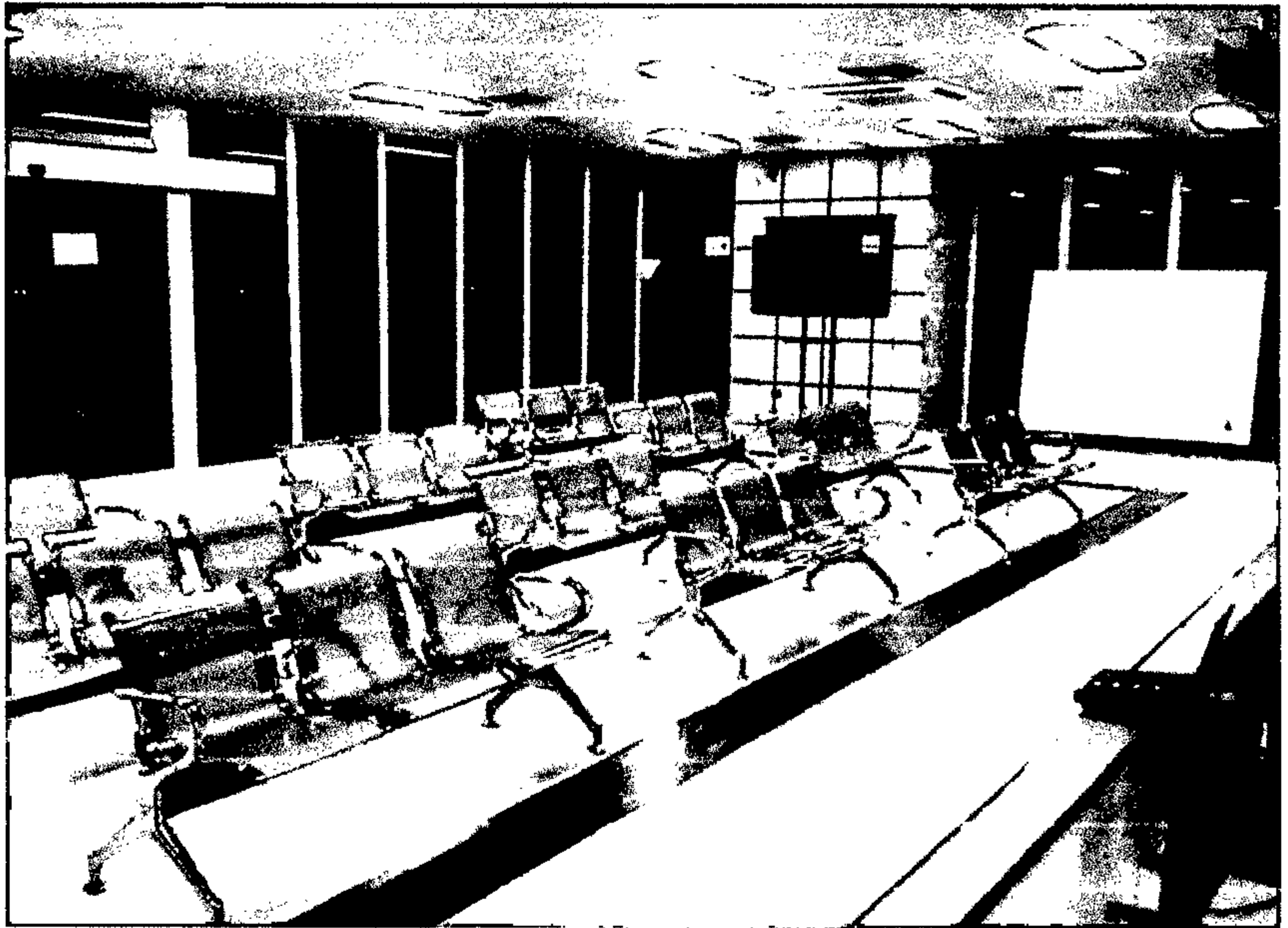
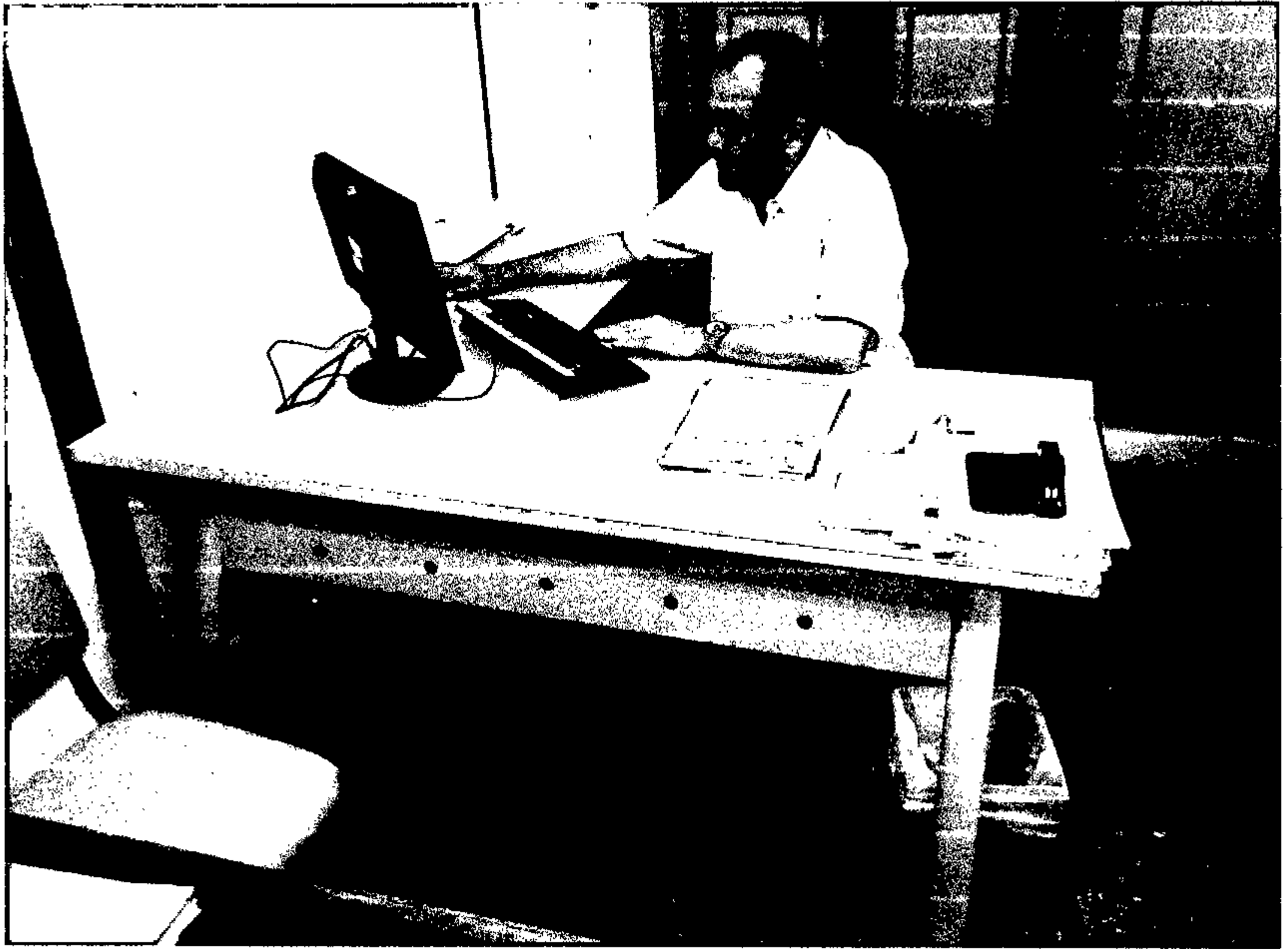
**JORGE NAVARRO HERNANDEZ**  
*Jefe de Gestión Financiera*

**ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA**  
*Jefe Gestión de Planeación*

## ANEXOS PARA EL NUMERAL CUARTO (4)










**ANEXO PARA EL NUMERAL SÉPTIMO (7) –  
CERTIFICACIÓN DE RECAUDO DE SUBSIDIOS MUNICIPIO  
DE VALLEDUPAR.**

	<b>CERTIFICACION</b>	FO-GS-09
		Versión: 01-19-07-11
		Página: 1 de 1

LOS SUSCRITOS JEFE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO Y LA JEFE DE LA DIVISION DE TESORERIA, DE LA EMPRESA EMDUPAR S.A. E.S.P.

CERTIFICAN QUE:

EL MUNICIPIO DE VALLEDUPAR SE ENCUENTRA A PAZ Y SALVO CON LOS SUBSIDIOS DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARRILLADO DE LOS EXTRACTOS 1, 2 Y 3 DEL MUNICIPIO DE VALLEDUPAR, HASTA EL MES DE NOVIEMBRE DEL 2017.

ESTA CERTIFICACION SE EXPIDE PARA EL AVANCE DEL COMPONENTE FINANCIERO DEL PROGRAMA DE GESTION SUSCRITO ENTRE EMDUPAR S.A. E.S.P. Y LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS.

SE FIRMA EN LA CIUDAD DE VALLEDUPAR, A LOS DIESEIS DIAS (16) DEL MES DE ENERO DEL 2018.

  
 JORGE NAVARRO HERNANDEZ  
 Jefe Administrativo y Financiero

  
 RUTH E. APONTE QUIROZ  
 Jefe División de Tesorería

ENTIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR  
PRESIDENTAR S.A. E.S.P.  
SECRETARIA GENERAL

HORA: 3:30 p.m.  
FECHA: 16/01/2017  
RECIBI: Juán G.

**ANEXOS PARA EL NUMERAL OCTAVO (8).**



Para contestar cite:  
Radicado CRA N°: 20182030000111  
Fecha: 04-01-2018

Bogotá, D.C.

Señores  
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.  
Doctor  
Jose Maria Gutiérrez Baute  
Gerente  
Calle 15 15-40 Barrio Alfonso Lopez  
Teléfono: 573 00 40  
klevi@emdupar.gov.co  
Valledupar, César

Asunto: Radicado CRA 2017-321-0111032 de 28 de noviembre de 2017.

Respetado doctor Gutiérrez:

Mediante el comunicado del asunto, se recibió solicitud de concepto de legalidad del documento contentivo del contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, junto con su respectivo anexo técnico por parte de la empresa de servicios Públicos de Valledupar S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.

Es menester informarles que, si bien se acogieron a lo estipulado parcialmente en la resolución 768 de 2016, aún existen cláusulas que no se ajustan al modelo establecido, como son:

**CLAUSULA 10 OBLIGACIONES DEL SUScriptor Y/O USUARIO.** Revisada esta cláusula se evidencio que no fueron incluidos los numerales 11 al 18. Así las para ajustarse al modelo debe incluir los mismos o en su defecto sustentar las razones y los motivos de su exclusión.

**CLÁUSULA 14. MEDICIÓN DE ALCANTARILLADO.** Se recomienda, aclarar que para tal efecto se debe dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución CRA 800 de 2017, *"Por la cual se establece la opción de medición de vertimientos en el servicio público domiciliario de alcantarillado."*

**CLÁUSULA 15. CONDICIONES DE CALIDAD** Se debe especificar la presión mínima en m.c.a con la que se prestará el servicio de acueducto, con base en lo establecido en el artículo 61 de la Resolución 0330 de junio 8 de 2017<sup>1</sup>, que derogo la Resolución 1096 del 2000.

**CLAUSULA 21. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** Revisada esta cláusula se evidencio que no se registró la información solicitada en lugar de prestación de peticiones, Quejas y Recursos, lo cual se hace necesario suministrarla para ajustar la cláusula en comento.

**CLÁUSULA 24. CLAUSULAS ADICIONALES GENERALES.** Se recomienda insistir en la información relacionada con *"Recuperación de Consumos No medidos y dejados de facturar"*.

**CLÁUSULA 25. ESTANDARES DEL SERVICIO.** Se debe incluir el cuadro los estándares de servicio, producto de la aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014, la que la modifique, adicione o aclare, así como los que provengan de Alianzas Público Privadas o de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

<sup>1</sup> *"Por la cual se adopta el reglamento Técnico para el Sector de Agua potable y Saneamiento Básico- RAS y se derogan las Resoluciones 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005, 1447 de 2005 y 2320 de 2009"*.





Para contestar cite:  
Radicado CRA N°: 20182030000111  
Fecha: 04-01-2018

**CLÁUSULA 26. ESTANDARES DE EFICIENCIA** Se deben incluir los estándares de eficiencia, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione o aclare y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

Por último nos permitimos informarles que en cuanto a la parte de Justificación de Clausulas Anexadas estas **NO** pueden ser parte del contrato de condiciones uniformes y se le reitera que deben cumplir lo consagrado en la resolución 768 de 2016 expresamente

Finalmente se informa que una vez se analicen las observaciones efectuadas, el documento contentivo de los contratos de condiciones uniformes podrán ser remitidos nuevamente al correo electrónico de la Comisión a través de la dirección correo@cra.gov.co o en medio físico a la carrera 12 No. 97-80, Piso 2 en Bogotá, D.C., con el fin de proceder al trámite correspondiente.

Atentamente,



GABRIEL JOSE ROMERO SUNDHEIN  
Jefe Oficina Asesora Jurídica



Elaboró: Lyda Sanabria - Luis Pinzon  
Aprobó: Mercedes Salazar Rizzetto (E)

## **ANEXO PARA EL NUMERAL NOVENO O (9)**

**ANEXOS PARA EL NUMERAL DECIMO (10).**

## **ANEXO PARA EL NUMERAL ONCE (11)**

## **ANEXO PARA EL NUMERAL DOCE (12)**

**ANEXOS PARA EL NUMERAL DIECISÉIS (16).**

*Dato - Emisión Portafolio  
+ tecmiso OK  
- Junio 14/2017  
- Sección Ejecutiva - Valledupar*



**SINA**

*636. Nialda*

**CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CESAR  
-CORPOCESAR-**

**AUTO No 144  
10 de Noviembre de 2017**

Por medio del cual se inicia el trámite administrativo ambiental correspondiente a la solicitud **presentada** por la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. - EMDUPAR S.A. E.S.P. con identificación tributaria No 892300548-8, para la modificación de la concesión de aguas otorgada mediante resolución No 139 de 1987 modificada por acto administrativo N° 022 del 25 de febrero de 2003"

El Profesional Especializado Coordinador para la Gestión Jurídico- Ambiental de la Corporación Autónoma Regional del Cesar "CORPOCESAR", en ejercicio de sus funciones y de conformidad con lo dispuesto en la Resolución No 0565 del 30 de junio de 2017 emanada de la Dirección General de esta entidad y

**CONSIDERANDO**

Que el Doctor **ARMANDO JOSE CUELLO DAZA** identificado con la CC No 10.089.612, actuando en calidad de representante legal de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. - EMDUPAR S.A. E.S.P. con identificación tributaria No 892300548-8, solicitó a Corpocesar Aumento de Caudal de la Concesión de Aguas sobre la corriente denominada Rio Guatapurí, lo cual constituye solicitud de modificación de la resolución No 022 del 25 de febrero de 2003.

Que para el efecto cabe señalar lo siguiente:

1. Mediante Resolución No 022 del 25 de febrero de 2003, se otorgó traspaso y aumento de concesión para aprovechar las aguas de la corriente denominada Rio Guatapurí, a nombre de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. - EMDUPAR S.A. E.S.P. con identificación tributaria No 892300548-8, para beneficio del Acueducto Municipal, ubicado en jurisdicción de Valledupar Cesar. La concesión se había otorgado por Resolución 139 del 4 de agosto de 1987 (Reglamentaria del Rio Guatapurí) a nombre de EMPODUPAR S.A.
2. Que en la presente actuación no se cobra el servicio de Evaluación Ambiental teniendo en cuenta que mediante Resolución No 532 del 18 de julio de 2007 publicada en el Diario Oficial No 46.749 del día 12 de septiembre de 2007, Corpocesar excluye del cobro de los servicios de Evaluación y Seguimiento Ambiental a las Licencias, Planes, Permisos, Concesiones, Autorizaciones y demás instrumentos de control ambiental que requieran los proyectos ambientales que adelanten o ejecuten el Departamento del Cesar, los Municipios o Entes Municipales de nuestra jurisdicción, las comunidades indígenas y las comunidades negras a que se refiere la Ley 70 de 1993. De igual manera es menester indicar que mediante Resolución No 0059 del 27 de enero de 2012 publicada en el Diario Oficial No 48.349 del 20 de febrero de 2012, Corpocesar fija el procedimiento de cobro de los servicios de evaluación y seguimiento ambiental. A la luz de lo establecido en el Parágrafo 1 del Artículo 14 de dicha resolución " No generan cobro de los servicios de evaluación y seguimiento ambiental las licencias ambientales, planes de manejo ambiental, planes de saneamiento y manejo de vertimientos, permisos, concesiones, autorizaciones y demás instrumentos de control ambiental que requieran los proyectos ambientales que adelanten o ejecuten el departamento del Cesar o entes departamentales: los municipios o entes municipales de nuestra jurisdicción, las comunidades indígenas y las comunidades negras a que se refiere la Ley 70 de 1993."
3. EMDUPAR S.A. E.S.P. "es una sociedad anónima constituida con capital representado en acciones 100% oficial, del orden territorial...", a la luz de lo establecido en el certificado de existencia y representación legal allegado a la entidad.

[www.corpocesar.gov.co](http://www.corpocesar.gov.co)  
Carrera 9 Nc 9 - 88 - Valledupar - Cesar  
Teléfonos +57-5 5748960 018000915306  
Fax +57-5 5737181

CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CESAR  
-CORPOCESAR-

Continuación Auto N° 144 del 10 de Noviembre de 2017 por medio del cual se inicia el trámite administrativo ambiental correspondiente a la solicitud presentada por la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. - EMDUPAR S.A. E.S.P. con identificación tributaria No 892300548-8, para la modificación de la concesión de aguas otorgada mediante resolución No 139 de 1987 modificada por acto administrativo N° 022 del 25 de febrero de 2003.

En razón y mérito de lo expuesto se

DISPONE

ARTICULO PRIMERO: Iniciar el trámite administrativo ambiental correspondiente a la solicitud presentada por la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. - EMDUPAR S.A. E.S.P. con identificación tributaria No 892300548-8, para la modificación de la concesión de aguas otorgada mediante resolución No 139 de 1987 modificada por acto administrativo N° 022 del 25 de febrero de 2003, en el sentido de Aumentar el Caudal de la Concesión de Aguas sobre la corriente denominada Rio Guatapuri.

ARTICULO SEGUNDO Ordenar la práctica de una diligencia de inspección técnica en el Rio Guatapuri y zonas de interés del Acueducto Municipal, ubicado en jurisdicción de Valledupar Cesar, con intervención del Ingeniero Ambiental y Sanitario Raúl Enrique Maya Quiroz y el Operario Calificado Arles Rafael Linares Palomino, la cual se llevará a cabo el día 7 de diciembre de 2017. El informe resultante de la actividad de evaluación ambiental se rendirá a la Subdirección General del Área de Gestión Ambiental y deberá contener por lo menos lo siguiente:

1. Caudal concesionado en la actualidad.
2. Razones expuestas por la empresa peticionaria para el aumento de caudal.
3. Todo lo que se considere técnicamente necesario para resolver lo pedido.
4. Concepto técnico en torno a la viabilidad o no, de aumentar el caudal.
5. Número de árboles y especies que los evaluadores recomiendan sembrar, conforme a las directrices internas establecidas en la Resolución No 1410 del 6 de diciembre de 2016 expedida por la Dirección General de Corpocesar, en el evento que el concepto sea positivo para otorgar el aumento de caudal solicitado. En este caso, el evaluador debe georreferenciar el sitio o sitios donde se recomienda efectuar la siembra de árboles. La siembra deberá realizarse dentro del plazo que señale la resolución concesionaria, incluyendo la obligación de efectuar el cuidado y mantenimiento de los árboles durante el periodo concesionario. De igual manera, en dicha resolución se impondrá el protocolo a cumplir para realizar esta labor
6. Informar si se requiere o no, la presentación de planos, cálculos y memorias para obras hidráulicas.

PARAGRAFO 1: EMDUPAR S.A. E.S.P debe informar a Corpocesar cuál es la vinculación legal que posee con el predio de matrícula inmobiliaria N° 190-15179.

PARAGRAFO 2: En el evento en que los evaluadores requieran por escrito información, documentación y/o actividades complementarias para proseguir el trámite, a partir de ese momento quedan suspendidos los términos del proceso hasta tanto el interesado cumpla todo lo requerido. Si el requerido no da respuesta dentro del término legal, se entenderá que ha desistido de la solicitud y se procederá al archivo del expediente en los términos de ley.

ARTICULO TERCERO: EMDUPAR S.A. E.S.P debe transportar a los comisionados para la diligencia.

[www.corpocesar.gov.co](http://www.corpocesar.gov.co)

Carrera 9 No 9 - 88 - Valledupar - Cesar  
Teléfonos +57-5 5748960 018000915306  
Fax: +57-5 5737181



**CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CESAR  
-CORPOCESAR-**

Continuación Auto N° 144 del 10 de Noviembre de 2017 por medio del cual se inicia el trámite administrativo ambiental correspondiente a la solicitud presentada por la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. - EMDUPAR S.A. E.S.P. con identificación tributaria No 892300548-8, para la modificación de la concesión de aguas otorgada mediante resolución No 139 de 1987 modificada por acto administrativo N° 022 del 25 de febrero de 2003.

3

**ARTICULO CUARTO:** Por lo menos con diez (10) días de anticipación a la práctica de la visita de inspección ocular, el solicitante debe fijar aviso informativo de la solicitud, en las oficinas de la Alcaldía Municipal de Valledupar Cesar y efectuar la publicación radial que prevé la ley. Este despacho fijará aviso informativo de la solicitud en las instalaciones de Corpocesar en Valledupar.

**ARTICULO QUINTO:** Notifíquese al representante legal de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. - EMDUPAR S.A. E.S.P. con identificación tributaria No 892300548-8 o a su apoderado legalmente constituido

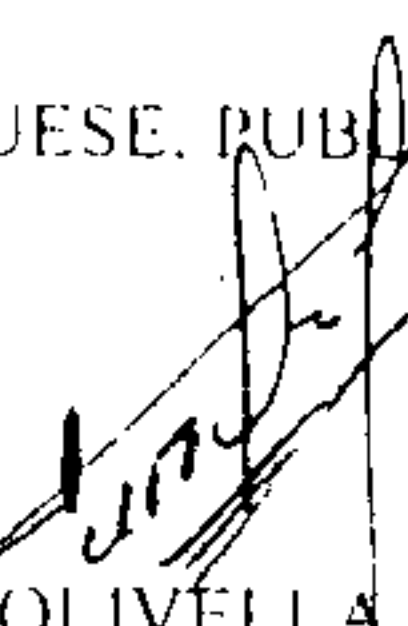
**ARTICULO SEXTO:** Comuníquese al señor Procurador Judicial II Ambiental y Agrario.

**ARTICULO SEPTIMO:** Publíquese en el Boletín Oficial de Corpocesar.

**ARTICULO OCTAVO:** Contra lo dispuesto no procede recurso en vía gubernativa por tratarse de disposiciones de trámite. (Art. 75 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

Dado en Valledupar, a los diez (10) días del mes noviembre de 2017.

NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE



JULIO ALBERTO OLIVELLA FERNÁNDEZ/  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO  
COORDINADOR GESTIÓN JURÍDICO- AMBIENTAL

Proyecto: Luis Carlos Quintero Moreno - Abogado Contratista  
Expediente No CJA 014-2002

[www.corpocesar.gov.co](http://www.corpocesar.gov.co)

Carrera 9 No 9 - 88 - Valledupar - Cesar  
Teléfonos +57-5 5748960 018000915306  
Fax +57-5 5737181

CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CESAR

Hoy 22 de noviembre de 2017 en valledupar siendo las  
9:25AM Notifiqué personalmente a:

José María Gutiérrez Bauta

El Auto No 144 del 11 de noviembre 2017, indicando recurso(s) procedente(s);  
autoridad ante quien debe interponerse y el plazo para hacerlo, tal como lo señala el  
acto administrativo notificado, cuya copia se entregó conforme a la ley.

EL NOTIFICADO

C.C.No

7.572.747

T:P No:

EL NOTIFICADOR

José Morales



**SINA**

**CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CESAR  
-CORPOCESAR-**

**LA CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CESAR**

**CORPOCESAR**

**AVISA**

Que el día 7 de diciembre de 2017, se practicará diligencia de inspección en el Río Guatapuri y zonas de interés del Acueducto Municipal, ubicado en jurisdicción del municipio de Valledupar Cesar, con el fin de atender la solicitud de modificación de la concesión de aguas otorgada mediante resolución No 139 de 1987 modificada por acto administrativo N° 022 del 25 de febrero de 2003 sobre la corriente denominada Río Guatapuri, presentada por la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A - EMDUPAR S.A. E.S.P con identificación tributaria No 892300548-8.

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 69 de la ley 99 de 1993, cualquier persona natural o jurídica, pública o privada, sin necesidad de demostrar interés jurídico alguno, podrá intervenir en esta actuación. Por mandato del Artículo 223297 del decreto 1076 del 26 de mayo de 2015, (Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible), en caso de oposición ésta se hará valer ante Corpocesar antes de la visita ocular o durante esta diligencia, exponiendo las razones en las cuales se fundamenta y acompañando los documentos que el opositor crea conveniente para sustentarla. Corpocesar podrá exigir al opositor y al solicitante de la concesión los documentos, pruebas y estudios de orden técnico y legal que juzgue necesarios, fijando para allegarlos un término que no excedera de treinta (30) días. La oposición se decidirá conjuntamente en la resolución que otorgue o niegue la concesión

Fijese el presente aviso por el término de diez (10) días hábiles en las oficinas de la Alcaldía Municipal de Valledupar y en las dependencias de Corpocesar en la sede de Valledupar

*[Firma]*  
JULIO ALBERTO OLIVELLA FERNANDEZ  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO  
COORDINADOR GESTION JURÍDICO- AMBIENTAL

FECHA DE FIJACION: .....

NOMBRE FUNCIONARIO: .....

CARGO: .....

ENTIDAD: .....

FECHA DESFIJACION: .....

NOMBRE FUNCIONARIO: .....

CARGO: .....

ENTIDAD: .....

Expediente No CJA 014-2002

[www.corpocesar.gov.co](http://www.corpocesar.gov.co)  
Carrera 9 No 9 - 88 - Valledupar - Cesar  
Teléfonos +57- 5.5748960 018000915306  
Fax: +57 -5 5737181



SINA

CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CESAR  
-CORPOCESAR-

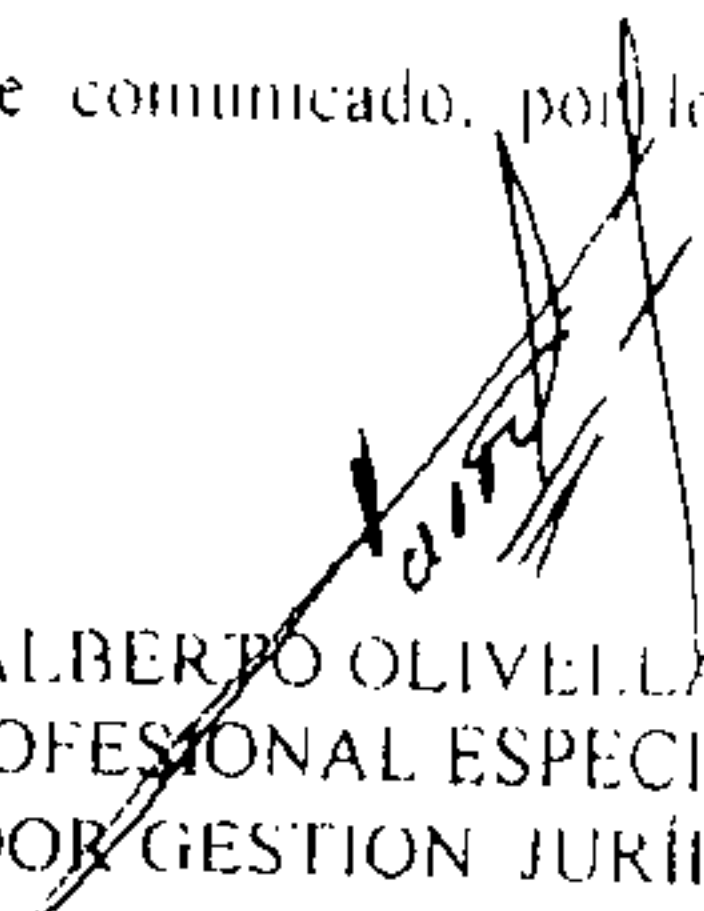
LA CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CESAR  
CORPOCESAR

AVISA

Que el día 7 de diciembre de 2017, se practicara diligencia de inspección en el Rio Guatapuri y zonas de interés del Acueducto Municipal, ubicado en jurisdicción del municipio de Valledupar Cesar, con el fin de atender la solicitud de modificación de la concesión de aguas otorgada mediante resolución No 139 de 1987 modificada por acto administrativo N° 022 del 25 de febrero de 2003 sobre la corriente denominada Rio Guatapuri, presentada por la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S A - EMDUPAR S A F S P con identificación tributaria No 892300548-8

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 69 de la ley 99 de 1993, cualquier persona natural o jurídica, pública o privada, sin necesidad de demostrar interés jurídico alguno, podrá intervenir en esta actuación. Por mandato del Artículo 2.2.3.2.9.7 del decreto 1076 del 26 de mayo de 2015, (Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible), en caso de oposición ésta se hará valer ante Corpocesar antes de la visita ocular o durante esta diligencia, exponiendo las razones en las cuales se fundamenta y acompañando los documentos que el opositor crea conveniente para sustentarla. Corpocesar podrá exigir al opositor y al solicitante de la concesión los documentos, pruebas y estudios de orden técnico y legal que juzgue necesarios, fijando para allegarlos un término que no excederá de treinta (30) días. La oposición se decidirá conjuntamente en la resolución que otorgue o niegue la concesión

Difúndase radialmente el presente comunicado, por lo menos una vez, en fecha anterior a la urgencia.

  
JULIO ALBERTO OLIVELLA FERNÁNDEZ  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO  
COORDINADOR GESTIÓN JURÍDICO- AMBIENTAL

Expediente No CIA 014-2002

[www.corpocesar.gov.co](http://www.corpocesar.gov.co)  
Carrera 9 No 9 - 88 - Valledupar - Cesar  
Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306  
Fax +57 -5 5737181

CODIGO: PCA-04-F-17  
VERSIÓN: 1.0  
FECHA: 27/02/2015



SERVIENTREGA  
Centro de Soluciones

Servientrega S.A NIT. 860.512.330-3 Principal Bogotá D.C.,  
Colombia Av Calle 6 No. 34A-11. Atención al usuario  
www.servientrega.com, PBX.. 7 700 200 Fax 7 700 380 ext 110045.

CÓDIGO SER: SER81649 / SER81649

CALLE 15 NO 15 - 40

EMDUPAR S.A. E.S.P

Teléfono. 5730040  
Cd.: VALLEDUPAR  
País: COLOMBIA

D.I./NIT: 892300548 Cod. Postal: 200001  
Dpto.: CESAR  
email: MGAMEZM@EMDUPAR.GOV.CO

CAUSAL DEVOLUCIÓN DEL ENVIO			INTENTO DE ENTREGA			No. NOTIFICACION
1	2	3	1	2	3	
			/	/	/	
Desconocido			/	/	/	
Rehusado	2		/	/	/	
No reside						
No reclamado	3		/	/	/	
Dirección errada						
Otro (indicar cual)						
			FECHA DEVOLUCIÓN A REMITENTE			
			/	/	/	

RECIBI A CONFORMIDAD (NOMBRE LEGIBLE, SELLO Y D.I.)

GUIA No. 298696498



FECHA Y HORA DE ENTREGA

/ /

Observaciones en la entrega:

Fecha: 23 / 1 / 2018 07 : 00

Fecha Prog. Entrega: 25 / 1 / 2018



GUIA No. 298696498

DESTINATARIO	<b>BOG</b>	DOCUMENTO UNITARIO		PZ: 1
	<b>10</b>	BOGOTA		
	<b>H106</b>	CUNDINAMARCA	CREDITO	
		NORMAL	TERRESTRE	
	CRA 18 NO. 84-35 PISO 2			
	Nombre. BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE-SUPERSERVICIOS -GG-GG-027			
	Teléfono. 31285362170389		D.I./NIT:	
	País COLOMBIA		Cód. Postal. 110221	
	email:			

Dice Contener DOCUMENTOS

Obs. para Entrega:

Vr. Declarado \$ 5.000 VOL. 0 / 0 / 0  
 Vr. Flete \$ 8.800.00 Peso (vol) 0 Peso (kg) 1  
 Vr. Sobreflete \$ 300.00 No. Remisión  
 Vr. Total: \$ 8.220.00 No. Sobreporte

SERVICIO DE ENTREGA DE PAQUETES Y DOCUMENTOS

DESTINATARIO

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 1 de 47


Valledupar 20 de Enero de 2018

GG-GG 027

Doctora:  
**BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE**  
 Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado  
 Superintendencia delegada para Acueducto y Alcantarillado  
 Carrera 18 No. 84 – 35 piso 2  
 Bogotá.

Referencia. Programa de gestión EMDUPAR S.A. E.S.P. – Súper Servicios.

Atento saludo.



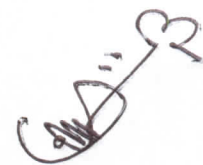
Rad Salida No 2018-111-000081-1  
 Fecha 22/01/2018 9:39:14 Us Rad. SGAMEZ  
 Destino: GESTION DOCUMENTAL  
 Remitente: (EMP) SUPERSERVICIOS  
 Fecha actual: 22/01/2018 14:37:08  
 Empresa: Emdupar

En atención al programa de gestión convenido con la superintendencia de servicios públicos Domiciliarios y la Empresa prestadora de los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Valledupar, EMDUPAR S.A. E.S.P., procedemos a remitir el sexto informe técnico del avance de nuestras gestiones administrativas y financieras con el propósito de evidenciar el comportamiento y variaciones de indicadores que reflejan las diferentes medidas técnicas y administrativas que hemos venido adoptando; es de anotar, que el informe es nutrido por cada líder o responsable de proceso de tal manera que se logre emitir un información efectiva y veraz desde el personal que ejecuta las gestiones y percibe los avances en cada área.

Así las cosas informaremos sobre los siguientes aspectos.

**COMPONENTE COMERCIAL.**

- 1. ASIGNACIÓN DE RECURSOS (HUMANO Y TÉCNICO) EN LAS LABORES DE VERIFICACIÓN DE TERRENO, SUSPENSIONES, RECONEXIONES, VERIFICACIÓN DE SUSPENSIONES:**





## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 2 de 47

Actualmente se materializaron los traslados o movimientos de personal que relacionamos en el quinto informe, fortaleciendo la Gestión Comercial en cuanto a la ejecución de un mayor número de visitas persuasivas lo que arrojó una optimización del recaudo; Durante el mes de Noviembre 2017 se incrementa un 2% y en el mes de Diciembre de 2017 la empresa tiene el valor más alto del recaudo histórico por DOS MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SIETE MILLONES, OCHOCIENTOS TREINTA Y UN MIL, CUATROCIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS, (\$2.977.831.439), El incremento del recaudo de diciembre de 2017 con respecto al mes anterior es de un 16% y con respecto a lo facturado se incrementa en un 14%, lo que evidencia que las medidas que estamos adoptando e implementando arrojarán el resultado esperado y facilitaran el cumplimiento de los compromisos convenidos mediante el programa que nos ocupa.

En términos comparativos de indicadores, con el propósito de evidenciar el avance en el recaudo expondremos el reporte mensual de facturación contra recaudo del último trimestre de la vigencia 2017:

PERIODO FACTURADO	FACTURACIÓN	RECAUDO
Octubre	4.031.700.457	2.523.857.943
Noviembre	3.941.083.451	2.560.811.875
Diciembre	3.791.233.536	2.977.831.439

Es importante aclarar, que la optimización progresiva de recaudo dinamiza el flujo de nuestra caja, logrando así cumplir con las obligaciones pendientes y realizar las inversiones que generen mayor eficiencia en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Valledupar.

### 2. REPORTE DETALLADO DE NECESIDADES DE PERSONAL:

El reporte detallado de las necesidades de personal fue relacionado en el quinto informe mediante el anexo de la comunicación GT-GT-568; la relación de las necesidades de personal, han sido suplidas de manera estratégica por la Gerencia de la Empresa, conforme al número de trabajadores que conforma la planta de personal, es decir realizando reubicación de los trabajadores sin realizar nuevas vinculación de tal manera que la mejoría del recaudo logrado no se tenga que invertir en costos administrativos o laborales.

En cuanto a los movimientos y traslados de personal, fueron relacionados en el quinto informe y en el presente, se evidenciarán los logros o resultados generados con las medidas adoptadas.

### 3. REPORTE DETALLADO DE CUADRILLAS Y ASIGNACIONES DIARIAS.

En cuanto a los reportes de tallados de cuadrillas, hemos venido manifestando para la ejecución de estas actividades, la contratación que realizó la Empresa con el colaborador empresarial RADIAN DE COLOMBIA S.A.S., mediante el vínculo contractual No. 041 de 2017 y para este sexto informe, reportamos el detalle de cuadrillas con que se ejecutan las tareas asignadas al colaborador:

DIRECCION	PROCESO	Cargo	CANTIDAD
Comercial	Lectura	Lectores	11
		Supervisor	1
		Jefe de área	1
	Critica	Revisores	10
		Supervisor	1
		Analistas	4
	SCRR	Plomeros	14
		Supervisor	1
		Analistas	2
Operativa	Macromedición	Plomeros	2
		Ayudantes	3
		Oficial de Obra	1
		Supervisor	1
	Micromedición	Plomeros	4
		Supervisor	1
		Analistas	1
<b>Personal áreas administrativas y de soporte</b>			<b>9</b>







## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 4 de 47

No obstante a lo anterior RADIAN COLOMABIA S.A.S. contrató al Jefe de área de SCRR, con el objetivo de imprimir eficiencia y agilidad administrativa en las gestiones a cargo.

Con lo anterior evidenciamos un avance significativo en lo concerniente a la conformación de cuadrillas para el apoyo comercial y operativo que no había sido posible exponer, lo que repercute significativamente en la optimización del recaudo por el fortalecimiento de la crítica, generando facturación de calidad que motiva al usuario a la cancelación oportuna del servicio, impactando positivamente en la fidelización de usuarios; también hemos fortalecido el proceso de suspensiones y la normalización integral de los usuarios de la Empresa.

#### 4. INFORME DE ACCIONES:

En cuanto a las acciones que hemos venido realizando en este componente – asignación de recurso humano – por las diferentes reubicaciones de trabajadores hemos tenido que realizar adecuación de puestos de trabajo de tal manera que garanticemos las condiciones mínimas que propicien un ambiente saludable para el desempeño de responsabilidades y se ha procedido a capacitar a los trabajadores reubicados por los líderes o responsables de procesos sobre las acciones reasignadas. Para su verificación anexamos registros fotográficos de las adecuaciones realizadas para la atención a usuarios y puestos de trabajadores, identificados como anexos para el numeral cuarto.

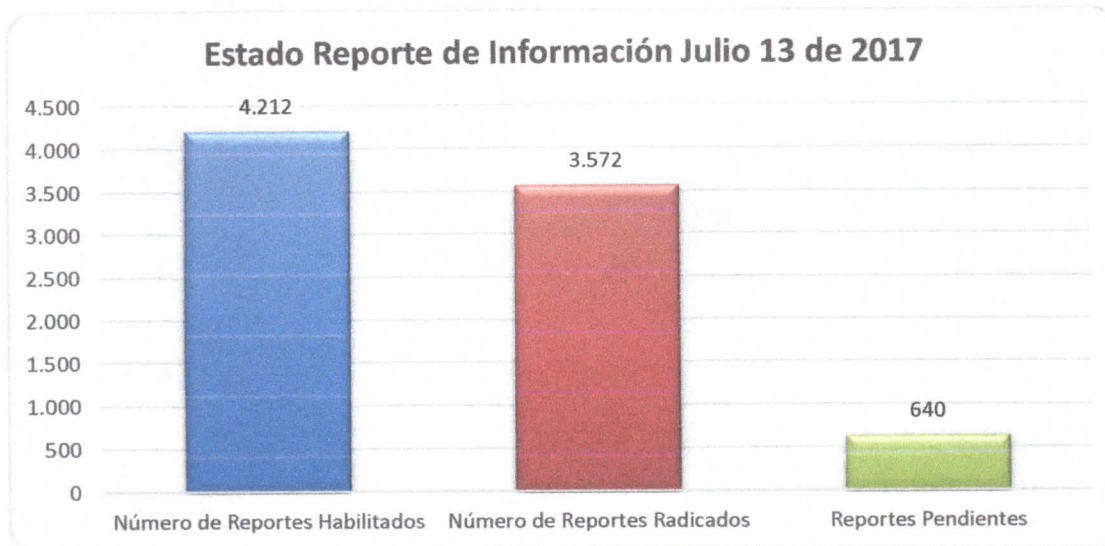
#### 5. IMPLEMENTACIÓN DE LA ASIGNACIÓN:

Para la implementación de asignaciones de personal, en el quinto informe anexamos copia de la matriz realizada por la Gestión Humana de la Empresa, contenida en el oficio No. GT-GT-558, adjuntada en los documentos para el numeral primero, donde se relaciona el personal disponible a traslado y a fecha actual evidenciamos el impacto positivo del recaudo por el fortalecimiento de procesos misionales, que en detalles amplios se expondrá en el informe y comportamiento realizando por la División Control Comercial y la Sección de Cartera.

#### 6. INFORMACIÓN ACTUALIZADA Y DE CALIDAD:

EMDUPAR S.A. E.S.P., con el propósito de garantizar información actualizada y de calidad ha focalizado trabajo en equipo articulando la gestión de revisoría fiscal, auditoría externa y por medio de contrato de prestación de servicios profesionales se ha venido actualizando el cargue de información al SUI, que se encontraba atrasado logrando así el cumplimiento de los cargues de información conforme a la habilitación de formatos que la entidad competente nos realice. Esta gestión coadyuva a mejorar los procesos y genera

fiabilidad en los mismos por encontrarse la información actualizada conforme a la articulación de procesos que se viene adelantando.




En los cronogramas de cargue, según la normatividad aplicable a nuestra empresa, se habilitan mensualmente dieciséis (16) Formatos y cuatro (4) Formularios para un total de veinte (20), de los cuales nueve (9) son del tópico técnico operativo y once (11) del tópico comercial, estos se relacionan a continuación:

Para la anualidad 2017 se certificaron cuatrocientos cuarenta y seis (446) formatos y/o formularios. Para el período de corte que comprende del 16 de diciembre de 2017 al 16 de enero de 2018, se certificaron setenta y siete (77) formatos y formularios, 13 en los días restantes del mes de diciembre y 64 hasta los 16 días del mes de enero de 2018, se adjunta listado de reportes formatos y formularios certificados, logrando así pasar del 84,81% al 87,05%, y de tener 640 reportes pendientes a tener 587.

Para el mes de enero de 2018 se habilitaron 126 formatos y formularios (correspondientes al segundo semestre, anuales, y mensuales), de los cuales 54 fueron de Auditoría Externa de Gestión y Resultados (estos los deben diligenciar y certificar la firma auditora externa), esto hizo que el porcentaje de cargue bajara.

No obstante a lo precitado en adelante en el informe detallado del reporte del cargue de información al SUI ampliaremos la información concerniente.



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 6 de 47

## 7. RECAUDO DE SUBSIDIOS ADEUDADOS POR EL MUNICIPIO.

Se anexa certificación de paz y salvo, emitida por el Jefe de la Gestión Financiera de la Empresa y la Tesorera, hasta el mes de Noviembre del año 2017; actualmente la cuenta del mes de Diciembre de 2017, se encuentra en curso y conforme a los términos transcurridos durante la radicación de la cuenta y el giro de los recursos por parte del Municipio de Valledupar, este indicador de gestión mejoró en un cien por ciento, de tal manera que actualmente, el Municipio de Valledupar tiene deudas pendiente por este concepto y solo se tramita la cuenta del mes vencido de servicios prestado.

Anexamos copia de la certificación de paz y salvo emitido por la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P. cuyo documento se encuentran identificados como recaudo de subsidios.

## 8. REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN, LEGALIZACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE LA EMPRESA.

En cuanto al avance en el proceso de actualización del contrato de condiciones uniformes según radicado 20182030000111 del 04/01/2018 la Comisión de regulación de agua potable CRA manifiesta en observaciones relacionadas con las cláusulas 10, 14, 15, 21, 24, 25, y 26 a las que nos encontramos haciendo los respectivos ajustes y para ello establecimos comunicación con la Dra. LIDA SANABRIA, quien nos explicó por medio de una teleconferencia la adecuación de la cláusula 24 y adicionales, que trata del procedimiento de defraudación de fluidos, evidenciando con lo citado que nos encontramos en los procedimientos que nos permitirán contar con un CCU actualizado; para su verificación, se anexa comunicación CRA No. 20182030000111 del 04 – 01 de 2018, por medio de la cual fuimos requeridos; identificar como anexo para el numeral octavo.

Las cláusulas 10, 14, y 21 ya se sujetaron al modelo 768 de la CRA.

## 9. CATASTRO DE SUSCRIPTORES.

En adelante informamos el cronograma del censo definitivo y la definición de boleta catastral, cuyas gestiones fueron relacionados en el quinto informe de la actualización del catastro de usuario. No obstante a lo anterior anexamos medio magnético – cd con la información precitada; identificar como anexo para el numeral noveno, (9).





## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 7 de 47

NOMBRE DE TAREA	Duración	COMIENZO	FIN	ACTIVIDADES EJECUTADAS
PLAN CENSO USUARIOS		FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	
Configuración general	1 día	lun 15/01/18	lun 15/01/18	Ejecutada configuración general
Configuración precel	1 DIA	mar 16/01/18	mar 16/01/18	Se concilia boleta catastral entre las partes y su configuración fue actualizada al software.
Prueba piloto boleta catastral	3 días	mié 17/01/18	vie 19/01/18	Realizada la prueba para captura de acuerdo a estructura de la boleta catastral para levantamiento de datos alfa-numéricos. Pendiente prueba en campo de captura.
Prueba piloto Levantamiento Cartográfico	5 días	lun 22/01/18	vie 26/01/18	
Levantamiento información BD	140 días	lun 29/01/18	vie 10/08/18	
Verificación	5 días	lun 13/08/18	vie 17/08/18	
Actualización	10 días	lun 20/08/18	vie 31/08/18	



## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 8 de 47

### 10. REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS COMERCIALES. INSTALACIÓN DE NUEVOS MEDIDORES, REVISIÓN Y CAMBIO DE MEDIDORES CON FALLA, CAMBIOS MEDIDORES OBSOLETOS. REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS.

Para la instalación de medidores y cambio de medidores obsoletos, EMDUPAR S.A. E.S.P., debe cumplir con el debido proceso como garantía constitucional y legal para nuestros usuarios y gestión estratégica para fidelización de los mismos, por ello se presentó requerimiento contractual de una persona jurídica para el envío de correspondencia y así notificar a los usuarios del procedimiento a ejecutar.

Se adjunta como prueba del avance de esta gestión el requerimiento contractual que se identifica como anexo para el numeral decimo (10).

Estrato	1	2	3	4	5	6	No residencial	Total
Medidores registrados en el sistema con fecha menor o igual a 30/12/2013	16280	18935	11636	4289	1382	448	5	52975

Trabajos en instalación y reposición de medidores de abril a 13 de diciembre del 2017	
REPOSICION DE MEDIDOR	887
INSTALACION DE NUEVOS USARIOS 2017	1600
INSTALACION A ANTIGUOS USARIOS ANTES 2017	196
	2683

Usuarios sin medidor registrado: en este aspecto los usuarios se encuentran sin medición y adelantaremos el mismo proceso indicado para los medidores obsoletos, notificándolos de la obligación de micromedición en el mes de febrero de 2018 para que a marzo del mismo año esperemos que esta suma de medidores sin registro quede subsanada para la Empresa.

<b>Total de usuarios sin medidor registrado</b>	8650
---	------

Otro avance percibido es la normalización de los lavaderos clandestinos en la ciudad, los cuales cumplieron su ciclo de notificación de debido proceso, a estos se les normalizo el servicio instalando el equipo de medida y ordenando el bloqueos de acceso a otras acometidas.



## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 9 de 47

Lavaderos visitados	55
Lavaderos notificados	17
Lavaderos con irregularidad en el uso del servicio	5
Terminación del CCU en proceso	5

En cuanto a la necesidad de un laboratorio de medidores se requirió al colaborador empresarial, RADIAM SAS, el estudio de la infraestructura física para la adecuada instalación y posterior funcionamiento de un laboratorio de calibración de medidores para agua potable de acuerdo con la norma ntc iso/iec 17025: 2005

Esta implementación contiene un laboratorio acreditado que exige el cumplimiento de la totalidad de los requisitos de la norma técnica colombiana NTC-ISO/ISO 17025 "Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración" y la norma NTC-ISO 4064-2:2016 "Equipos y métodos de ensayo – Medidores de Agua", teniendo siempre como objetivo la integración de un sistema de medición compuesto por la infraestructura física del laboratorio, personal competente, equipos y sistema de gestión de calidad.

A continuación se mencionan los requisitos mínimos para la infraestructura física de un laboratorio acreditado y que han sido requeridos, de acuerdo al numeral 5.3 "Instalaciones y condiciones ambientales".

### REQUISITOS DE INSTALACIONES Y CONDICIONES AMBIENTALES

- Las instalaciones físicas del laboratorio deben facilitar la correcta realización de las calibraciones, asegurando una adecuada iluminación para la lectura de las mediciones y un suministro eléctrico continuo y constante que no incida en el funcionamiento de los equipos de calibración.
- El laboratorio debe asegurarse que las condiciones ambientales de temperatura y humedad relativa no invaliden la calidad de los resultados de las calibraciones, para nuestro caso el área de calibración debe asegurar una temperatura ambiente de 15 ° C a 25 ° C y la humedad relativa ambiente de 45 % a 75 %.
- Se deben tener áreas lo suficientemente espaciales para el almacenamiento y alistamiento de los medidores a calibrar.
- El cumplimiento de los requisitos de instalaciones y condiciones ambientales se deben documentar en los documentos del sistema de gestión de la empresa.
- El laboratorio debe realizar un seguimiento, control y registro de las condiciones ambientales, con especial cuidado cuando las condiciones ambientales del sitio (ciudad) son bastantes adversas. Para estos casos se deben usar instalaciones físicas

herméticas para el correcto funcionamiento de los equipos de control de temperatura y humedad relativa (aire acondicionado).

- En la adecuación de las instalaciones físicas se debe tener especial cuidado con los controles para la esterilidad biológica, el polvo, la interferencia electromagnética, la radiación, la humedad, el suministro eléctrico, temperatura y los niveles de ruido y vibración.
- Debe haber una separación eficaz de áreas vecinas al laboratorio en las que se realicen actividades incompatibles, para este requisito se requieren muros, puertas y esclusas de climatización para el personal. El laboratorio debe tomar las medidas necesarias para evitar la contaminación cruzada.
- Se debe controlar el acceso y el uso de las áreas del laboratorio, se recomienda que las puertas de los diferentes accesos cuenten con sistemas de seguridad adecuados (cerraduras).
- El laboratorio debe tomar medidas para asegurar el orden y la limpieza en las diferentes áreas del laboratorio. Para este requisito lo más adecuado para los acabados de las paredes y pisos es emplear el color blanco y que los materiales empleados sean de fácil lavado.

#### **REQUISITOS ADICIONALES DE ACUERDO A LA NORMA NTC-ISO 4064-2:2016 “EQUIPOS Y METODOS DE ENSAYOS – MEDIDORES PARA AGUA”**

- Se debe contar con un área destinada para la ubicación de las máquinas y equipos que hacen parte del banco de pruebas.
- Tableros eléctricos que ofrezcan un suministro constante y estable de energía eléctrica (110 a 220 V).
- Sistema de alimentación del agua del proceso, compuesto por: bombas hidráulicas, válvulas, filtros, variador de velocidad, instrumentación, tablero de control y tuberías. Los anteriores elementos deben estar ubicados en el cuarto de máquinas destinado para tal fin.
- Sistema neumático, compuesto por: compresor, válvulas, unidad de mantenimiento, regulador, tuberías e instrumentación.
- El laboratorio debe contar con áreas adecuadas para: recepción de clientes y medidores, archivo, preparación de medidores a calibrar, calibración de medidores (banco de calibración), medidores calibrados y a calibrar, entrega de medidores, oficinas para el personal del laboratorio. Las anteriores áreas deben tener una separación eficaz de las mismas (puertas y paredes).
- Equipos necesarios para efectuar las calibraciones (se describen en el capítulo de banco de pruebas)
- El agua empleada en el proceso de calibración debe ser fría, para asegurar esta condición se requiere que el sistema de recirculación se encuentre dentro del laboratorio, ya que al controlar la temperatura ambiente, la temperatura del agua se mantendrá fría.



Se establecieron procedimientos de calibración y sistema de medición para el laboratorio de medidores para agua según la norma 4064-2:2016

A continuación se describen las diferentes etapas en la calibración de medidores para agua:

- El laboratorio presta servicios de calibración para medidores de diámetros nominales de 15, 20 y 25 mm, teniendo en cuenta los procedimientos de ventas y servicio al cliente que debe tener el laboratorio.
- El servicio técnico de calibración inicia con la recepción de los medidores, para esto el laboratorio dispone de un área de recepción de medidores y de atención a usuarios, en esta etapa se registran los datos del medidor y del cliente, se almacenan los medidores recepcionadas en el área de almacén con las debidas protecciones.
- De acuerdo a procedimientos del laboratorio el usuario podría solicitar presenciar el proceso de calibración, en este caso el laboratorio debe disponer de las áreas necesarias para permitir la observación de las pruebas sin que se interfiera con el proceso de calibración.
- Previa programación de los trabajos de calibración, los medidores son montados en la línea del banco de pruebas, el principio de medición consiste en comparar el volumen registrado por el medidor con el volumen almacenado en los recipientes volumétricos metálicos patrones.
- El agua del proceso debe ser agua potable fría apta para el consumo humana, por esta razón se debe asegurar que el sistema de alimentación este adecuado para mantener las características fisicoquímicas del agua y mantenga durante todo el proceso una temperatura de máximo 25 ° C.
- Como el agua que pasa por los medidores debe fluir a unos caudales establecidas por norma, el sistema de alimentación debe suministrar caudal con una variación máxima del 2,5 % para caudal mínimo y del 5 % para el resto de caudales, el parámetros de variación de la presión del agua debe ser de +/- del 5 %.
- Los recipientes volumétricos metálicos son los patrones para la medición del volumen y cumplen con las especificaciones de norma, son de cuello estrecho para disminuir la incertidumbre por lectura, son fabricados en acero inoxidable.
- Dentro del proceso de calibración se deben registrar las siguientes variables: temperatura del agua, temperatura ambiente, humedad relativa, presión del agua y tiempo, estos datos son el insumo para la aplicación de las fórmulas matemáticas para la determinación del error y la incertidumbre de calibración.
- Las calibraciones se deben realizar por parte de personal altamente competente, con la formación y entrenamientos suficientes para la aplicación de los procedimientos de calibración.
- El proceso de calibración es realizado en las instalaciones fijas del laboratorio, ya que la acreditación otorgada así lo exige.
- Como resultado de la calibración se emite un certificado de calibración.





- Al momento del ingreso de los medidores a las instalaciones del laboratorio, es responsabilidad del laboratorio el resguardar en todo momento la propiedad del cliente (medidores para agua e información del cliente), para esto se debe contar con las instalaciones adecuadas para tal fin.
- Todas las actividades desarrolladas por el laboratorio deben ser documentadas y hacer parte del sistema de gestión de la calidad del laboratorio.

**CRONOGRAMA GENERAL**

DESCRIPCION	TIEMPO (D/H)	OBSERVACION
Visita de reconocimiento y ubicación física del laboratorio a instalar	1 Día	Se realizó visita técnica a la planta
Visita para aspectos logísticos y técnicos	4 Días	Realizado
Obra civil	90 días	Se encuentra en diseño al 30%
Adecuaciones Técnicas Especificas	45 días	
Montaje técnico	8 días	
Instalación Banco de medidores	60 días	
Certificación personal Emdupar	xxxxxx	El personal de Emdupar se deberá certificar como los 3 cargos fundamentales (jefe de laboratorio, y 2 metrologos)
Pruebas y ensayos a ejecutar en el banco	15 días	
Certificación Laboratorio	120 días	
Capacitación teórico practico	8 días	

**Actividades Ejecutadas:**

**Visita de reconocimiento y ubicación física del laboratorio a instalar**

Se realizó visita técnica a la planta en donde se encuentra la ubicación disponible para la construcción y montaje del laboratorio de medidores, pero se encontró que no hay adecuaciones básicas para el mismo y que la construcción se deberá diseñar a partir de la obra civil misma del espacio físico.

**Visita para aspectos logísticos y técnicos:**

Se realizó visita con el fin de asegurar instalaciones físicas del laboratorio las cuales deben facilitar la correcta realización de las calibraciones, asegurando una adecuada iluminación para la lectura de las mediciones y un suministro eléctrico continuo y



constante que no incida en el funcionamiento de los equipos de calibración, garantizando así áreas lo suficientemente espaciosas para el almacenamiento y alistamiento de los medidores a calibrar.

Previo a la obra civil teniendo en cuenta las condiciones en que se encuentra en el sitio, se debe realizar un plano físico de las condiciones y distribución del mismo el cual será verificado y evaluado. Dicho diseño se encuentra en un avance del 40%.

**11. FACTURACIÓN: REVISIÓN DE CICLOS, EFECTIVIDAD EN PRE – CRITICA Y CRITICA, REDUCCIÓN DE COBRO POR PROMEDIO, SUSPENSIONES Y RECONEXIONES OPORTUNAS, REPORTES DE INFORMACIÓN Y SISTEMA DE INFORMACIÓN EN LÍNEA.**

Conforme a lo manifestado por la División de Facturación de la Empresa, procedemos a informar el comportamiento de la Facturación para el mes de Diciembre de 2017, en los siguientes términos:

<b>TOTAL IMPRESAS</b>	<b>FACTURAS</b>	<b>91.741</b>	<b>57,12% EFECTIVIDAD EN LA MICROMEDICIÓN.</b>
<b>TOTAL DE FACTURADOS POR DIFERENCIAL DE LECTURA.</b>	<b>USUARIOS POR</b>	<b>52.405</b>	<b>EL 57,12% DE LOS USUARIOS OBTUVIERON SUS CONSUMOS POR DIFERENCIAL DE LECTURA.</b>
<b>TOTAL DE FACTURADOS POR PROMEDIO A PESAR DE TENER DIFERENCIAL DE LECTURA</b>	<b>USUARIOS POR</b>	<b>12.438</b>	<b>EL 13,56% DE LOS USUARIOS A PESAR DE TENER LECTURA REGISTRADA SE LE CARGÓ SU CONSUMO POR PROMEDIO.</b>
<b>TOTAL USUARIOS SIN MEDIDOR REGISTRADO</b>	<b>SIN</b>	<b>8.775</b>	<b>EL 9,56% DE LOS USUARIOS NO CUENTAN CON EQUIPO DE MEDIDA REGISTRADO EN NUESTRO SISTEMA.</b>
<b>TOTAL DE USUARIOS CON DIFERENCIAL DE LECTURA</b>	<b>CON</b>	<b>64.843</b>	<b>EL 70,68% DE LOS USUARIOS FACTURADOS PRESENTARON DIFERENCIAL DE LECTURA.</b>
<b>TOTAL DE USUARIOS CON CAUSALES DE NO LECTURA.</b>	<b>DE NO</b>	<b>17.129</b>	<b>EL 18,67% DE LOS USUARIOS FACTURADOS PRESENTARON CAUSAL DE NO LECTURA.</b>
<b>TOTAL DE ÓRDENES DE LECTURA</b>	<b>DE</b>	<b>81.872</b>	<b>EL 89,35% DE LOS USUARIOS CUENTAN CON EQUIPO DE MEDIDA REGISTRADO EN NUESTRO SISTEMA.</b>

En cuanto al mes anterior de la misma anualidad encontramos la siguiente información:

- Aumento de porcentaje de efectividad en la micromedición.
- Aumentaron los usuarios facturados por diferencial de lectura.



- Disminuyó el total de usuarios facturados por promedio a pesar de tener lectura reportada.
- Aumento el total de usuarios sin medidor registrado, se acelerará el proceso de registro de medidores instalados.
- Disminuyó el total de usuarios con causal de no lectura CONEXIÓN DIRECTA.
- Se desarrollaron mayor cantidad de revisiones previas las cuales llevaron a entregarle el consumo real a cada usuario visitado.
- Los usuarios con cero consumo evidenciados por visitas previas aumentaron.

Las revisiones previas vienen en aumento en atención al inicio de las actividades propias del colaborador empresarial RADIAN COLOMBIA S.A.S. se han desarrollado dos mesas de trabajo con el colaborador en aras de mejorar las acciones a implementar durante el proceso de revisiones previas, asimismo se fijaron compromisos. En la medida en que el porcentaje de revisiones previas vaya en aumento así mismo se verá reflejado el aumento de la efectividad en la micromedición en aras de darle cumplimiento al objetivo de entregar mayor consumos medidos y menos promedio.

Ha existido comunicación constante entre la División y el colaborador empresarial con la finalidad de evaluar el proceso y mejorar la ejecución de responsabilidades. Se propone la meta de aumentar en el transcurso de este mes un mayor número de usuarios objeto de revisiones previas y se articula el personal asignado a la División con el personal del colaborador empresarial, relacionado como reporte detallado de cuadrillas para darle mayor eficiencia a la ejecución comercial.

No obstante a lo anterior, anexamos en medio magnético, identificado como anexos para el numeral 11, cd contentivo de la información que soporta lo relacionado, además de las actividades desarrolladas como la solicitud de creación de un nuevo ciclo el cual, ya se encuentra en el proceso previo de elaboración, actas de reunión de la División de Facturación y el colaborador RADIAN COLOMBIA S.A.S., y la matriz del programa de gestión para el mes de Diciembre de 2017.

**12. ATENCIÓN DE USUARIOS Y P.Q.R.: CALIDAD DE LA ATENCIÓN, TIEMPOS, REDUCCIÓN DE CAUSALES DE RECLAMACIÓN (COMERCIAL Y TÉCNICA). DISMINUCIÓN DE SAP, REP, RAP, REQ. PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN Y FOMENTO A LA CULTURA DE PAGO, REDUCCIÓN DE MOROSIDAD.**

La División De P.Q.R., ejecutó para el periodo correspondiente para el presente informe, de acuerdo a la gestión de referencia que comprende el proceso de atención oportuna de peticiones y recursos de acuerdo a las siguientes responsabilidades;





## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 15 de 47

- Remitir las quejas, peticiones y reclamos a las instancias involucradas y realizar el proceso de seguimiento eficaz correspondiente.
- Coordinar e informar con el funcionario respectivo, las visitas técnicas necesarias, a fin de solucionar las peticiones, quejas y reclamos de los clientes.
- Coordinar la proyección, contestación y notificación dentro del término de ley de las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, suscriptores y potenciales suscriptores, con los servicios que presta la entidad.
- Servir de enlace entre la empresa y los Usuarios y sostener unas relaciones adecuadas con los usuarios y particulares.
- Orientar a los usuarios y suministrar la información que les sea solicitada, de conformidad con los procedimientos establecidos, frente a los servicios que presta la empresa.
- Proyectar y ajustar conforme a las directrices de la CRA Y SSPD el Contrato de Condiciones uniformes de la empresa.
- Preparar los informes que le encomienden la Gerencia o el Proceso Gestión comercial.
- Proponer al superior inmediato acciones preventivas conducentes a la óptima gestión organizacional y a la superación de las anomalías presentadas en la prestación de los servicios.
- Realizar seguimiento a la aplicación de las acciones, medidas y correctivos sugeridos para superar las inconsistencias objeto de quejas o reclamos y proponer al superior inmediato los ajustes que considere necesarios.
- Notificarse ante la SSPD de los fallos resolutorios de los derechos de petición presentados por los usuarios.
- Elaborar el presupuesto anual correspondiente a la división y, presentar y sustentar los resultados del mismo a su jefe inmediato.
- Preparar informes periódicos relacionados con la gestión del proceso.
- Velar por el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos (administrativos, operacionales, laborales y de salud ocupacional) establecidos en la empresa, por parte del personal a su cargo.
- Las demás que le sean asignadas por su jefe mediato o inmediato, de acuerdo con el área de desempeño.

La división de Peticiones Quejas Y Reclamos actualmente cuenta con 8 profesionales del derecho, 6 auxiliares administrativos y 6 técnicos, Las peticiones radicadas y atendidas dadas a conocer en el presente informe corresponden a los meses de Abril a Diciembre de 2017.

MESES DE ATENCIÓN	NÚMERO DE PETICIONES
DICIEMBRE DE 2016	1145
ENERO DE 2017	1281
FEBRERO DE 2017	1326
MARZO DE 2017	1134
ABRIL DE 2017	871



## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 16 de 47

MAYO DE 2017	1144
JUNIO DE 2017	928
JULIO DE 2017	1163
AGOSTO DE 2017	1107
SEPTIEMBRE DE 2017	866
OCTUBRE DE 2017	1005
NOVIEMBRE 2017	984
DICIEMBRE 2017	814
<b>TOTAL</b>	<b>13.767</b>

De este considerable número de peticiones, el 100% fueron atendidas dentro de los diez primeros días hábiles, es dable indicar que la ley 1755 de 2015 en su Artículo 14 dispuso *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.”*

Lo anterior permite evidenciar la reducción de los términos implementados para atender satisfactoriamente a los usuarios que accionan ante la empresa, indicador que evidencia mejoría significativa en la calidad de la atención y repercute en la fidelización de los usuarios que siendo atendido de manera ágil cambia su percepción sobre la Empresa.

Una vez realizado el análisis anterior; se hace pertinente infórmale las causales de cada una de las peticiones y sus respectiva cuantificación respecto de los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y Diciembre de 2017.



## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 17 de 47

Cuenta de Causal	
Causal	Total
1 - Otros	803
102 - Inconformidad con el Consumo	6236
103 - Cobros inoportunos	48
104 - Cobros por servicios no prestados	193
105 - Dirección Incorrecta	17
106 - Cobro Múltiple	4
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	2
112 - Descuento por Predio Desocupado	3422
115 - Estrato	26
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	113
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	176
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	75
122 - Pago sin Abono a Cuenta	4
123 - Solidaridad	351
126 - Conexión	4
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	59
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	21
130 - Terminación de contrato	141
135 - Silencio Administrativo Positivo	18
136 - Reliquidación por no medidor	1047
137 - Pago por error	45
141 - Prescripción	37
Total general	12842

Respecto al mes de diciembre de 2017 es el siguiente:



## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 18 de 47

Cuenta de Causal	Total
Causal	
1 - Otros	18
102 - Inconformidad con el Consumo	313
103 - Cobros inoportunos	9
104 - Cobros por servicios no prestados	17
105 - Dirección Incorrecta	5
106 - Cobro Múltiple	3
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	1
112 - Descuento por Predio Desocupado	150
115 - Estrato	1
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	8
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	41
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	2
123 - Solidaridad	48
126 - Conexión	3
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	12
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	1
130 - Terminación de contrato	14
135 - Silencio Administrativo Positivo	1
136 - Reliquidación por no medidor	159
137 - Pago por error	6
141 - Prescripción	2
<b>Total general</b>	<b>814</b>

No obstante; uno de los principales indicadores a mejorar según el plan de gestión suscrito con la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios es la actualización de la información y cierre de casos en el sistema de información comercial, De las 13.767 Reclamaciones en los Doce (12) Meses transcurridos del año 2017, los profesionales adscritos a esta división han sistematizado y cerrado en tiempo real 12.416 casos de los cuales pueden ser validados en el sistema de información de empresas prestadoras de servicios públicos SUJ; es esta la razón por la que presentamos los siguientes indicadores;

Cuenta de Estado	Total
Estado	
13 - Registrado	282
14 - Atendido	12416
32 - Anulado	37
36 - En anulación	107
<b>Total general</b>	<b>12842</b>

Así mismo se establecen este tipo de indicadores para el mes de diciembre del presente:



## COMUNICACIÓN EXTERNA

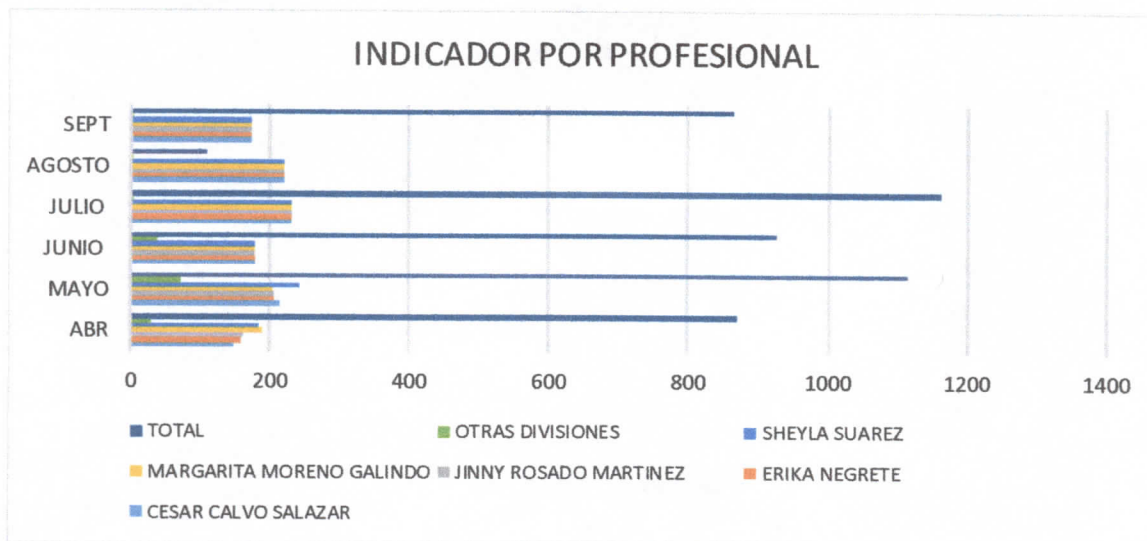
FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 19 de 47

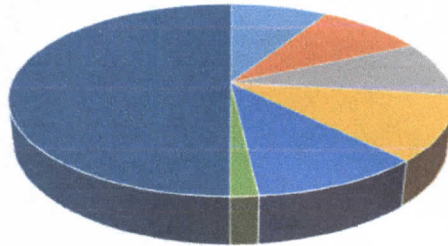
Cuenta de Estado	Total
Estado	
13 - Registrado	153
14 - Atendido	652
36 - En anulación	9
Total general	814

Los profesionales del derecho están cumpliendo exitosamente con sus metas y responsabilidades, en consecuencia le informo los siguientes indicadores de los meses subsiguientes;



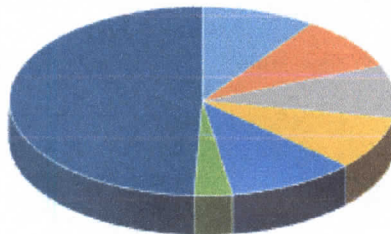


**ABRIL**




- CESAR CALVO SALAZAR
- JINNY ROSADO MARTINEZ
- SHEYLA SUAREZ
- TOTAL
- ERIKA NEGRETE
- MARGARITA MORENO GALINDO
- OTRAS DIVISIONES

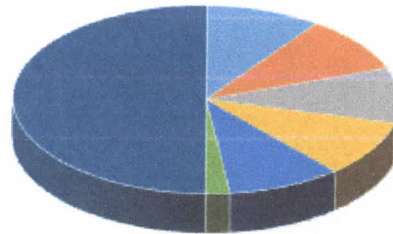
**MAYO**



- CESAR CALVO SALAZAR
- JINNY ROSADO MARTINEZ
- SHEYLA SUAREZ
- TOTAL
- ERIKA NEGRETE
- MARGARITA MORENO GALINDO
- OTRAS DIVISIONES

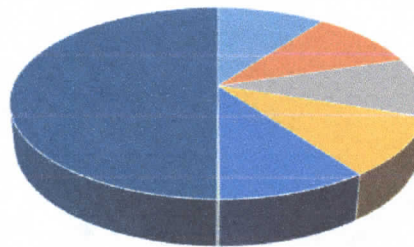


**JUNIO**



- CESAR CALVO SALAZAR
- JINNY ROSADO MARTINEZ
- SHEYLA SUAREZ
- TOTAL
- ERIKA NEGRETE
- MARGARITA MORENO GALINDO
- OTRAS DIVISIONES

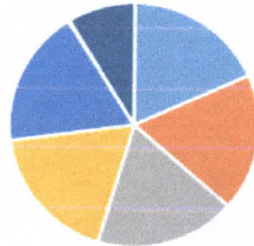
**JULIO**



- CESAR CALVO SALAZAR
- JINNY ROSADO MARTINEZ
- SHEYLA SUAREZ
- TOTAL
- ERIKA NEGRETE
- MARGARITA MORENO GALINDO
- OTRAS DIVISIONES

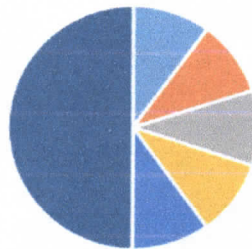


**AGOSTO**

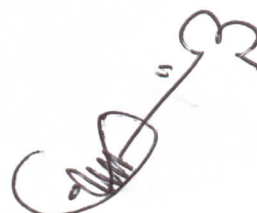


- CESAR CALVO SALAZAR
- ERIKA NEGRETE
- JINNY ROSADO MARTINEZ
- MARGARITA MORENO GALINDO
- SHEYLA SUAREZ
- OTRAS DIVISIONES
- TOTAL

**SEPT**



- CESAR CALVO SALAZAR
- ERIKA NEGRETE
- JINNY ROSADO MARTINEZ
- MARGARITA MORENO GALINDO
- SHEYLA SUAREZ
- OTRAS DIVISIONES
- TOTAL





## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 23 de 47

Según el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, los recursos proceden contra las decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. En particular contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación.

En el artículo 153 de la Ley 142 de 1994 se previó que todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presente n los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que prestan.

Así mismo, esta norma señala que *"las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre derecho de petición"*. Los requisitos para interponer un recurso son:

1. "Interponerse dentro del plazo legal, personalmente y por escrito por el interesado o su representante legal o apoderado debidamente constituido; y sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad, y con indicación del nombre del recurrente.
2. Acreditar el pago o el cumplimiento de lo que el recurrente reconoce deber; y garantizar el cumplimiento de la parte de la decisión que recurre cuando ésta sea exigible conforme a la ley.
3. Relacionar las pruebas que se pretende hacer valer.
4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente."

Estas actividades están a cargo del profesional del derecho **JOSE CAMARGO LOPEZ**, y el estudio de las resoluciones expedidas por la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios a cargo de la doctora **DIANA VICTORIA HINOJOSA BARRANCO**. Los recursos atendidos en la vigencia 2017 son 1.154.

Cuenta de Estado	Total
Estado	
13 - Registrado	699
14 - Atendido	444
32 - Anulado	1
36 - En anulación	10
Total general	1154



## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

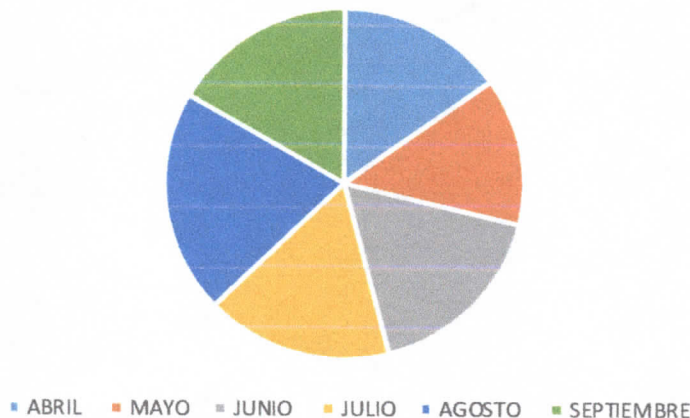
Versión : 02-19-07-11

Página: 24 de 47

Cuenta de Causal	
Causal	Total
102 - Inconformidad con el Consumo	584
103 - Cobros inoportunos	10
104 - Cobros por servicios no prestados	22
105 - Dirección Incorrecta	1
106 - Cobro Múltiple	2
108 - Falla en la Prestacion del Servicio por continuidad	2
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa	2
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	1
112 - Descuento por Predio Desocupado	113
114 - Decisiones de Sanción de la ESP	1
115 - Estrato	1
117 - Tarifa cobrada	1
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	2
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	23
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	5
123 - Solidaridad	200
125 - Atención al Usuario en visitas de revisiones a las Instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	3
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	5
130 - Terminación de contrato	18
131 - Atención del usuario en sede de la empresa	1
135 - Silencio Administrativo Positivo	5
136 - Reliquidación por no medidor	134
141 - Prescripción	18
Total general	1154

El referente anterior expresan los indicadores por causal de reclamo.

**RECURSOS RESUELTOS MENSUAL**



Respecto de los silencios administrativos, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de acuerdo con la facultades especiales conferidas por el artículo 79, numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, modificada por la Ley 689 de 2001, expidió las resoluciones que a continuación se relacionan, a través de las cuales se sanciona a la Empresa De Servicios Públicos De Valledupar por incurrir en la figura jurídica de SILENCIOS ADMINISTRATIVOS:

**INFORME DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**

RESOLUCIONES PARA PAGO DE SANCIONES POR SILENCIOS ADMINISTRATIVOS POSITIVOS	2
SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL - SANCIONES (MULTAS) POR SILENCIOS ADITIVOS	5
RECURSOS DE REPOSICION FRENTE A SANCIONES (MULTAS) DE LA SSPD	6
MODIFICATORIOS	112
REMISIONES A CARTERA POR CONFIRMACION/RECHAZO/IMPROCEDENCIA/ARCHIVO DE EXPEDIENTE	98
REMISIONES DE EXPEDIENTES PARA AVOCAR CONOCIMIENTO EN SEGUNDA INSTANCIA	461
CUMPLIMIENTOS	100



**13. GESTIÓN DE CARTERA: DEPURACIÓN, DEFINICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA, SUSPENSIÓN Y VERIFICACIÓN SUSPENSIÓN (PERDIDAS), COBRO JURÍDICO, INFORMACIÓN ACTUALIZADA Y DE CALIDAD.**

Con el propósito de optimizar las gestiones ejecutadas por la Sección de Cartera a partir del cinco (5) de Diciembre del año 2017, se iniciaron las actividades de suspensión y reinstalación por parte del colaborador empresarial RADIAN COLOMBIA S.A.S., como lo habíamos manifestado en informes anteriores.

La gestión del cobro de cartera se evidencia en el aumento de financiaciones las cuales aumentaron en un 67% en comparación con la vigencia 2016.

La cartera de la Empresa refleja un incremento mensual de aproximadamente MIL DOSCIENTOS MILLONES (\$1.200.000.000), y en el mes de Diciembre por la depuración de la misma realizada en jornada de normalización se incrementó en CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL, DOSCIENTOS VEINTIÚN PESOS (\$454.864.221).

Para el inicio de cobros jurídicos se realizó entrega a firma asesora externa, de las cien carteras más altas registradas en el sistema comercial de la Empresa, cuya relación se anexa en medio magnético para su verificación y en los próximos informes del desarrollo del programa de gestión se estará reportando el impacto positivo de esta gestión jurídica en la recuperación de la cartera y aumento de los ingresos. (Identificar el cd como Usuarios cobro jurídico, en los anexos relacionados para el numeral doce).

Se anexa en medio magnético identificado como anexo para el numeral 12, – CD – contentivo de la cartera detallada con corte a 31 de Diciembre de 2017 y en adelante graficamos el comportamiento de las actividades correspondientes a la cartera de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P.

**SUSPENSIONES Y REINSTALACIONES**

MESES	SUSPENSIONES	REINSTALACIONES
ENERO	80	82
FEBRERO	270	125
MARZO	325	156
ABRIL	223	64





## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 27 de 47

MAYO	280	114
JUNIO	197	70
JULIO	266	86
AGOSTO	140	51
SEPTIEMBRE	133	38
OCTUBRE	254	47
NOVIEMBRE	335	56
DICIEMBRE	763	181
<b>TOTAL</b>	<b>3.266</b>	<b>1.070</b>

## DEPURACIÓN Y RECAUDO DE CARTERA MOROSA

MESES	CANTIDAD USUARIOS	DEPURACIÓN
ENERO	45	\$ 9.885.259.00
FEBRERO	61	\$ 20.386.486.00
MARZO	73	\$ 35.525.718.00
ABRIL	138	\$ 73.012.512.00
MAYO	171	\$ 94.439.981.00
JUNIO	165	\$ 117.964.527.00
JULIO	341	\$ 123.176.116.00
AGOSTO	201	\$ 71.667.215.00
SEPTIEMBRE	962	\$209.959.817.00
OCTUBRE	776	\$454.732.377.00
NOVIEMBRE	1.401	\$1.118.268.285.00
DICIEMBRE	65	\$63.266.508.00
<b>TOTAL</b>	<b>4.402</b>	<b>\$2.393.084.801.00</b>



**CARTERA TOTAL CON CORTE A DICIEMBRE 2017**

COMPARATIVO DE CARTERA DE DICIEMBRE DE 2016 VS DICIEMBRE DE 2017				
RANGO	DICIEMBRE DE 2016	DICIEMBRE DE 2017	VARIACION	% DE VARIACION
<b>FINANCIACIONES</b>	4.192.871.783	3.628.831.924	-564.039.859	-13,45
0-90 DIAS	5.159.035.240	5.717.327.932	558.292.692	10,82
91-180 DIAS	3.464.887.078	4.285.819.083	820.932.005	23,69
181-360 DIAS	5.520.083.587	7.402.459.049	1.882.375.462	34,10
> 360 DIAS	43.178.516.096	51.288.407.585	8.109.891.489	18,78
<b>TOTAL</b>	<b>61.515.393.784</b>	<b>72.322.845.573</b>	10.807.451.789	17,57

**ACUERDOS DE PAGO**

COMPARATIVO DE ACUERDOS DE PAGO NOVIEMBRE DE 2016 Vs NOVIEMBRE DE 2017				
MES	AÑO 2016	AÑO 2017	VARIACION	% DE VARIACION
ENERO	151	185	34	23%
FEBRERO	156	241	85	54%
MARZO	117	242	125	107%
ABRIL	120	280	160	133%
MAYO	169	256	87	51%
JUNIO	165	226	61	37%
JULIO	174	239	65	37%
AGOSTO	222	193	-29	-13%
SEPTIEMBRE	173	201	28	16%
OCTUBRE	175	202	27	15%
NOVIEMBRE	129	304	175	136%
DICIEMBRE	159	618	459	289%
<b>TOTAL</b>	<b>1.910</b>	<b>3.187</b>	<b>1.277</b>	<b>67%</b>
PROMEDIO	159	234	75	47%

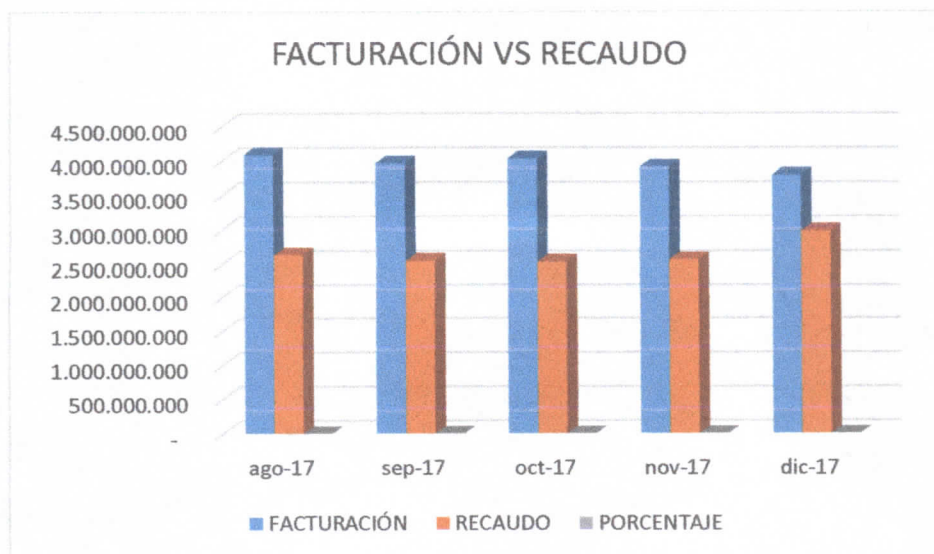


#### 14. GESTIÓN Y EFICIENCIA DE RECAUDO.

Como resultado de las gestiones implementadas y el fortalecimiento de los procesos misionales hemos logrado el siguiente comportamiento y resultado.

#### REPORTE MENSUAL DE FACTURACIÓN CONTRA RECAUDO:

REPORTE MENSUAL DE FACTURACIÓN CONTRA RECAUDO				
PERIODO	FACTURACIÓN	RECAUDO	PORCENTAJE	DIFERENCIA
abr-17	3.845.379.940	2.369.921.734	62%	0
may-17	4.017.312.874	2.805.305.603	70%	18,37
jun-17	3.896.439.740	2.541.522.986	65,22%	-4,78
jul-17	4.060.032.586	2.971.245.358	73,18%	16,90%
ago-17	4.086.337.635	2.630.164.625	64,36%	-11,47%
sep-17	3.965.834.669	2.541.222.638	64%	-3,38%
oct-17	4.031.700.457	2.523.857.943	63%	-0,70%
nov-17	3.914.083.451	2.560.811.875	65%	2%
dic-17	3.791.233.536	2.977.831.439	78,54	13,54%






## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

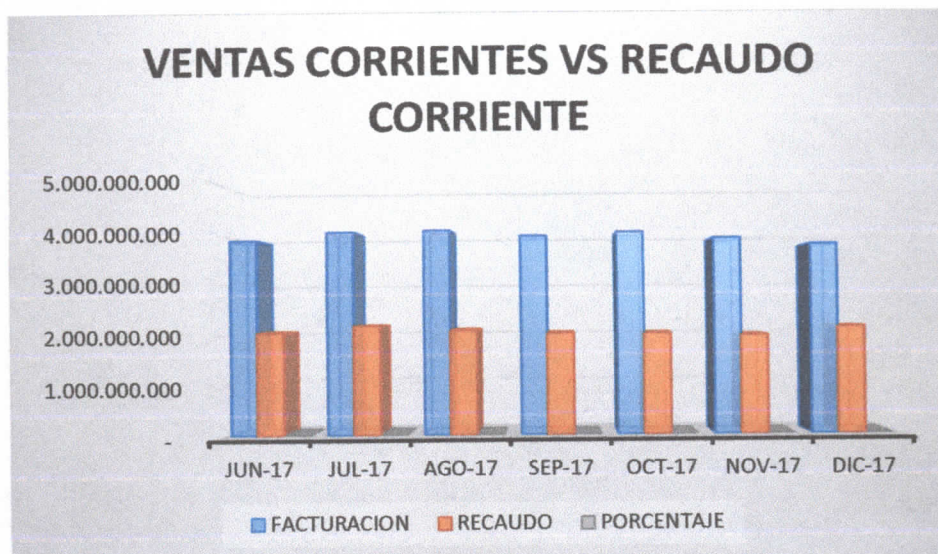
Versión : 02-19-07-11

Página: 30 de 47

En los últimos dos meses el recaudo comparado con la facturación viene aumentando. Durante el mes de Noviembre 2017 se incrementa un 2% y en el mes de Diciembre de 2017 la empresa tiene el valor más alto del recaudo histórico por \$2.977.831.439. El incremento del recaudo de Diciembre de 2017 con respecto al mes anterior es de un 16% y con respecto a lo facturado se incrementa en un 14%.

### REPORTE DE VENTAS CORRIENTES Y RECAUDO CORRIENTE POR CONCEPTOS:

VENTAS CORRIENTES VS RECAUDO CORRIENTE			
PERIODO	FACTURACION	RECAUDO	PORCENTAJE
jun-17	3.896.439.740	2.043.947.657	52%
jul-17	4.060.032.586	2.179.614.578	54%
ago-17	4.086.337.635	2.081.782.900	51%
sep-17	3.965.834.669	2.019.904.414	51%
oct-17	4.031.700.457	2.009.321.353	50%
nov-17	3.914.083.451	1.966.465.318	50%
dic-17	3.791.233.536	2.122.303.720	56%





## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

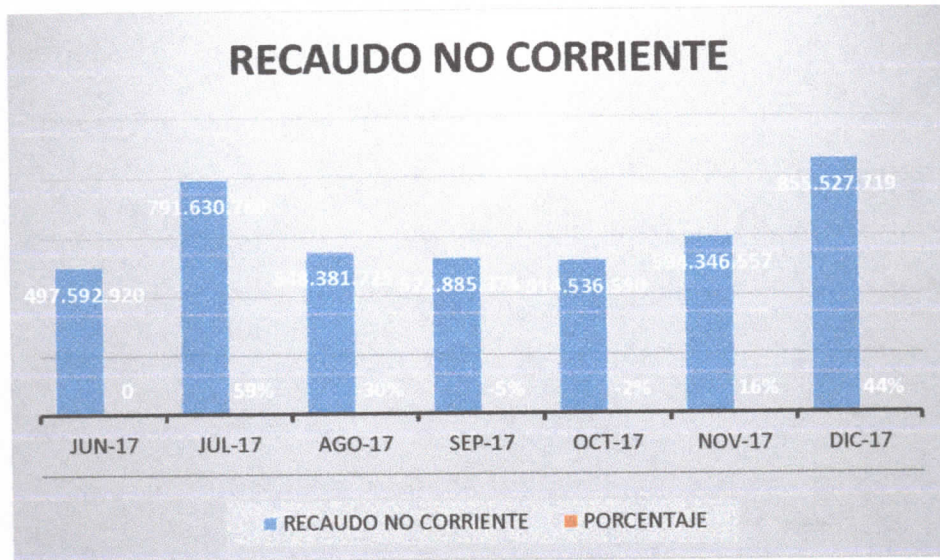
Versión : 02-19-07-11

Página: 31 de 47

El recaudo corriente durante el mes de Diciembre de 2017 se incrementa en un 6% con respecto al mes anterior. Con el aumento de las cuadrillas de suspensión que inició en el mes de Diciembre con la contratación del colaborador empresarial, jornadas de normalización (dos semanales) en los barrios y nuevas estrategias de cobro, así la empresa logrará la fidelización de los usuarios, con la gestión de normalización integral de los mismos, cultura de pago y aumento del recaudo corriente.

### REPORTES DETALLADOS DE RECAUDO NO CORRIENTE, POR CONCEPTOS Y APLICACIÓN:

REPORTE MENSUAL DEL RECAUDO NO CORRIENTE		
PERIODO	RECAUDO NO CORRIENTE	PORCENTAJE
jun-17	497.592.920	0
jul-17	791.630.780	59%
ago-17	548.381.725	-30%
sep-17	522.885.374	-5%
oct-17	514.536.590	-2%
nov-17	594.346.557	16%
dic-17	855.527.719	44%



La recuperación del recaudo no corriente se incrementa en el mes de Noviembre de 2017 en un 16% y durante el mes de Diciembre de 2017 en un 44% donde la meta es incrementarla mensualmente en un 15%.

Para el mes de Diciembre de 2017 se cumple con la meta en cuanto al porcentaje exigido. Es necesario seguir fortaleciendo las actividades de suspensión, cobro personalizado, jornadas de normalización, cobro judicial para seguir manteniendo y mejorando los indicadores.

**15. COMPONENTE FINANCIERO.** Implementación del esquema de calidad de la información financiera; establecer unos indicadores simples pero eficientes que permitan establecer un control de la sostenibilidad de la Empresa y de la adecuada aplicación de los subsidios recibidos por parte del Municipio.

- ✓ **Aumento de los flujos de caja operativos a niveles mensuales, en relación con los requerimientos de capital de trabajo para operación y cobertura de obligación.**



Comportamiento de Recaudo Vigencia Fiscal 2017					
	Rec de facturación	Rec cartera	Subsidios	total	%
enero	2,018,429,685.40	466,078,523.66	412,008,443.59	2,896,516,652.65	10.74
febrero	2,011,024,301.91	626,770,773.11	587,303,816.00	3,225,098,891.02	11.96
marzo	2,068,576,423.94	488,993,162.55	233,163,977.00	2,790,733,563.49	10.35
abril	1,800,873,990.83	519,473,527.58		2,320,347,518.41	8.6
mayo	2,159,497,288.88	589,976,213.00	234,837,261.00	2,984,310,762.88	11.06
junio	2,010,075,156.28	478,799,238.81		2,488,874,395.09	9.23
julio	2,145,983,194.85	1,518,499,312.00	350,496,289.00	4,014,978,795.85	14.89
agosto	2,054,552,071.10	529,723,298.92	582,754,724.00	3,167,030,094.02	11.74
septiembre	1,992,106,790.69	505,027,072.43	587,306,872.18	3,084,440,735.30	11.44
octubre	1,898,046,545.38	585,358,439.03		2,483,404,984.41	7.11
noviembre	1,947,813,291.80	573,545,872.72		2,521,359,164.52	7.22
diciembre	2,105,095,205.46	834,338,026.57		2,939,433,232.03	8.42
<b>Total</b>	<b>24,212,073,946.52</b>	<b>7,716,583,460.38</b>	<b>2,987,871,382.77</b>	<b>34,916,528,789.67</b>	<b>100</b>

Al analizar el comportamiento de los flujos mensuales de caja podemos colegir que existen unos porcentajes con tendencia al alza en relación al flujo de caja, al capital de trabajo para operación y cobertura de obligación. No obstante al incremento la empresa sigue presentando problemas de liquidez.

- ✓ **Establecimientos de acciones y/o políticas que permitan obtener un recaudo de cartera necesario para el cumplimiento del pago de obligaciones con proveedores.**

Para el cumplimiento de estas acciones la empresa EMDUPAR S.A E.S.P, suscribió el contrato de colaboración empresarial No 041 de fecha 28 de septiembre de 2017, con la empresa RADIAN COLOMBIA S.A.S, que comenzó ejecutarse a partir del 01 de noviembre de 2017 desarrollando entre otras actividades las siguientes; plan de mejoramiento que impacte de manera positiva a todos los procesos críticos de la Gestión Comercial, entre los cuales se precisan: a) Lectura integral (lectura, pre-critica, relectura) y reparto de Facturación, b) Catastro de Usuarios, c) Programa de Macro medición, d) Micro medición e) Laboratorio e Instalación de Medidores, f) Gestión de Recuperación de Cartera, g) actividades de corte, suspensión, reconexión.



El impacto del desarrollo del contrato de colaboración empresarial comenzó a mostrar los resultados fue a partir de los recaudos del mes de diciembre de 2017 que fueron de \$ **2.977.831.439, 00** contra un promedio de recaudo mensual de \$ **2.619.975.674,82** presentándose un incremento del 13.66% en recaudo

Adicionalmente la gerencia de la empresa EMDUPAR S.A E.S.P, continuó con su equipo interdisciplinario desarrollando actividades directas con la comunidad denominada GERENTE AL BARRIO, y ACTIVIDADES PUERTA A PUERTA DEL AREA COMERCIAL trasladando los diferentes funcionarios de la empresa y equipos tecnológicos acercando la empresa a los usuarios en su barrio, con el objeto de recaudar, normalizar y solucionar en forma inmediata y directa la problemática particular de cada usuario.

✓ **Realizar las respectivas conciliaciones mensualmente.**


La empresa EMDUPAR S.A E.S.P posee sesenta (60) cuentas bancarias en diferentes entidades del sector financiero al mes de septiembre; anteriormente poseía sesenta y siete (67) cuentas de las cuales en el mismo mes de septiembre de 2017 fueron canceladas seis (06).

En el siguiente cuadro se muestra el porcentaje (%) de cuentas conciliadas mes a mes.

MES	TOTAL DE CUENTAS	CUENTAS CONCILIADAS	PORCENTAJE CUENTAS CONCILIADAS
MARZO	67	26	38.81
ABRIL	67	33	49.25
MAYO	67	40	59.70
JUNIO	67	33	49.25
JULIO	67	26	38.81
AGOSTO	67	48	71.64
SEPTIEMBRE	61	52	77.61
OCTUBRE	61	50	81.97
NOVIEMBRE	61	50	81.97

Las conciliaciones bancarias pasaron del 77.61% al 81.97% obteniéndose un incremento del 5.61% entre los meses de septiembre y noviembre resultado que se considera importante ya que tenemos dificultades con algunos bancos donde la información se nos



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 35 de 47

dificulta reconocer cifras pero estamos hablando con los bancos para mejorar los procesos emisión de extractos.

✓ **Subsidios :**

Así las cosas y teniendo presente que una de las acciones a adelantar por parte de la empresa EMDUPAR S.A. E.S.P (Acción: El prestador deberá gestionar que los recursos con destinación específica para subsidios que adeuda el municipio sean girados lo antes posible a EMDUPAR S.A. E.S.P., también que los recursos se giren mensualmente de forma oportuna o que el alcalde de Valledupar de conformidad con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015 artículo 2.3.5.1.5.33, autorice el giro directo de estos recursos a la empresa.) el subrayado es nuestro, por parte de la Empresa es el “*Recaudo de subsidios adeudados por el municipio*” por lo anteriormente expuesto la empresa EMDUPAR S.A. E.S.P procede a realizar cobro de lo adeudado por concepto de subsidios de la vigencia fiscal 2016 y 2017.

Podemos precisar que la gestión oportuna de cobros de subsidios a la Alcaldía arrojó resultados importantes durante el trimestre de octubre a diciembre que podemos resaltar con los pagos efectuados el día 01 de noviembre de 2017 por valor de \$ 724,123,866.74 cancelando los subsidios de los estratos 1,2, y 3 de los meses de mayo-junio y julio de 2017. También se efectuó un pago el 23 de noviembre de 2017 por valor de \$ 467,975,834.87 cancelando los subsidios de los meses agosto y septiembre de 2017 quedando pendiente de pagos los meses de octubre y noviembre que se cancelaron en enero de 2018, cancelación oportuna que nos permite mejorar el flujo de caja para la inversión en los proyectos de mejora empresarial, y dar cumplimiento al Programa de Gestión suscrito entre la empresa de servicios públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**16. COMPONENTE TÉCNICO OPERATIVO.**


REDUCCIÓN DE LA VULNERABILIDAD DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO, PREPARANDO EL SISTEMA ENTRE LA OCURRENCIA DE DAÑOS Y FALLAS EN ESTE

El avance de este proceso se resume en:

**GESTIÓN LEGAL:** A la fecha se tiene el trámite completo del convenio interadministrativo entre EMDUPAR S.A. E.S.P y la FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL AREA ANDINA.





	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 36 de 47

Durante el pasado mes de diciembre de 2017, las oficinas jurídicas de EMDUPAR S.A. E.S.P. y de la Fundación Universitaria del Área Andina, proyectaron concertadamente el convenio de investigación para la realización del estudio titulado **“CARACTERIZACIÓN FÍSICOQUÍMICA E HIDROGEOLÓGICA DE LAS AGUAS SUBTERRÁNEAS EN EL MUNICIPIO VALLEDUPAR PARA EL DISEÑO DE UN PLAN DE ALTERNATIVA AL CAMBIO CLIMÁTICO”**, el cual tiene la finalidad de buscar una alternativa viable de agua para el suministro del acueducto de Valledupar. A la fecha nos encontramos a la espera del reintegro vacacional de la Fundación universitaria del Área Andina para protocolizar con firmas de representantes legales el convenio citado.

**GESTIÓN TÉCNICA:** Actualmente en ejecución del estudio en mención se viene realizando el monitoreo de 32 pozos profundos distribuidos en la ciudad de Valledupar, en estos pozos se está evaluando el nivel del agua en diferentes periodos, el abatimiento, y la calidad del agua subterránea, logrando avanzar a la fecha en el 50% del monitoreo de los mismos, esperando que para a finales del mes de febrero de 2018 se tengan resultados fiables completos, para que junto con la información suministrada por la Corporación Autónoma Regional del Cesar CORPOCESAR, del monitoreo realizado por ellos de los mismos pozos, sirva de insumo para la planificación del uso del agua para consumo humano bajo condiciones de cambio climático.

Dentro de los objetivos pilares de la investigación se encuentra aclarar sobre las hipótesis en cuanto a la existencia del potencial hidrogeológico, es decir, dimensionar la capacidad y calidad de este recurso en Valledupar y esta fomentado de acuerdo a las características geológicas en que se sitúa el municipio gracias a las rocas que conforman los sedimentos del Cuaternario conocidos como “Abanico Aluvial de Valledupar” siendo un buen prospecto debido a la buena porosidad, permeabilidad y transmisibilidad; el cual se encuentra distribuido a lo largo de la rivera del río Guatapurí, este posee un espesor entre 30 – 50 m, y se extiende durante 125 km<sup>3</sup>.

Se anexa convenio suscrito y primer informe de avance del convenio, en medio magnético, identificado como anexos para el numeral 16.

**PARA LA GESTIÓN DE REDUCIR EL ÍNDICE DE PÉRDIDAS POR USUARIO FACTURADO, IPUF, A UN VALOR DE 6M<sup>3</sup>/ SUSCRIPTOR**

El contenido de las estrategias diseñadas en el Programa de Gestión, para cumplir con ésta meta, va articulado principalmente con el diagnóstico del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado de Valledupar; es así que en los anteriores informes se ha hecho especial énfasis en la necesidad de activar los siguientes aspectos para cumplir, reiteramos con lo propuesto, así:

- Complementar el trabajo de actualización del catastro de redes de acueducto y alcantarillado, basado en trabajos de campo y oficina.
- Realizar los proyectos de inversión para los próximos cuatro años en conjunto con la División Proyectos y Construcciones, basados en la hoja de ruta PMAA.



- Integrar los trabajos de mantenimiento al plan maestro priorizando y realizando en conjunto los planes de mantenimiento tomando en cuenta el diagnóstico realizado de las redes.
- Búsqueda y vinculación de una persona con conocimientos en AutoCAD que nos permita ir actualizando el catastro de redes y así mismo el crecimiento de la División Plan Maestro de acueducto y alcantarillado.
- Solicitar a la Gerencia de la empresa la consecución de herramientas informáticas que nos permitan dar un adecuado uso al producto de la consultoría Plan Maestro de acueducto y alcantarillado, tales como programa ArcGis, con el cual no se cuenta dentro del Dpto. Técnico.
- A la fecha se tiene un catastro de redes actualizado.

Esto inicialmente, posteriormente hay que implementar:

- Sectorización Hidráulica
- Programas de Detección de pérdidas
- Cambio de válvulas
- Manejo de presiones
- Instalación de ventosas y
- Programa de control de pérdidas

PARA LA GESTIÓN ENCAMINADA A OPTIMIZAR LA INFRAESTRUCTURA EXISTENTE PARA LA RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES Y LLUVIAS PARA REDUCIR LOS RIESGOS DE REBOSAMIENTOS DE POZOS DE INSPECCIÓN:

A continuación se señalan actividades principales para el logro de la meta:

- Adquisición de por lo menos un vehículo hidrosuccionador; a la fecha se encuentra en curso requerimiento contractual para la vinculación de dos vehículos adicionales al existente en la Empresa..
- Compra de herramientas, equipos y tecnología moderna para mejorar las condiciones y operación del sistema de alcantarillado sanitario y atender debidamente las nuevas necesidades del usuario, cuyo requerimiento de necesidades se presentó al División de Administración de Bienes y Servicios de la Empresa.



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 38 de 47

- Realizar las inversiones correspondientes en las redes sanitarias, teniendo en cuenta el diagnóstico del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado y proyectos identificados.
- Programa de uso adecuado de la PTAR.
- Diseñar políticas de vertimientos y de residuos en acueducto y alcantarillado.
- Desarrollar programas para reducir las conexiones erradas, las cuales se encuentran inmersas en la ejecución de la colaboración empresarial contratada por EMDUPAR S.A. E.S.P.

PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE ESTABLECIDA EN EL ARTÍCULO 119 DE LA RESOLUCIÓN 1096 DEL AÑO 2000, Y EN EL ARTÍCULO 25 DE LA LEY 142 DE 1994 SE GESTIÓN:

El avance de este compromiso se ajusta al soporte de los pagos realizados en virtud del acuerdo suscrito con la Corporación Autónoma Regional del Cesar CORPOCESAR por tasas retributivas. Además, se solicitó a la Corporación el aumento de la concesión de uso de agua del río Guatapurí de 1800 a 2300 l/s, el cual se encuentra en proceso evidenciado en el auto No. 144 del 10 de noviembre de 2017, por medio del cual se inicia el trámite administrativo ambiental correspondiente a la solicitud presentada por EMDUPAR S.A.E..S.P para la modificación de la concesión de aguas otorgada mediante la Resolución No. 139 de 1987 modificada por el acto administrativo 022 del 25 de febrero de 2003. Para su verificación adjuntamos el auto precitado, en los anexos para el numeral dieciséis, (16).


Una vez realizada la visita por parte de CORPOCESAR a EMDUPAR S.A.E.S.P para la modificación de la concesión, dicho ente solicitó unos requisitos complementarios en la misiva fechada el 12 de diciembre de 2017, respuesta para la cual se tenía un plazo de 30 días, el cual fue ampliado a 60 días considerando una solicitud previa realizada el pasado 03 de enero de 2018 (Se anexa evidencia de dicha solicitud).

**ÍNDICE DE RIESGO PARA LA CALIDAD DEL AGUA – IRCA MENOR AL 5%.**

De acuerdo a la recomendación de la Superservicios, actualmente la Empresa EMDUPAR S.A.E.S.P continua con el cumplimiento de lo establecido en el artículo 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007, realizando las tomas de muestras en cuanto a características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano.

Para el suministro de los reactivos requeridos, se suscribió el contrato de suministro No. 049 del 20 de octubre de 2017. Dichos reactivos son para la realización del control de calidad diario, haciendo especial énfasis en la inclusión de la toma de muestras para el parámetro de Carbono Orgánico Total - COT, conforme lo establece el artículo 34 de la Resolución 2115 de 2007.



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 39 de 47

Para lo relacionado con el parámetro de *Cryptosporidium*, conforme lo establece el artículo 34 de la Resolución 2115 de 2007, se continúa con la implementación de:

- Principio del método para la determinación del parámetro
- Seguridad dentro de los protocolos
- Determinación de los equipos, reactivos y materiales requeridos
- Recolección e identificación de la muestra
- Mecanismos a utilizar una vez se identifique la muestra
- Controles positivos y negativos de la muestra

Lo anterior, para elaboración de requerimientos y presupuestos de dichas inversiones y su inclusión en la programación de análisis del control de calidad del agua distribuida a la comunidad.

En cuanto al cumplimiento del párrafo de artículo 5 de la Resolución 811 de 2008, el cual requiere realizar anualmente la actualización del acta de puntos y lugares de muestreo, donde se tenga en cuenta el crecimiento poblacional y la ampliación del sistema, le informamos que actualmente este trámite ya se efectuó y se está a la espera de la remisión del acta por parte de la Secretaria de salud Municipal para ser aportada como evidencia de cumplimiento de la presente meta.

#### **17. REPORTE DE INFORMACIÓN AL SUI.**

Se observó que al 13 de julio se tenían 640 reportes pendientes de cargue relacionados así:





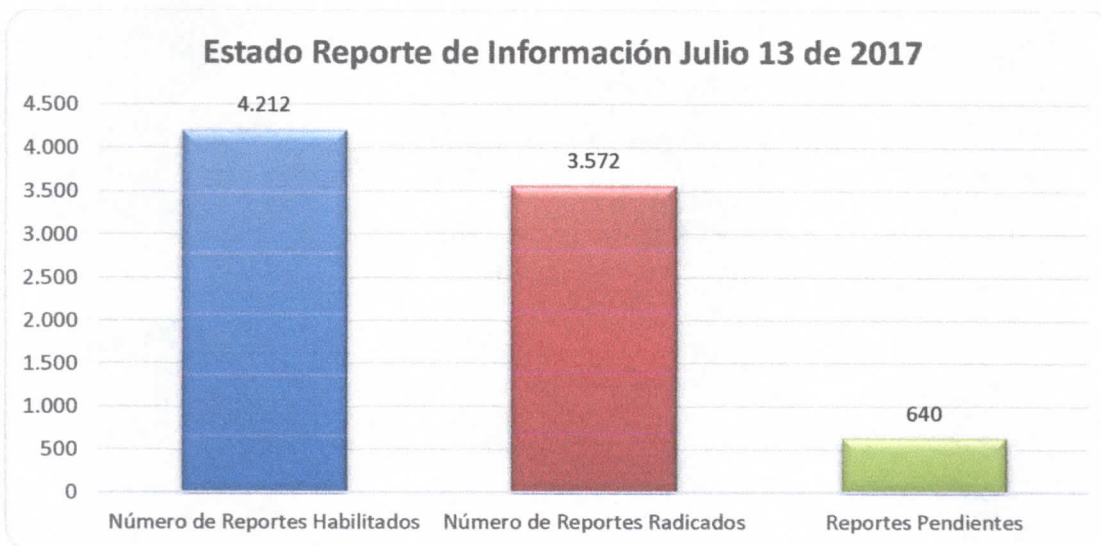
## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 40 de 47

Reporte de Información SSPD Julio 13 2017				
AÑO	Número de Reportes Habilitados	Número de Reportes Radicados	Reportes Pendientes	Porcentaje de Cargue
2002	116	116	0	100.00%
2003	123	123	0	100.00%
2004	242	242	0	100.00%
2005	271	271	0	100.00%
2006	200	200	0	100.00%
2007	209	204	5	97.61%
2008	177	171	6	96.61%
2009	298	279	19	93.62%
2010	380	353	27	92.89%
2011	360	331	29	91.94%
2012	341	305	36	89.44%
2013	324	271	53	83.64%
2014	315	251	64	79.68%
2015	337	237	100	70.33%
2016	367	205	162	55.86%
2017	152	13	139	8.55%
<b>Total</b>	<b>4,212</b>	<b>3,572</b>	<b>640</b>	<b>84.81%</b>



En los cronogramas de cargue, según las normatividad aplicable a nuestra empresa, se habilitan mensualmente dieciséis (16) Formatos y cuatro (4) Formularios para un total de veinte (20), de los cuales nueve (9) son del tópico técnico operativo y once (11) del tópico comercial, estos se relacionan a continuación:

No.	Nombre Formato o Formulario – Tópico Técnico Operativo	Aplicación
1	Calidad de Agua Características Básicas - Rango 4	Cargue Masivo
2	Características Especiales- Rango 2, 3 y 4	Cargue Masivo
3	Características No Obligatorias - Rango 2, 3 y 4	Cargue Masivo
4	Muestreo Calidad del Agua Fuente Superficial	Cargue Masivo
5	Suspensión del Servicio de Acueducto	Cargue Masivo
6	Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Formulario
7	Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Formulario
8	Cuestionario Registro de Eventos - Servicio de Acueducto	Formulario
9	Cuestionario Registro de Eventos - Servicio de Alcantarillado	Formulario

No.	Nombre Formato o Formulario – Tópico Comercial	Aplicación
-----	--	------------





## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 42 de 47

1	Reclamaciones del Servicio de Acueducto	Cargue Masivo
2	Reclamaciones del Servicio de Alcantarillado	Cargue Masivo
3	Facturación Acueducto	Cargue Masivo
4	Facturación Alcantarillado	Cargue Masivo
5	Facturas por Estrato en PDF Acueducto	Cargue Masivo
6	Facturas por Estrato en PDF Alcantarillado	Cargue Masivo
7	Refacturación Acueducto	Cargue Masivo
8	Refacturación Alcantarillado	Cargue Masivo
9	Información Comercial Acueducto	Cargue Masivo
10	Información Comercial Alcantarillado	Cargue Masivo
11	Discontinuidades Mensuales por Ruta de Lectura	Cargue Masivo

Los formatos y/o formularios que se habilitan mensualmente (mes vencido) en el Tópico Técnico Operativo nueve (9), se certifican en las fechas de cargue.

De los formatos que se habilitan en el Tópico Comercial mensualmente (mes vencido), se certifican cuatro (4). Estos son: Facturas por Estrato en PDF Acueducto, Facturas por Estrato en PDF Alcantarillado, Refacturación Acueducto y Refacturación Alcantarillado.

Estos cinco (5) formatos no se certifican: Facturación Acueducto, Facturación Alcantarillado, Información Comercial Acueducto, Información Comercial Alcantarillado y Discontinuidades Mensuales por Ruta de Lectura, debido a que estos hacen parte del Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario SURICATA, que los afecta directa e indirectamente, teniendo en cuenta el Artículo Primero de la Resolución No. SSPD 20174000209705 del 25 de octubre de 2017, la cual dicta: "Modificar el plazo de reporte definido en el anexo no. 3 de la Resolución No. 20171300039945 de 2017, modificado por el artículo noveno de la Resolución 20174000121755 de 2017, para el reporte de información tarifaria al Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario SURICATA, y en consecuencia establecer como plazo máximo de reporte, el día 20 hábil siguiente al del vencimiento del plazo dispuesto en el artículo 39 de la Resolución CRA 783 de 2016, modificado por el artículo segundo de la Resolución CRA 810 de 2017, o el que lo modifique, aclare o adicione. Hay que aclarar que la administración tiene el proceso de contratación adelantado con una firma especializada para que nos haga el debido acompañamiento en la materia.

Dos (2) formatos no se certificaron, Reclamaciones Acueducto y Reclamaciones Alcantarillado, ya que hasta la fecha no se habían podido cerrar en el sistema todos los casos del mes. A continuación se detalla el estado de reporte de información a la fecha de corte enero 16 de 2018, el cual nos muestra un porcentaje de cargue del 87.05%.

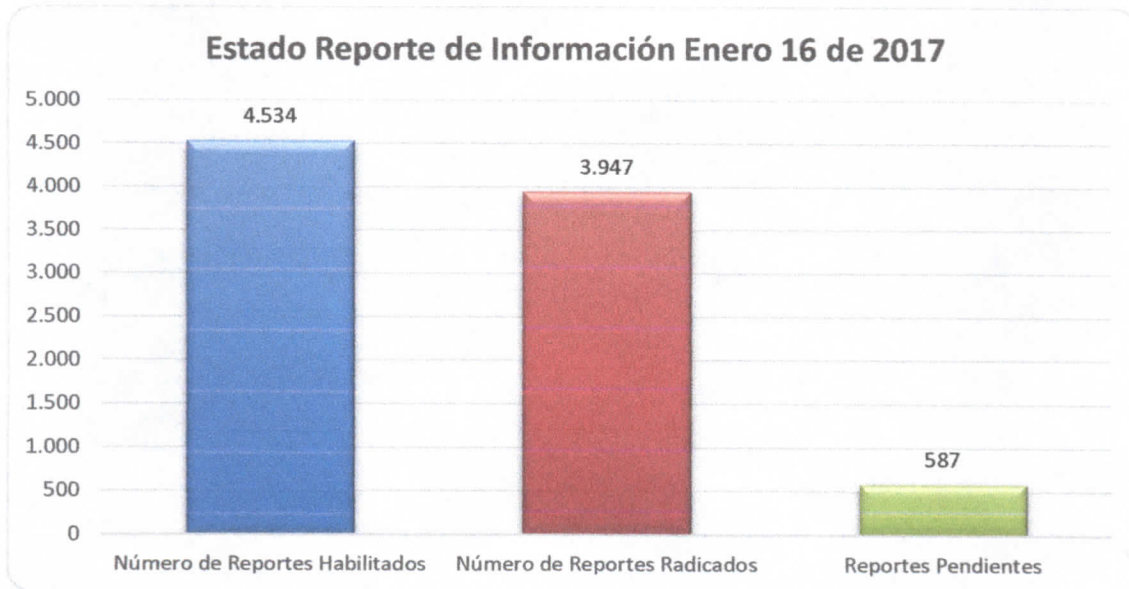
Estado de Reportes de Información SSPD Enero 16 de 2018				
AÑO	Número de Reportes Habilitados	Número de Reportes Radicados	Reportes Pendientes	Porcentaje de Cargue
2002	116	116	0	100.00%
2003	123	123	0	100.00%
2004	242	242	0	100.00%
2005	271	271	0	100.00%
2006	200	200	0	100.00%
2007	209	204	5	97.61%
2008	177	172	5	97.18%
2009	298	280	18	93.96%
2010	384	357	27	92.97%
2011	365	339	26	92.88%
2012	353	325	28	92.07%
2013	340	299	41	87.94%
2014	337	291	46	86.35%
2015	375	269	106	71.73%
2016	406	284	122	69.95%
2017	325	169	156	52.00%
2018	13	6	7	46.15%
<b>Total</b>	<b>4,534</b>	<b>3,947</b>	<b>587</b>	<b>87.05%</b>





Para la anualidad 2017 se certificaron cuatrocientos cuarenta y seis (446) formatos y/o formularios. Para el período de corte que comprende del 16 de diciembre de 2017 al 16 de enero de 2018, se certificaron setenta y siete (77) formatos y formularios, 13 en los días restantes del mes de diciembre y 64 hasta los 16 días del mes de enero de 2018, se adjunta listado de reportes formatos y formularios certificados, logrando así pasar del 84,81% al 87,05%, y de tener 640 reportes pendientes a tener 587.

Para el mes de enero de 2018 se habilitaron 126 formatos y formularios (correspondientes al segundo semestre, anuales, y mensuales), de los cuales 54 fueron de Auditoría Externa de Gestión y Resultados (estos los deben diligenciar y certificar la firma auditora externa), esto hizo que el porcentaje de cargue bajara.






Cabe anotar que en los procesos de cargue de información, para tener la información actualizada y que esta sea certificada con calidad, la empresa tiene una Auditoría Externa de Gestión y Resultados “AEGR” (Contrato No. 015 del 17 de marzo de 2017), una “Prestación de servicios profesionales para apoyar en la verificación de la información que se reporta al sui y que esta sea sistematizada y entregada por la empresa en los plazos estipulados por la Superservicios” (Contrato No. 043 del 02 de octubre de 2017), y un empleado de planta en el área de Gestión de Planeación.

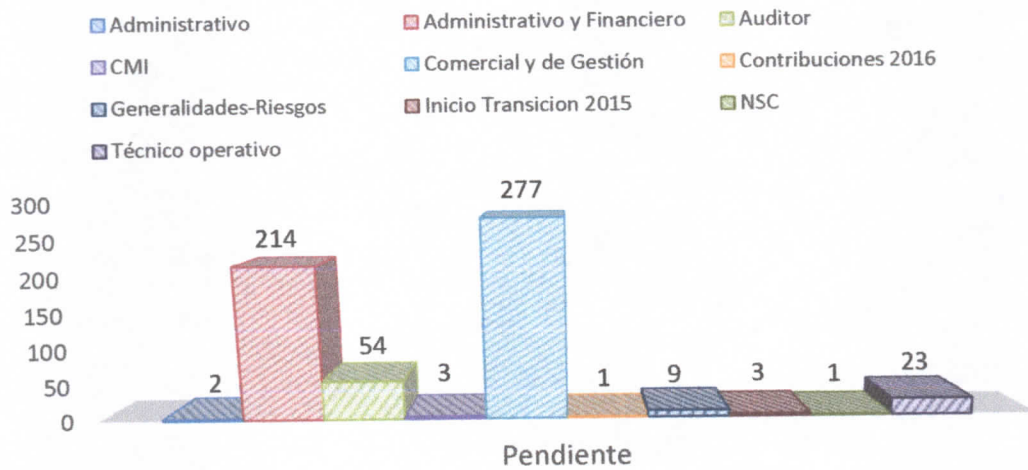
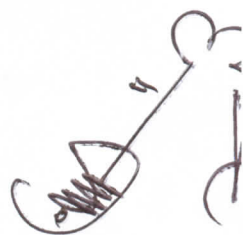
A continuación se presenta un resumen de pendientes por tópico.

Tópico	Pendiente
Administrativo	2
Administrativo y Financiero	214
Auditor	54
CMI	3



Comercial y de Gestión	277
Contribuciones 2016	1
Generalidades-Riesgos	9
Inicio Transición 2015	3
NSC	1
Técnico operativo	23
<b>Total general</b>	<b>587</b>

### TÓPICOS POR CERTIFICAR



## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 47 de 47

Con lo anterior se presenta la información relacionada con los avances gestionados por la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P., en la ejecución del programa de Gestión convenido con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.



JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE  
Gerente EMDUPAR S.A. E.S.P.

Revisó: MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID  
Jefe de Gestión Comercial

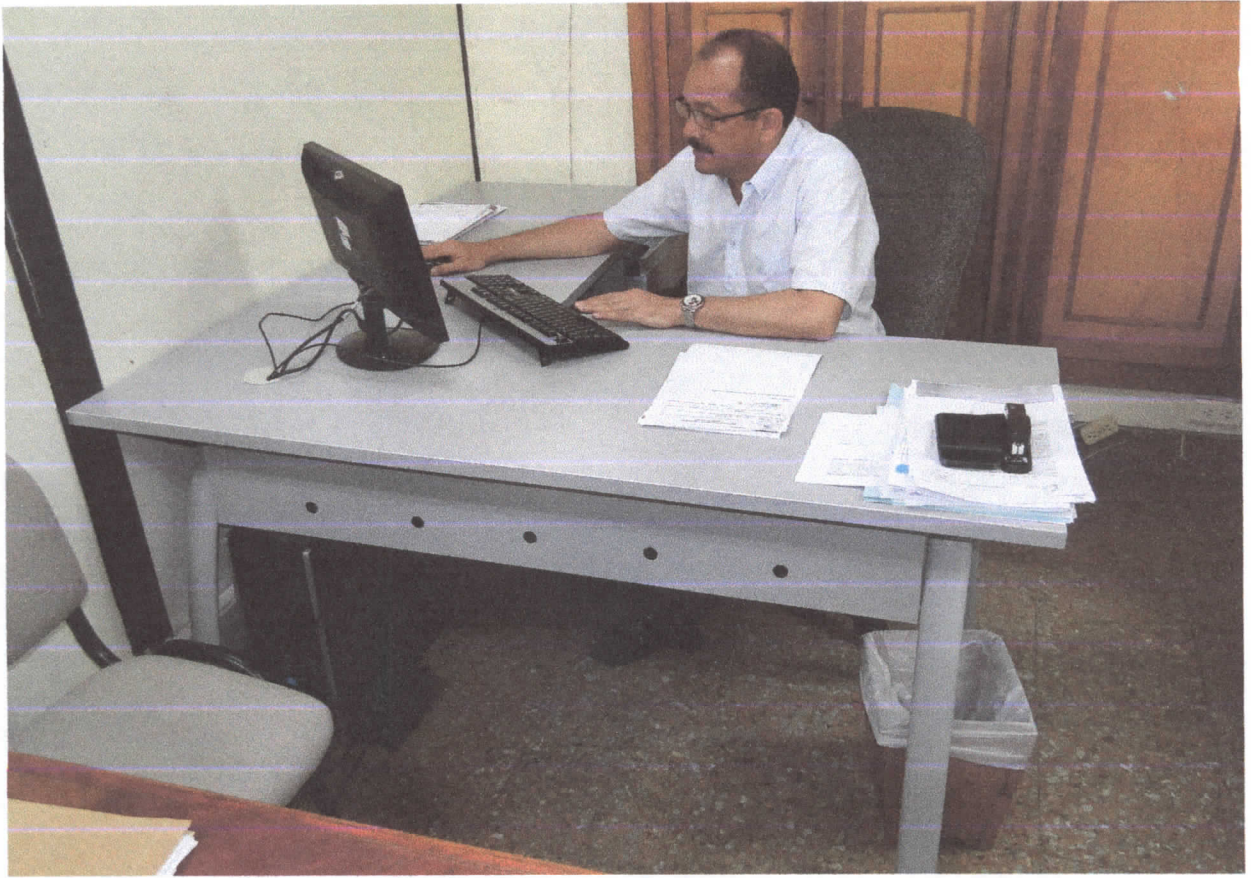
ALVARO ENRIQUE YAGUNA NÚÑEZ  
Jefe de Gestión Técnica Operativa

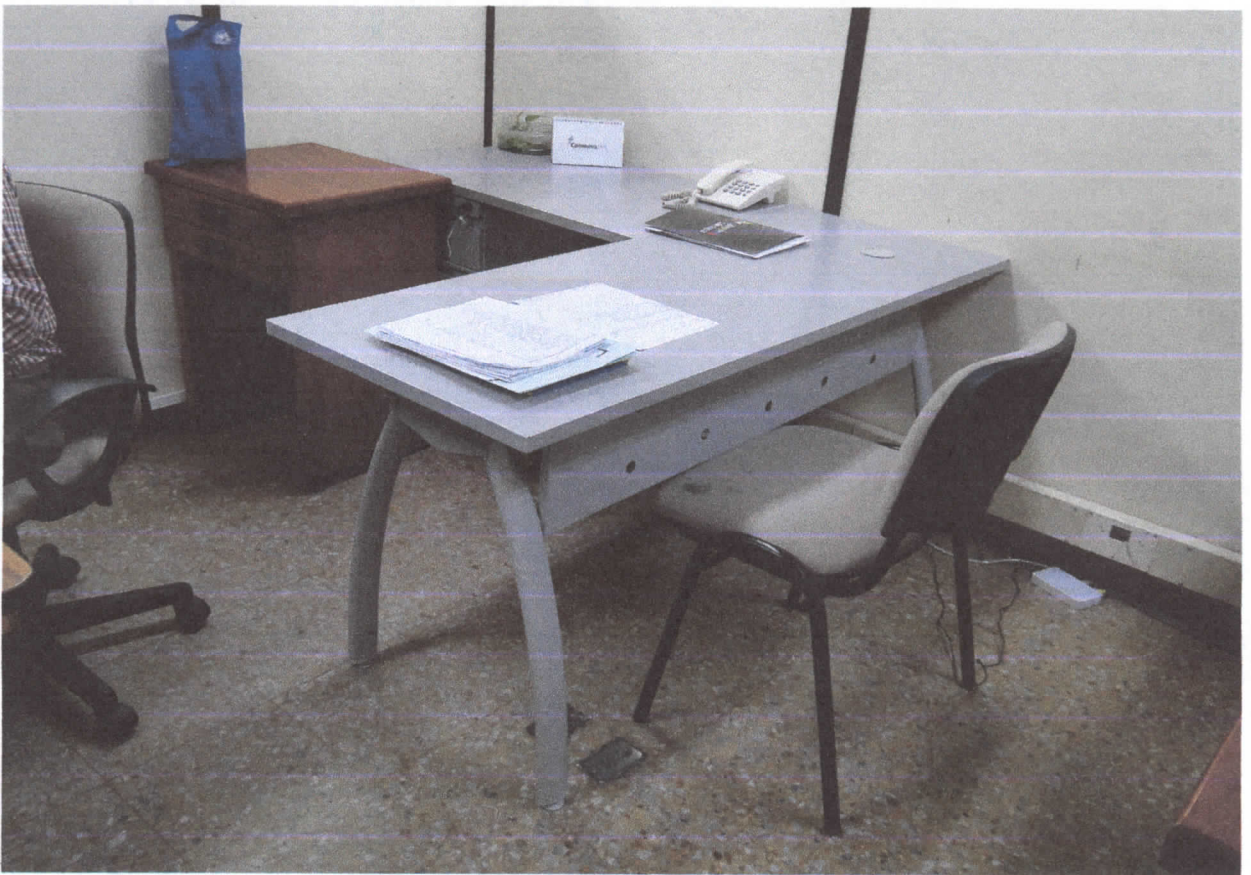
JORGE NAVARRO HERNANDEZ  
Jefe de Gestión Financiera

ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA  
Jefe Gestión de Planeación

## ANEXOS PARA EL NUMERAL CUARTO (4)









● ●

ANEXO PARA EL NUMERAL SÉPTIMO (7) –  
CERTIFICACIÓN DE RECAUDO DE SUBSIDIOS MUNICIPIO  
DE VALLEDUPAR.

LOS SUSCRITOS JEFE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO Y LA JEFE DE LA DIVISION DE TESORERIA, DE LA EMPRESA EMDUPAR S.A. E.S.P.

CERTIFICAN QUE:

EL MUNICIPIO DE VALLEDUPAR SE ENCUENTRA A PAZ Y SALVO CON LOS SUBSIDIOS DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARRILLADO DE LOS EXTRACTOS 1, 2 Y 3 DEL MUNICIPIO DE VALLEDUPAR, HASTA EL MES DE NOVIEMBRE DEL 2017.

ESTA CERTIFICACION SE EXPIDE PARA EL AVANCE DEL COMPONENTE FINANCIERO DEL PROGRAMA DE GESTION SUSCRITO ENTRE EMDUPAR S.A. E.S.P. Y LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS.

SE FIRMA EN LA CIUDAD DE VALLEDUPAR, A LOS DIESEISEIS DIAS (16) DEL MES DE ENERO DEL 2018.

  
JORGE NAVARRO HERNANDEZ  
Jefe Administrativo y Financiero

  
RUTH E. APONTE QUIROZ  
Jefe División de Tesorería

• •

ANEXOS PARA EL NUMERAL OCTAVO (8).



Para contestar cite:  
Radicado CRA N°: 20182030000111  
Fecha: 04-01-2018

Bogotá, D.C.

Señores  
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.  
Doctor  
Jose Maria Gutiérrez Baute  
Gerente  
Calle 15 15-40 Barrio Alfonso Lopez  
Teléfono: 573 00 40  
klevi@emdupar.gov.co  
Valledupar, César

Asunto: Radicado CRA 2017-321-0111032 de 28 de noviembre de 2017.

Respetado doctor Gutiérrez:

Mediante el comunicado del asunto, se recibió solicitud de concepto de legalidad del documento contentivo del contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, junto con su respectivo anexo técnico por parte de la empresa de servicios Públicos de Valledupar S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.

Es menester informarles que, si bien se acogieron a lo estipulado parcialmente en la resolución 768 de 2016, aún existen cláusulas que no se ajustan al modelo establecido, como son:

**CLAUSULA 10 OBLIGACIONES DEL SUScriptor Y/O USUARIO.** Revisada esta cláusula se evidencio que no fueron incluidos los numerales 11 al 18. Así las para ajustarse al modelo debe incluir los mismos o en su defecto sustentar las razones y los motivos de su exclusión.

**CLÁUSULA 14. MEDICIÓN DE ALCANTARILLADO.** Se recomienda, aclarar que para tal efecto se debe dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución CRA 800 de 2017, *"Por la cual se establece la opción de medición de vertimientos en el servicio público domiciliario de alcantarillado."*

**CLÁUSULA 15. CONDICIONES DE CALIDAD** Se debe especificar la presión mínima en m.c.a con la que se prestará el servicio de acueducto, con base en lo establecido en el artículo 61 de la Resolución 0330 de junio 8 de 2017<sup>1</sup>, que deroga la Resolución 1096 del 2000.

**CLAUSULA 21. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** Revisada esta cláusula se evidencio que no se registró la información solicitada en lugar de prestación de peticiones, Quejas y Recursos, lo cual se hace necesario suministrarla para ajustar la cláusula en comentario.

**CLÁUSULA 24. CLAUSULAS ADICIONALES GENERALES.** Se recomienda insistir en la información relacionada con *"Recuperación de Consumos No medidos y dejados de facturar"*.

**CLÁUSULA 25. ESTANDARES DEL SERVICIO.** Se debe incluir el cuadro los estándares de servicio, producto de la aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014, la que la modifique, adicione o aclare, así como los que provengan de Alianzas Público Privadas o de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

<sup>1</sup> *"Por la cual se adopta el reglamento Técnico para el Sector de Agua potable y Saneamiento Básico- RAS y se derogan las Resoluciones 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005, 1447 de 2005 y 2320 de 2009"*.



Para contestar cite:  
Radicado CRA N°: 20182030000111  
Fecha: 04-01-2018


**CLÁUSULA 26. ESTANDARES DE EFICIENCIA** Se deben incluir los estándares de eficiencia, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione o aclare y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

Por ultimo nos permitimos informarles que en cuanto a la parte de Justificación de Clausulas Anexadas estas **NO** pueden ser parte del contrato de condiciones uniformes y se le reitera que deben cumplir lo consagrado en la resolución 768 de 2016 expresamente

Finalmente se informa que una vez se analicen las observaciones efectuadas, el documento contentivo de los contratos de condiciones uniformes podrán ser remitidos nuevamente al correo electrónico de la Comisión a través de la dirección correo@cra.gov.co o en medio físico a la carrera 12 No. 97-80, Piso 2 en Bogotá, D.C., con el fin de proceder al trámite correspondiente.

Atentamente,

GABRIEL JOSE ROMERO SUNDHEIN  
Jefe Oficina Asesora Jurídica

  
Elaboró: Lyda Sanabria - Luis Pinzon  
Aprobó: Mercedes Salazar Rizzetto (E)

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 1 de 47


Valledupar 20 de Enero de 2018

GG-GG 027

Doctora:  
**BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE**  
 Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado  
 Superintendencia delegada para Acueducto y Alcantarillado  
 Carrera 18 No. 84 – 35 piso 2  
 Bogotá.

Referencia. Programa de gestión EMDUPAR S.A. E.S.P. – Súper Servicios.

Atento saludo.



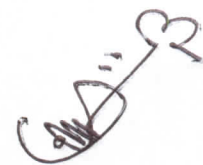
Rad Salida No 2018-111-000081-1  
 Fecha 22/01/2018 9:39:14 Us Rad. SGAMEZ  
 Destino: GESTION DOCUMENTAL  
 Remitente: (EMP) SUPERSERVICIOS  
 Fecha actual: 22/01/2018 14:37:08  
 Empresa: Emdupar

En atención al programa de gestión convenido con la superintendencia de servicios públicos Domiciliarios y la Empresa prestadora de los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Valledupar, EMDUPAR S.A. E.S.P., procedemos a remitir el sexto informe técnico del avance de nuestras gestiones administrativas y financieras con el propósito de evidenciar el comportamiento y variaciones de indicadores que reflejan las diferentes medidas técnicas y administrativas que hemos venido adoptando; es de anotar, que el informe es nutrido por cada líder o responsable de proceso de tal manera que se logre emitir un información efectiva y veraz desde el personal que ejecuta las gestiones y percibe los avances en cada área.

Así las cosas informaremos sobre los siguientes aspectos.

**COMPONENTE COMERCIAL.**

- 1. ASIGNACIÓN DE RECURSOS (HUMANO Y TÉCNICO) EN LAS LABORES DE VERIFICACIÓN DE TERRENO, SUSPENSIONES, RECONEXIONES, VERIFICACIÓN DE SUSPENSIONES:**





## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 2 de 47

Actualmente se materializaron los traslados o movimientos de personal que relacionamos en el quinto informe, fortaleciendo la Gestión Comercial en cuanto a la ejecución de un mayor número de visitas persuasivas lo que arrojó una optimización del recaudo; Durante el mes de Noviembre 2017 se incrementa un 2% y en el mes de Diciembre de 2017 la empresa tiene el valor más alto del recaudo histórico por DOS MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SIETE MILLONES, OCHOCIENTOS TREINTA Y UN MIL, CUATROCIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS, (\$2.977.831.439), El incremento del recaudo de diciembre de 2017 con respecto al mes anterior es de un 16% y con respecto a lo facturado se incrementa en un 14%, lo que evidencia que las medidas que estamos adoptando e implementando arrojarán el resultado esperado y facilitaran el cumplimiento de los compromisos convenidos mediante el programa que nos ocupa.

En términos comparativos de indicadores, con el propósito de evidenciar el avance en el recaudo expondremos el reporte mensual de facturación contra recaudo del último trimestre de la vigencia 2017:

PERIODO FACTURADO	FACTURACIÓN	RECAUDO
Octubre	4.031.700.457	2.523.857.943
Noviembre	3.941.083.451	2.560.811.875
Diciembre	3.791.233.536	2.977.831.439

Es importante aclarar, que la optimización progresiva de recaudo dinamiza el flujo de nuestra caja, logrando así cumplir con las obligaciones pendientes y realizar las inversiones que generen mayor eficiencia en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Valledupar.

### 2. REPORTE DETALLADO DE NECESIDADES DE PERSONAL:

El reporte detallado de las necesidades de personal fue relacionado en el quinto informe mediante el anexo de la comunicación GT-GT-568; la relación de las necesidades de personal, han sido suplidas de manera estratégica por la Gerencia de la Empresa, conforme al número de trabajadores que conforma la planta de personal, es decir realizando reubicación de los trabajadores sin realizar nuevas vinculación de tal manera que la mejoría del recaudo logrado no se tenga que invertir en costos administrativos o laborales.

En cuanto a los movimientos y traslados de personal, fueron relacionados en el quinto informe y en el presente, se evidenciarán los logros o resultados generados con las medidas adoptadas.

### 3. REPORTE DETALLADO DE CUADRILLAS Y ASIGNACIONES DIARIAS.

En cuanto a los reportes de tallados de cuadrillas, hemos venido manifestando para la ejecución de estas actividades, la contratación que realizó la Empresa con el colaborador empresarial RADIAN DE COLOMBIA S.A.S., mediante el vínculo contractual No. 041 de 2017 y para este sexto informe, reportamos el detalle de cuadrillas con que se ejecutan las tareas asignadas al colaborador:

DIRECCION	PROCESO	Cargo	CANTIDAD
Comercial	Lectura	Lectores	11
		Supervisor	1
		Jefe de área	1
	Critica	Revisores	10
		Supervisor	1
		Analistas	4
	SCRR	Plomeros	14
		Supervisor	1
		Analistas	2
Operativa	Macromedición	Plomeros	2
		Ayudantes	3
		Oficial de Obra	1
		Supervisor	1
	Micromedición	Plomeros	4
		Supervisor	1
		Analistas	1
<b>Personal áreas administrativas y de soporte</b>			<b>9</b>







## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 4 de 47

No obstante a lo anterior RADIAN COLOMABIA S.A.S. contrató al Jefe de área de SCRR, con el objetivo de imprimir eficiencia y agilidad administrativa en las gestiones a cargo.

Con lo anterior evidenciamos un avance significativo en lo concerniente a la conformación de cuadrillas para el apoyo comercial y operativo que no había sido posible exponer, lo que repercute significativamente en la optimización del recaudo por el fortalecimiento de la crítica, generando facturación de calidad que motiva al usuario a la cancelación oportuna del servicio, impactando positivamente en la fidelización de usuarios; también hemos fortalecido el proceso de suspensiones y la normalización integral de los usuarios de la Empresa.

#### 4. INFORME DE ACCIONES:

En cuanto a las acciones que hemos venido realizando en este componente – asignación de recurso humano – por las diferentes reubicaciones de trabajadores hemos tenido que realizar adecuación de puestos de trabajo de tal manera que garanticemos las condiciones mínimas que propicien un ambiente saludable para el desempeño de responsabilidades y se ha procedido a capacitar a los trabajadores reubicados por los líderes o responsables de procesos sobre las acciones reasignadas. Para su verificación anexamos registros fotográficos de las adecuaciones realizadas para la atención a usuarios y puestos de trabajadores, identificados como anexos para el numeral cuarto.

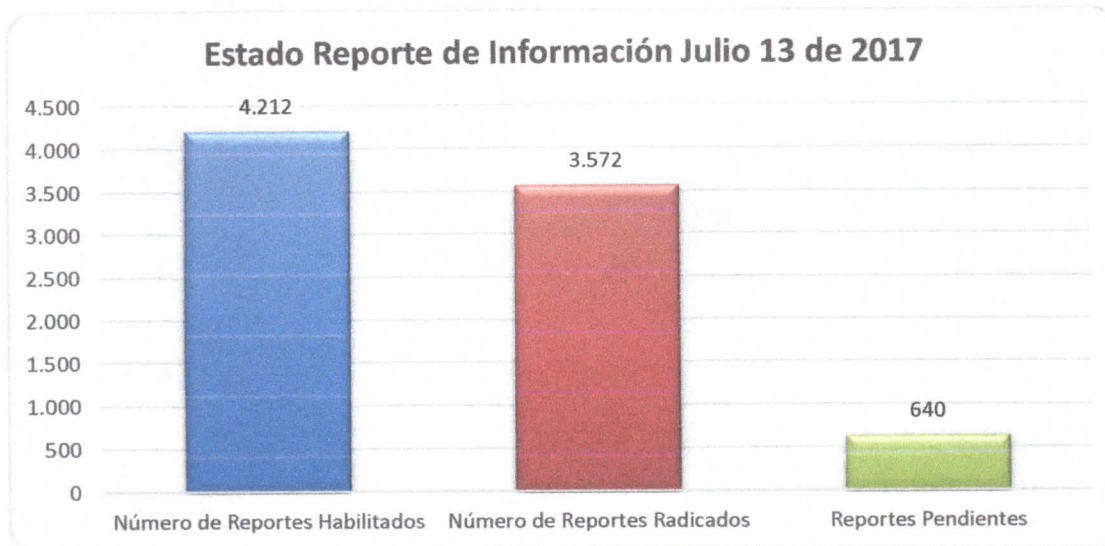
#### 5. IMPLEMENTACIÓN DE LA ASIGNACIÓN:

Para la implementación de asignaciones de personal, en el quinto informe anexamos copia de la matriz realizada por la Gestión Humana de la Empresa, contenida en el oficio No. GT-GT-558, adjuntada en los documentos para el numeral primero, donde se relaciona el personal disponible a traslado y a fecha actual evidenciamos el impacto positivo del recaudo por el fortalecimiento de procesos misionales, que en detalles amplios se expondrá en el informe y comportamiento realizando por la División Control Comercial y la Sección de Cartera.

#### 6. INFORMACIÓN ACTUALIZADA Y DE CALIDAD:

EMDUPAR S.A. E.S.P., con el propósito de garantizar información actualizada y de calidad ha focalizado trabajo en equipo articulando la gestión de revisoría fiscal, auditoría externa y por medio de contrato de prestación de servicios profesionales se ha venido actualizando el cargue de información al SUI, que se encontraba atrasado logrando así el cumplimiento de los cargues de información conforme a la habilitación de formatos que la entidad competente nos realice. Esta gestión coadyuva a mejorar los procesos y genera

fiabilidad en los mismos por encontrarse la información actualizada conforme a la articulación de procesos que se viene adelantando.




En los cronogramas de cargue, según la normatividad aplicable a nuestra empresa, se habilitan mensualmente dieciséis (16) Formatos y cuatro (4) Formularios para un total de veinte (20), de los cuales nueve (9) son del tópico técnico operativo y once (11) del tópico comercial, estos se relacionan a continuación:

Para la anualidad 2017 se certificaron cuatrocientos cuarenta y seis (446) formatos y/o formularios. Para el período de corte que comprende del 16 de diciembre de 2017 al 16 de enero de 2018, se certificaron setenta y siete (77) formatos y formularios, 13 en los días restantes del mes de diciembre y 64 hasta los 16 días del mes de enero de 2018, se adjunta listado de reportes formatos y formularios certificados, logrando así pasar del 84,81% al 87,05%, y de tener 640 reportes pendientes a tener 587.

Para el mes de enero de 2018 se habilitaron 126 formatos y formularios (correspondientes al segundo semestre, anuales, y mensuales), de los cuales 54 fueron de Auditoría Externa de Gestión y Resultados (estos los deben diligenciar y certificar la firma auditora externa), esto hizo que el porcentaje de cargue bajara.

No obstante a lo precitado en adelante en el informe detallado del reporte del cargue de información al SUI ampliaremos la información concerniente.



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 6 de 47

## 7. RECAUDO DE SUBSIDIOS ADEUDADOS POR EL MUNICIPIO.

Se anexa certificación de paz y salvo, emitida por el Jefe de la Gestión Financiera de la Empresa y la Tesorera, hasta el mes de Noviembre del año 2017; actualmente la cuenta del mes de Diciembre de 2017, se encuentra en curso y conforme a los términos transcurridos durante la radicación de la cuenta y el giro de los recursos por parte del Municipio de Valledupar, este indicador de gestión mejoró en un cien por ciento, de tal manera que actualmente, el Municipio de Valledupar tiene deudas pendiente por este concepto y solo se tramita la cuenta del mes vencido de servicios prestado.

Anexamos copia de la certificación de paz y salvo emitido por la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P. cuyo documento se encuentran identificados como recaudo de subsidios.

## 8. REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN, LEGALIZACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE LA EMPRESA.

En cuanto al avance en el proceso de actualización del contrato de condiciones uniformes según radicado 20182030000111 del 04/01/2018 la Comisión de regulación de agua potable CRA manifiesta en observaciones relacionadas con las cláusulas 10, 14, 15, 21, 24, 25, y 26 a las que nos encontramos haciendo los respectivos ajustes y para ello establecimos comunicación con la Dra. LIDA SANABRIA, quien nos explicó por medio de una teleconferencia la adecuación de la cláusula 24 y adicionales, que trata del procedimiento de defraudación de fluidos, evidenciando con lo citado que nos encontramos en los procedimientos que nos permitirán contar con un CCU actualizado; para su verificación, se anexa comunicación CRA No. 20182030000111 del 04 – 01 de 2018, por medio de la cual fuimos requeridos; identificar como anexo para el numeral octavo.

Las cláusulas 10, 14, y 21 ya se sujetaron al modelo 768 de la CRA.

## 9. CATASTRO DE SUSCRIPTORES.

En adelante informamos el cronograma del censo definitivo y la definición de boleta catastral, cuyas gestiones fueron relacionados en el quinto informe de la actualización del catastro de usuario. No obstante a lo anterior anexamos medio magnético – cd con la información precitada; identificar como anexo para el numeral noveno, (9).





## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 7 de 47

NOMBRE DE TAREA	Duración	COMIENZO	FIN	ACTIVIDADES EJECUTADAS
<b>PLAN CENSO USUARIOS</b>		<b>FECHA DE INICIO</b>	<b>FECHA FINAL</b>	
Configuración general	1 día	lun 15/01/18	lun 15/01/18	Ejecutada configuración general
Configuración precel	1 DIA	mar 16/01/18	mar 16/01/18	Se concilia boleta catastral entre las partes y su configuración fue actualizada al software.
Prueba piloto boleta catastral	3 días	mié 17/01/18	vie 19/01/18	Realizada la prueba para captura de acuerdo a estructura de la boleta catastral para levantamiento de datos alfa-numéricos. Pendiente prueba en campo de captura.
Prueba piloto Levantamiento Cartográfico	5 días	lun 22/01/18	vie 26/01/18	
Levantamiento información BD	140 días	lun 29/01/18	vie 10/08/18	
Verificación	5 días	lun 13/08/18	vie 17/08/18	
Actualización	10 días	lun 20/08/18	vie 31/08/18	



## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 8 de 47

### 10. REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS COMERCIALES. INSTALACIÓN DE NUEVOS MEDIDORES, REVISIÓN Y CAMBIO DE MEDIDORES CON FALLA, CAMBIOS MEDIDORES OBSOLETOS. REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS.

Para la instalación de medidores y cambio de medidores obsoletos, EMDUPAR S.A. E.S.P., debe cumplir con el debido proceso como garantía constitucional y legal para nuestros usuarios y gestión estratégica para fidelización de los mismos, por ello se presentó requerimiento contractual de una persona jurídica para el envío de correspondencia y así notificar a los usuarios del procedimiento a ejecutar.

Se adjunta como prueba del avance de esta gestión el requerimiento contractual que se identifica como anexo para el numeral decimo (10).

Estrato	1	2	3	4	5	6	No residencial	Total
Medidores registrados en el sistema con fecha menor o igual a 30/12/2013	16280	18935	11636	4289	1382	448	5	52975

Trabajos en instalación y reposición de medidores de abril a 13 de diciembre del 2017	
REPOSICION DE MEDIDOR	887
INSTALACION DE NUEVOS USARIOS 2017	1600
INSTALACION A ANTIGUOS USARIOS ANTES 2017	196
	2683

Usuarios sin medidor registrado: en este aspecto los usuarios se encuentran sin medición y adelantaremos el mismo proceso indicado para los medidores obsoletos, notificándolos de la obligación de micromedición en el mes de febrero de 2018 para que a marzo del mismo año esperemos que esta suma de medidores sin registro quede subsanada para la Empresa.

<b>Total de usuarios sin medidor registrado</b>	8650
---	------

Otro avance percibido es la normalización de los lavaderos clandestinos en la ciudad, los cuales cumplieron su ciclo de notificación de debido proceso, a estos se les normalizo el servicio instalando el equipo de medida y ordenando el bloqueos de acceso a otras acometidas.



## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 9 de 47

Lavaderos visitados	55
Lavaderos notificados	17
Lavaderos con irregularidad en el uso del servicio	5
Terminación del CCU en proceso	5

En cuanto a la necesidad de un laboratorio de medidores se requirió al colaborador empresarial, RADIAM SAS, el estudio de la infraestructura física para la adecuada instalación y posterior funcionamiento de un laboratorio de calibración de medidores para agua potable de acuerdo con la norma ntc iso/iec 17025: 2005

Esta implementación contiene un laboratorio acreditado que exige el cumplimiento de la totalidad de los requisitos de la norma técnica colombiana NTC-ISO/ISO 17025 "Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración" y la norma NTC-ISO 4064-2:2016 "Equipos y métodos de ensayo – Medidores de Agua", teniendo siempre como objetivo la integración de un sistema de medición compuesto por la infraestructura física del laboratorio, personal competente, equipos y sistema de gestión de calidad.

A continuación se mencionan los requisitos mínimos para la infraestructura física de un laboratorio acreditado y que han sido requeridos, de acuerdo al numeral 5.3 "Instalaciones y condiciones ambientales".

### REQUISITOS DE INSTALACIONES Y CONDICIONES AMBIENTALES

- Las instalaciones físicas del laboratorio deben facilitar la correcta realización de las calibraciones, asegurando una adecuada iluminación para la lectura de las mediciones y un suministro eléctrico continuo y constante que no incida en el funcionamiento de los equipos de calibración.
- El laboratorio debe asegurarse que las condiciones ambientales de temperatura y humedad relativa no invaliden la calidad de los resultados de las calibraciones, para nuestro caso el área de calibración debe asegurar una temperatura ambiente de 15 ° C a 25 ° C y la humedad relativa ambiente de 45 % a 75 %.
- Se deben tener áreas lo suficientemente espaciales para el almacenamiento y alistamiento de los medidores a calibrar.
- El cumplimiento de los requisitos de instalaciones y condiciones ambientales se deben documentar en los documentos del sistema de gestión de la empresa.
- El laboratorio debe realizar un seguimiento, control y registro de las condiciones ambientales, con especial cuidado cuando las condiciones ambientales del sitio (ciudad) son bastantes adversas. Para estos casos se deben usar instalaciones físicas

herméticas para el correcto funcionamiento de los equipos de control de temperatura y humedad relativa (aire acondicionado).

- En la adecuación de las instalaciones físicas se debe tener especial cuidado con los controles para la esterilidad biológica, el polvo, la interferencia electromagnética, la radiación, la humedad, el suministro eléctrico, temperatura y los niveles de ruido y vibración.
- Debe haber una separación eficaz de áreas vecinas al laboratorio en las que se realicen actividades incompatibles, para este requisito se requieren muros, puertas y esclusas de climatización para el personal. El laboratorio debe tomar las medidas necesarias para evitar la contaminación cruzada.
- Se debe controlar el acceso y el uso de las áreas del laboratorio, se recomienda que las puertas de los diferentes accesos cuenten con sistemas de seguridad adecuados (cerraduras).
- El laboratorio debe tomar medidas para asegurar el orden y la limpieza en las diferentes áreas del laboratorio. Para este requisito lo más adecuado para los acabados de las paredes y pisos es emplear el color blanco y que los materiales empleados sean de fácil lavado.

#### **REQUISITOS ADICIONALES DE ACUERDO A LA NORMA NTC-ISO 4064-2:2016 “EQUIPOS Y METODOS DE ENSAYOS – MEDIDORES PARA AGUA”**

- Se debe contar con un área destinada para la ubicación de las máquinas y equipos que hacen parte del banco de pruebas.
- Tableros eléctricos que ofrezcan un suministro constante y estable de energía eléctrica (110 a 220 V).
- Sistema de alimentación del agua del proceso, compuesto por: bombas hidráulicas, válvulas, filtros, variador de velocidad, instrumentación, tablero de control y tuberías. Los anteriores elementos deben estar ubicados en el cuarto de máquinas destinado para tal fin.
- Sistema neumático, compuesto por: compresor, válvulas, unidad de mantenimiento, regulador, tuberías e instrumentación.
- El laboratorio debe contar con áreas adecuadas para: recepción de clientes y medidores, archivo, preparación de medidores a calibrar, calibración de medidores (banco de calibración), medidores calibrados y a calibrar, entrega de medidores, oficinas para el personal del laboratorio. Las anteriores áreas deben tener una separación eficaz de las mismas (puertas y paredes).
- Equipos necesarios para efectuar las calibraciones (se describen en el capítulo de banco de pruebas)
- El agua empleada en el proceso de calibración debe ser fría, para asegurar esta condición se requiere que el sistema de recirculación se encuentre dentro del laboratorio, ya que al controlar la temperatura ambiente, la temperatura del agua se mantendrá fría.



Se establecieron procedimientos de calibración y sistema de medición para el laboratorio de medidores para agua según la norma 4064-2:2016

A continuación se describen las diferentes etapas en la calibración de medidores para agua:

- El laboratorio presta servicios de calibración para medidores de diámetros nominales de 15, 20 y 25 mm, teniendo en cuenta los procedimientos de ventas y servicio al cliente que debe tener el laboratorio.
- El servicio técnico de calibración inicia con la recepción de los medidores, para esto el laboratorio dispone de un área de recepción de medidores y de atención a usuarios, en esta etapa se registran los datos del medidor y del cliente, se almacenan los medidores recepcionadas en el área de almacén con las debidas protecciones.
- De acuerdo a procedimientos del laboratorio el usuario podría solicitar presenciar el proceso de calibración, en este caso el laboratorio debe disponer de las áreas necesarias para permitir la observación de las pruebas sin que se interfiera con el proceso de calibración.
- Previa programación de los trabajos de calibración, los medidores son montados en la línea del banco de pruebas, el principio de medición consiste en comparar el volumen registrado por el medidor con el volumen almacenado en los recipientes volumétricos metálicos patrones.
- El agua del proceso debe ser agua potable fría apta para el consumo humana, por esta razón se debe asegurar que el sistema de alimentación este adecuado para mantener las características fisicoquímicas del agua y mantenga durante todo el proceso una temperatura de máximo 25 ° C.
- Como el agua que pasa por los medidores debe fluir a unos caudales establecidas por norma, el sistema de alimentación debe suministrar caudal con una variación máxima del 2,5 % para caudal mínimo y del 5 % para el resto de caudales, el parámetros de variación de la presión del agua debe ser de +/- del 5 %.
- Los recipientes volumétricos metálicos son los patrones para la medición del volumen y cumplen con las especificaciones de norma, son de cuello estrecho para disminuir la incertidumbre por lectura, son fabricados en acero inoxidable.
- Dentro del proceso de calibración se deben registrar las siguientes variables: temperatura del agua, temperatura ambiente, humedad relativa, presión del agua y tiempo, estos datos son el insumo para la aplicación de las fórmulas matemáticas para la determinación del error y la incertidumbre de calibración.
- Las calibraciones se deben realizar por parte de personal altamente competente, con la formación y entrenamientos suficientes para la aplicación de los procedimientos de calibración.
- El proceso de calibración es realizado en las instalaciones fijas del laboratorio, ya que la acreditación otorgada así lo exige.
- Como resultado de la calibración se emite un certificado de calibración.





- Al momento del ingreso de los medidores a las instalaciones del laboratorio, es responsabilidad del laboratorio el resguardar en todo momento la propiedad del cliente (medidores para agua e información del cliente), para esto se debe contar con las instalaciones adecuadas para tal fin.
- Todas las actividades desarrolladas por el laboratorio deben ser documentadas y hacer parte del sistema de gestión de la calidad del laboratorio.

**CRONOGRAMA GENERAL**

DESCRIPCION	TIEMPO (D/H)	OBSERVACION
Visita de reconocimiento y ubicación física del laboratorio a instalar	1 Día	Se realizó visita técnica a la planta
Visita para aspectos logísticos y técnicos	4 Días	Realizado
Obra civil	90 días	Se encuentra en diseño al 30%
Adecuaciones Técnicas Especificas	45 días	
Montaje técnico	8 días	
Instalación Banco de medidores	60 días	
Certificación personal Emdupar	xxxxxx	El personal de Emdupar se deberá certificar como los 3 cargos fundamentales (jefe de laboratorio, y 2 metrologos)
Pruebas y ensayos a ejecutar en el banco	15 días	
Certificación Laboratorio	120 días	
Capacitación teórico practico	8 días	

**Actividades Ejecutadas:**

**Visita de reconocimiento y ubicación física del laboratorio a instalar**

Se realizó visita técnica a la planta en donde se encuentra la ubicación disponible para la construcción y montaje del laboratorio de medidores, pero se encontró que no hay adecuaciones básicas para el mismo y que la construcción se deberá diseñar a partir de la obra civil misma del espacio físico.

**Visita para aspectos logísticos y técnicos:**

Se realizó visita con el fin de asegurar instalaciones físicas del laboratorio las cuales deben facilitar la correcta realización de las calibraciones, asegurando una adecuada iluminación para la lectura de las mediciones y un suministro eléctrico continuo y



constante que no incida en el funcionamiento de los equipos de calibración, garantizando así áreas lo suficientemente espaciosas para el almacenamiento y alistamiento de los medidores a calibrar.

Previo a la obra civil teniendo en cuenta las condiciones en que se encuentra en el sitio, se debe realizar un plano físico de las condiciones y distribución del mismo el cual será verificado y evaluado. Dicho diseño se encuentra en un avance del 40%.

**11. FACTURACIÓN: REVISIÓN DE CICLOS, EFECTIVIDAD EN PRE – CRITICA Y CRITICA, REDUCCIÓN DE COBRO POR PROMEDIO, SUSPENSIONES Y RECONEXIONES OPORTUNAS, REPORTES DE INFORMACIÓN Y SISTEMA DE INFORMACIÓN EN LÍNEA.**

Conforme a lo manifestado por la División de Facturación de la Empresa, procedemos a informar el comportamiento de la Facturación para el mes de Diciembre de 2017, en los siguientes términos:

<b>TOTAL IMPRESAS</b>	<b>FACTURAS</b>	<b>91.741</b>	<b>57,12% EFECTIVIDAD EN LA MICROMEDICIÓN.</b>
<b>TOTAL DE FACTURADOS POR DIFERENCIAL DE LECTURA.</b>	<b>USUARIOS POR</b>	<b>52.405</b>	<b>EL 57,12% DE LOS USUARIOS OBTUVIERON SUS CONSUMOS POR DIFERENCIAL DE LECTURA.</b>
<b>TOTAL DE FACTURADOS POR PROMEDIO A PESAR DE TENER DIFERENCIAL DE LECTURA</b>	<b>USUARIOS POR</b>	<b>12.438</b>	<b>EL 13,56% DE LOS USUARIOS A PESAR DE TENER LECTURA REGISTRADA SE LE CARGÓ SU CONSUMO POR PROMEDIO.</b>
<b>TOTAL USUARIOS SIN MEDIDOR REGISTRADO</b>	<b>SIN</b>	<b>8.775</b>	<b>EL 9,56% DE LOS USUARIOS NO CUENTAN CON EQUIPO DE MEDIDA REGISTRADO EN NUESTRO SISTEMA.</b>
<b>TOTAL DE USUARIOS CON DIFERENCIAL DE LECTURA</b>	<b>CON</b>	<b>64.843</b>	<b>EL 70,68% DE LOS USUARIOS FACTURADOS PRESENTARON DIFERENCIAL DE LECTURA.</b>
<b>TOTAL DE USUARIOS CON CAUSALES DE NO LECTURA.</b>	<b>DE NO</b>	<b>17.129</b>	<b>EL 18,67% DE LOS USUARIOS FACTURADOS PRESENTARON CAUSAL DE NO LECTURA.</b>
<b>TOTAL DE ÓRDENES DE LECTURA</b>	<b>DE</b>	<b>81.872</b>	<b>EL 89,35% DE LOS USUARIOS CUENTAN CON EQUIPO DE MEDIDA REGISTRADO EN NUESTRO SISTEMA.</b>

En cuanto al mes anterior de la misma anualidad encontramos la siguiente información:

- Aumento de porcentaje de efectividad en la micromedición.
- Aumentaron los usuarios facturados por diferencial de lectura.



- Disminuyó el total de usuarios facturados por promedio a pesar de tener lectura reportada.
- Aumento el total de usuarios sin medidor registrado, se acelerará el proceso de registro de medidores instalados.
- Disminuyó el total de usuarios con causal de no lectura CONEXIÓN DIRECTA.
- Se desarrollaron mayor cantidad de revisiones previas las cuales llevaron a entregarle el consumo real a cada usuario visitado.
- Los usuarios con cero consumo evidenciados por visitas previas aumentaron.

Las revisiones previas vienen en aumento en atención al inicio de las actividades propias del colaborador empresarial RADIAN COLOMBIA S.A.S. se han desarrollado dos mesas de trabajo con el colaborador en aras de mejorar las acciones a implementar durante el proceso de revisiones previas, asimismo se fijaron compromisos. En la medida en que el porcentaje de revisiones previas vaya en aumento así mismo se verá reflejado el aumento de la efectividad en la micromedición en aras de darle cumplimiento al objetivo de entregar mayor consumos medidos y menos promedio.

Ha existido comunicación constante entre la División y el colaborador empresarial con la finalidad de evaluar el proceso y mejorar la ejecución de responsabilidades. Se propone la meta de aumentar en el transcurso de este mes un mayor número de usuarios objeto de revisiones previas y se articula el personal asignado a la División con el personal del colaborador empresarial, relacionado como reporte detallado de cuadrillas para darle mayor eficiencia a la ejecución comercial.

No obstante a lo anterior, anexamos en medio magnético, identificado como anexos para el numeral 11, cd contentivo de la información que soporta lo relacionado, además de las actividades desarrolladas como la solicitud de creación de un nuevo ciclo el cual, ya se encuentra en el proceso previo de elaboración, actas de reunión de la División de Facturación y el colaborador RADIAN COLOMBIA S.A.S., y la matriz del programa de gestión para el mes de Diciembre de 2017.

**12. ATENCIÓN DE USUARIOS Y P.Q.R.: CALIDAD DE LA ATENCIÓN, TIEMPOS, REDUCCIÓN DE CAUSALES DE RECLAMACIÓN (COMERCIAL Y TÉCNICA). DISMINUCIÓN DE SAP, REP, RAP, REQ. PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN Y FOMENTO A LA CULTURA DE PAGO, REDUCCIÓN DE MOROSIDAD.**

La División De P.Q.R., ejecutó para el periodo correspondiente para el presente informe, de acuerdo a la gestión de referencia que comprende el proceso de atención oportuna de peticiones y recursos de acuerdo a las siguientes responsabilidades;





## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 15 de 47

- Remitir las quejas, peticiones y reclamos a las instancias involucradas y realizar el proceso de seguimiento eficaz correspondiente.
- Coordinar e informar con el funcionario respectivo, las visitas técnicas necesarias, a fin de solucionar las peticiones, quejas y reclamos de los clientes.
- Coordinar la proyección, contestación y notificación dentro del término de ley de las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, suscriptores y potenciales suscriptores, con los servicios que presta la entidad.
- Servir de enlace entre la empresa y los Usuarios y sostener unas relaciones adecuadas con los usuarios y particulares.
- Orientar a los usuarios y suministrar la información que les sea solicitada, de conformidad con los procedimientos establecidos, frente a los servicios que presta la empresa.
- Proyectar y ajustar conforme a las directrices de la CRA Y SSPD el Contrato de Condiciones uniformes de la empresa.
- Preparar los informes que le encomienden la Gerencia o el Proceso Gestión comercial.
- Proponer al superior inmediato acciones preventivas conducentes a la óptima gestión organizacional y a la superación de las anomalías presentadas en la prestación de los servicios.
- Realizar seguimiento a la aplicación de las acciones, medidas y correctivos sugeridos para superar las inconsistencias objeto de quejas o reclamos y proponer al superior inmediato los ajustes que considere necesarios.
- Notificarse ante la SSPD de los fallos resolutorios de los derechos de petición presentados por los usuarios.
- Elaborar el presupuesto anual correspondiente a la división y, presentar y sustentar los resultados del mismo a su jefe inmediato.
- Preparar informes periódicos relacionados con la gestión del proceso.
- Velar por el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos (administrativos, operacionales, laborales y de salud ocupacional) establecidos en la empresa, por parte del personal a su cargo.
- Las demás que le sean asignadas por su jefe mediato o inmediato, de acuerdo con el área de desempeño.

La división de Peticiones Quejas Y Reclamos actualmente cuenta con 8 profesionales del derecho, 6 auxiliares administrativos y 6 técnicos, Las peticiones radicadas y atendidas dadas a conocer en el presente informe corresponden a los meses de Abril a Diciembre de 2017.

MESES DE ATENCIÓN	NÚMERO DE PETICIONES
DICIEMBRE DE 2016	1145
ENERO DE 2017	1281
FEBRERO DE 2017	1326
MARZO DE 2017	1134
ABRIL DE 2017	871



## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 16 de 47

MAYO DE 2017	1144
JUNIO DE 2017	928
JULIO DE 2017	1163
AGOSTO DE 2017	1107
SEPTIEMBRE DE 2017	866
OCTUBRE DE 2017	1005
NOVIEMBRE 2017	984
DICIEMBRE 2017	814
<b>TOTAL</b>	<b>13.767</b>

De este considerable número de peticiones, el 100% fueron atendidas dentro de los diez primeros días hábiles, es dable indicar que la ley 1755 de 2015 en su Artículo 14 dispuso *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.”*

Lo anterior permite evidenciar la reducción de los términos implementados para atender satisfactoriamente a los usuarios que accionan ante la empresa, indicador que evidencia mejoría significativa en la calidad de la atención y repercute en la fidelización de los usuarios que siendo atendido de manera ágil cambia su percepción sobre la Empresa.

Una vez realizado el análisis anterior; se hace pertinente infórmale las causales de cada una de las peticiones y sus respectiva cuantificación respecto de los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y Diciembre de 2017.



## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 17 de 47

Cuenta de Causal	
Causal	Total
1 - Otros	803
102 - Inconformidad con el Consumo	6236
103 - Cobros inoportunos	48
104 - Cobros por servicios no prestados	193
105 - Dirección Incorrecta	17
106 - Cobro Múltiple	4
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	2
112 - Descuento por Predio Desocupado	3422
115 - Estrato	26
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	113
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	176
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	75
122 - Pago sin Abono a Cuenta	4
123 - Solidaridad	351
126 - Conexión	4
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	59
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	21
130 - Terminación de contrato	141
135 - Silencio Administrativo Positivo	18
136 - Reliquidación por no medidor	1047
137 - Pago por error	45
141 - Prescripción	37
Total general	12842

Respecto al mes de diciembre de 2017 es el siguiente:



## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 18 de 47

Cuenta de Causal	Total
Causal	
1 - Otros	18
102 - Inconformidad con el Consumo	313
103 - Cobros inoportunos	9
104 - Cobros por servicios no prestados	17
105 - Dirección Incorrecta	5
106 - Cobro Múltiple	3
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	1
112 - Descuento por Predio Desocupado	150
115 - Estrato	1
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	8
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	41
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	2
123 - Solidaridad	48
126 - Conexión	3
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	12
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	1
130 - Terminación de contrato	14
135 - Silencio Administrativo Positivo	1
136 - Reliquidación por no medidor	159
137 - Pago por error	6
141 - Prescripción	2
Total general	814

No obstante; uno de los principales indicadores a mejorar según el plan de gestión suscrito con la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios es la actualización de la información y cierre de casos en el sistema de información comercial, De las 13.767 Reclamaciones en los Doce (12) Meses transcurridos del año 2017, los profesionales adscritos a esta división han sistematizado y cerrado en tiempo real 12.416 casos de los cuales pueden ser validados en el sistema de información de empresas prestadoras de servicios públicos SUJ; es esta la razón por la que presentamos los siguientes indicadores;

Cuenta de Estado	Total
Estado	
13 - Registrado	282
14 - Atendido	12416
32 - Anulado	37
36 - En anulación	107
Total general	12842

Así mismo se establecen este tipo de indicadores para el mes de diciembre del presente:



## COMUNICACIÓN EXTERNA

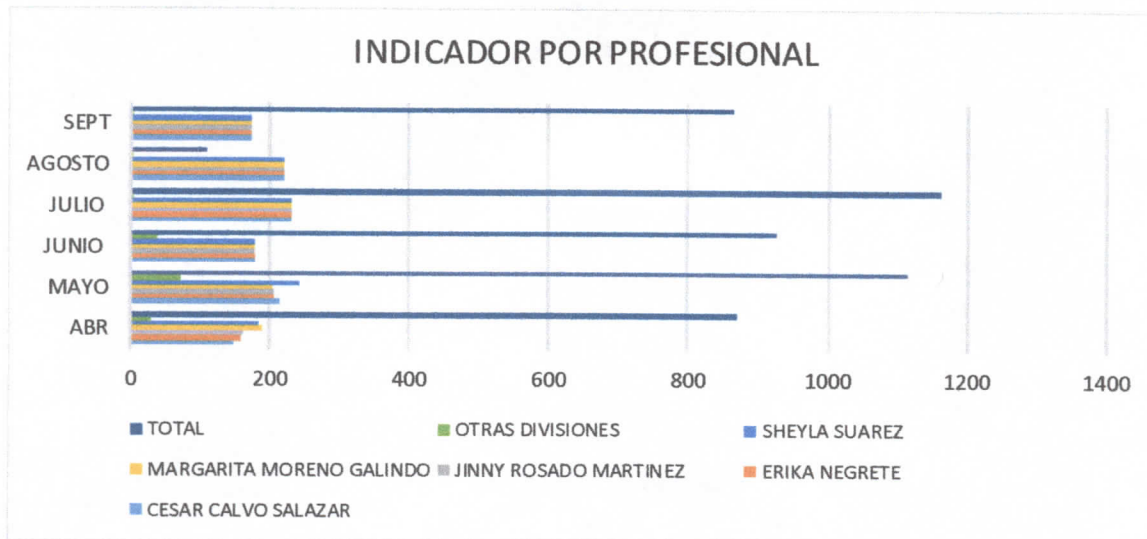
FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 19 de 47

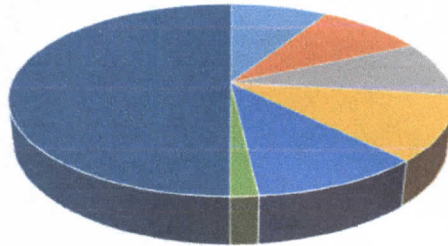
Cuenta de Estado	Total
Estado	
13 - Registrado	153
14 - Atendido	652
36 - En anulación	9
Total general	814

Los profesionales del derecho están cumpliendo exitosamente con sus metas y responsabilidades, en consecuencia le informo los siguientes indicadores de los meses subsiguientes;



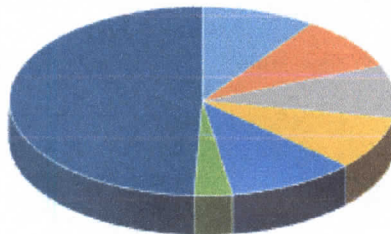


**ABRIL**




- CESAR CALVO SALAZAR
- ERIKA NEGRETE
- JINNY ROSADO MARTINEZ
- MARGARITA MORENO GALINDO
- SHEYLA SUAREZ
- OTRAS DIVISIONES
- TOTAL

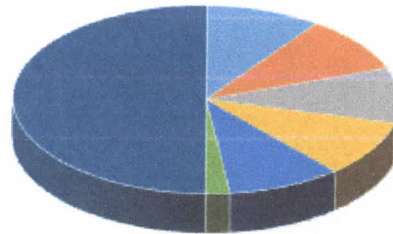
**MAYO**



- CESAR CALVO SALAZAR
- ERIKA NEGRETE
- JINNY ROSADO MARTINEZ
- MARGARITA MORENO GALINDO
- SHEYLA SUAREZ
- OTRAS DIVISIONES
- TOTAL

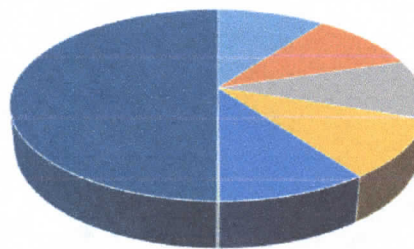


**JUNIO**



- CESAR CALVO SALAZAR
- JINNY ROSADO MARTINEZ
- SHEYLA SUAREZ
- TOTAL
- ERIKA NEGRETE
- MARGARITA MORENO GALINDO
- OTRAS DIVISIONES

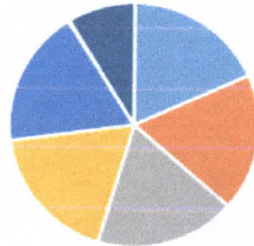
**JULIO**



- CESAR CALVO SALAZAR
- JINNY ROSADO MARTINEZ
- SHEYLA SUAREZ
- TOTAL
- ERIKA NEGRETE
- MARGARITA MORENO GALINDO
- OTRAS DIVISIONES

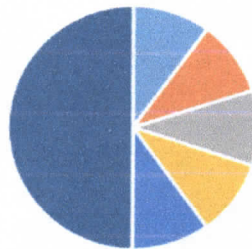


**AGOSTO**

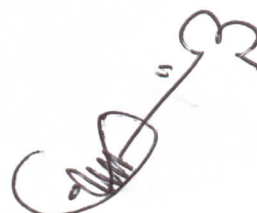


- CESAR CALVO SALAZAR
- ERIKA NEGRETE
- JINNY ROSADO MARTINEZ
- MARGARITA MORENO GALINDO
- SHEYLA SUAREZ
- OTRAS DIVISIONES
- TOTAL

**SEPT**



- CESAR CALVO SALAZAR
- ERIKA NEGRETE
- JINNY ROSADO MARTINEZ
- MARGARITA MORENO GALINDO
- SHEYLA SUAREZ
- OTRAS DIVISIONES
- TOTAL





## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 23 de 47

Según el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, los recursos proceden contra las decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. En particular contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación.

En el artículo 153 de la Ley 142 de 1994 se previó que todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presente n los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que prestan.

Así mismo, esta norma señala que *"las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre derecho de petición"*. Los requisitos para interponer un recurso son:

1. "Interponerse dentro del plazo legal, personalmente y por escrito por el interesado o su representante legal o apoderado debidamente constituido; y sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad, y con indicación del nombre del recurrente.
2. Acreditar el pago o el cumplimiento de lo que el recurrente reconoce deber; y garantizar el cumplimiento de la parte de la decisión que recurre cuando ésta sea exigible conforme a la ley.
3. Relacionar las pruebas que se pretende hacer valer.
4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente."

Estas actividades están a cargo del profesional del derecho **JOSE CAMARGO LOPEZ**, y el estudio de las resoluciones expedidas por la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios a cargo de la doctora **DIANA VICTORIA HINOJOSA BARRANCO**. Los recursos atendidos en la vigencia 2017 son 1.154.

Cuenta de Estado	Total
Estado	
13 - Registrado	699
14 - Atendido	444
32 - Anulado	1
36 - En anulación	10
Total general	1154



## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

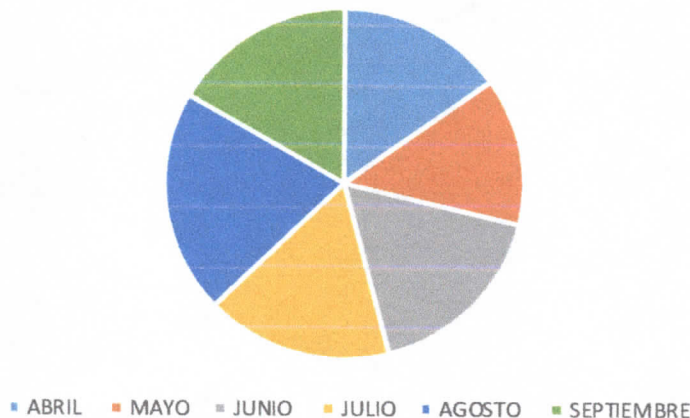
Versión : 02-19-07-11

Página: 24 de 47

Cuenta de Causal	
Causal	Total
102 - Inconformidad con el Consumo	584
103 - Cobros inoportunos	10
104 - Cobros por servicios no prestados	22
105 - Dirección Incorrecta	1
106 - Cobro Múltiple	2
108 - Falla en la Prestacion del Servicio por continuidad	2
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa	2
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	1
112 - Descuento por Predio Desocupado	113
114 - Decisiones de Sanción de la ESP	1
115 - Estrato	1
117 - Tarifa cobrada	1
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	2
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	23
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	5
123 - Solidaridad	200
125 - Atención al Usuario en visitas de revisiones a las Instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	3
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	5
130 - Terminación de contrato	18
131 - Atención del usuario en sede de la empresa	1
135 - Silencio Administrativo Positivo	5
136 - Reliquidación por no medidor	134
141 - Prescripción	18
Total general	1154

El referente anterior expresan los indicadores por causal de reclamo.

**RECURSOS RESUELTOS MENSUAL**



Respecto de los silencios administrativos, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de acuerdo con la facultades especiales conferidas por el artículo 79, numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, modificada por la Ley 689 de 2001, expidió las resoluciones que a continuación se relacionan, a través de las cuales se sanciona a la Empresa De Servicios Públicos De Valledupar por incurrir en la figura jurídica de SILENCIOS ADMINISTRATIVOS:

**INFORME DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**

RESOLUCIONES PARA PAGO DE SANCIONES POR SILENCIOS ADMINISTRATIVOS POSITIVOS	2
SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL - SANCIONES (MULTAS) POR SILENCIOS ADITIVOS	5
RECURSOS DE REPOSICION FRENTE A SANCIONES (MULTAS) DE LA SSPD	6
MODIFICATORIOS	112
REMISIONES A CARTERA POR CONFIRMACION/RECHAZO/IMPROCEDENCIA/ARCHIVO DE EXPEDIENTE	98
REMISIONES DE EXPEDIENTES PARA AVOCAR CONOCIMIENTO EN SEGUNDA INSTANCIA	461
CUMPLIMIENTOS	100





## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 26 de 47

### 13. GESTIÓN DE CARTERA: DEPURACIÓN, DEFINICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA, SUSPENSIÓN Y VERIFICACIÓN SUSPENSIÓN (PERDIDAS), COBRO JURÍDICO, INFORMACIÓN ACTUALIZADA Y DE CALIDAD.

Con el propósito de optimizar las gestiones ejecutadas por la Sección de Cartera a partir del cinco (5) de Diciembre del año 2017, se iniciaron las actividades de suspensión y reinstalación por parte del colaborador empresarial RADIAN COLOMBIA S.A.S., como lo habíamos manifestado en informes anteriores.

La gestión del cobro de cartera se evidencia en el aumento de financiaciones las cuales aumentaron en un 67% en comparación con la vigencia 2016.

La cartera de la Empresa refleja un incremento mensual de aproximadamente MIL DOSCIENTOS MILLONES (\$1.200.000.000), y en el mes de Diciembre por la depuración de la misma realizada en jornada de normalización se incrementó en CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL, DOSCIENTOS VEINTIÚN PESOS (\$454.864.221).

Para el inicio de cobros jurídicos se realizó entrega a firma asesora externa, de las cien carteras más altas registradas en el sistema comercial de la Empresa, cuya relación se anexa en medio magnético para su verificación y en los próximos informes del desarrollo del programa de gestión se estará reportando el impacto positivo de esta gestión jurídica en la recuperación de la cartera y aumento de los ingresos. (Identificar el cd como Usuarios cobro jurídico, en los anexos relacionados para el numeral doce).

Se anexa en medio magnético identificado como anexo para el numeral 12, – CD – contentivo de la cartera detallada con corte a 31 de Diciembre de 2017 y en adelante graficamos el comportamiento de las actividades correspondientes a la cartera de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P.

### SUSPENSIONES Y REINSTALACIONES

MESES	SUSPENSIONES	REINSTALACIONES
ENERO	80	82
FEBRERO	270	125
MARZO	325	156
ABRIL	223	64



## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 27 de 47

MAYO	280	114
JUNIO	197	70
JULIO	266	86
AGOSTO	140	51
SEPTIEMBRE	133	38
OCTUBRE	254	47
NOVIEMBRE	335	56
DICIEMBRE	763	181
<b>TOTAL</b>	<b>3.266</b>	<b>1.070</b>

## DEPURACIÓN Y RECAUDO DE CARTERA MOROSA

MESES	CANTIDAD USUARIOS	DEPURACIÓN
ENERO	45	\$ 9.885.259.00
FEBRERO	61	\$ 20.386.486.00
MARZO	73	\$ 35.525.718.00
ABRIL	138	\$ 73.012.512.00
MAYO	171	\$ 94.439.981.00
JUNIO	165	\$ 117.964.527.00
JULIO	341	\$ 123.176.116.00
AGOSTO	201	\$ 71.667.215.00
SEPTIEMBRE	962	\$209.959.817.00
OCTUBRE	776	\$454.732.377.00
NOVIEMBRE	1.401	\$1.118.268.285.00
DICIEMBRE	65	\$63.266.508.00
<b>TOTAL</b>	<b>4.402</b>	<b>\$2.393.084.801.00</b>



**CARTERA TOTAL CON CORTE A DICIEMBRE 2017**

COMPARATIVO DE CARTERA DE DICIEMBRE DE 2016 VS DICIEMBRE DE 2017				
RANGO	DICIEMBRE DE 2016	DICIEMBRE DE 2017	VARIACION	% DE VARIACION
<b>FINANCIACIONES</b>	4.192.871.783	3.628.831.924	-564.039.859	-13,45
0-90 DIAS	5.159.035.240	5.717.327.932	558.292.692	10,82
91-180 DIAS	3.464.887.078	4.285.819.083	820.932.005	23,69
181-360 DIAS	5.520.083.587	7.402.459.049	1.882.375.462	34,10
> 360 DIAS	43.178.516.096	51.288.407.585	8.109.891.489	18,78
<b>TOTAL</b>	<b>61.515.393.784</b>	<b>72.322.845.573</b>	10.807.451.789	17,57

**ACUERDOS DE PAGO**

COMPARATIVO DE ACUERDOS DE PAGO NOVIEMBRE DE 2016 Vs NOVIEMBRE DE 2017				
MES	AÑO 2016	AÑO 2017	VARIACION	% DE VARIACION
ENERO	151	185	34	23%
FEBRERO	156	241	85	54%
MARZO	117	242	125	107%
ABRIL	120	280	160	133%
MAYO	169	256	87	51%
JUNIO	165	226	61	37%
JULIO	174	239	65	37%
AGOSTO	222	193	-29	-13%
SEPTIEMBRE	173	201	28	16%
OCTUBRE	175	202	27	15%
NOVIEMBRE	129	304	175	136%
DICIEMBRE	159	618	459	289%
<b>TOTAL</b>	<b>1.910</b>	<b>3.187</b>	<b>1.277</b>	<b>67%</b>
PROMEDIO	159	234	75	47%

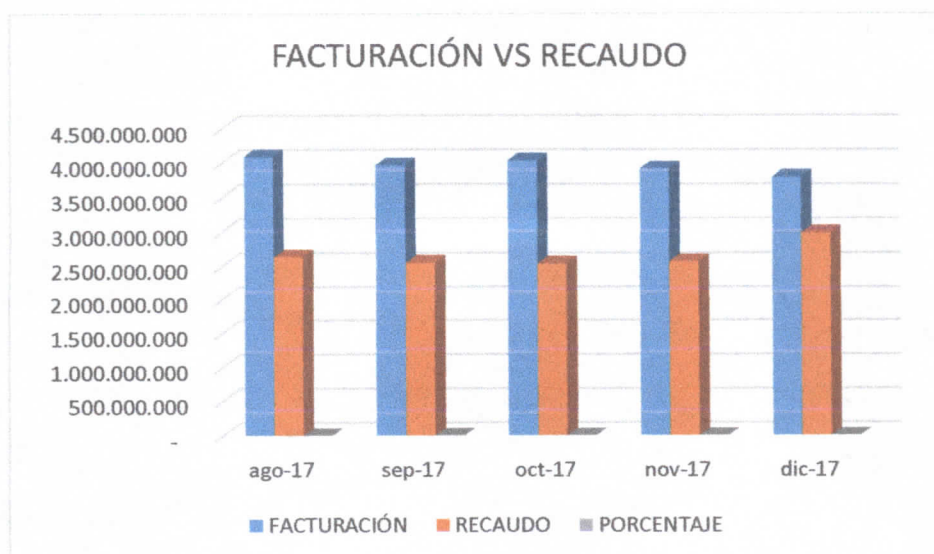


#### 14. GESTIÓN Y EFICIENCIA DE RECAUDO.

Como resultado de las gestiones implementadas y el fortalecimiento de los procesos misionales hemos logrado el siguiente comportamiento y resultado.

#### REPORTE MENSUAL DE FACTURACIÓN CONTRA RECAUDO:

REPORTE MENSUAL DE FACTURACIÓN CONTRA RECAUDO				
PERIODO	FACTURACIÓN	RECAUDO	PORCENTAJE	DIFERENCIA
abr-17	3.845.379.940	2.369.921.734	62%	0
may-17	4.017.312.874	2.805.305.603	70%	18,37
jun-17	3.896.439.740	2.541.522.986	65,22%	-4,78
jul-17	4.060.032.586	2.971.245.358	73,18%	16,90%
ago-17	4.086.337.635	2.630.164.625	64,36%	-11,47%
sep-17	3.965.834.669	2.541.222.638	64%	-3,38%
oct-17	4.031.700.457	2.523.857.943	63%	-0,70%
nov-17	3.914.083.451	2.560.811.875	65%	2%
dic-17	3.791.233.536	2.977.831.439	78,54	13,54%






## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

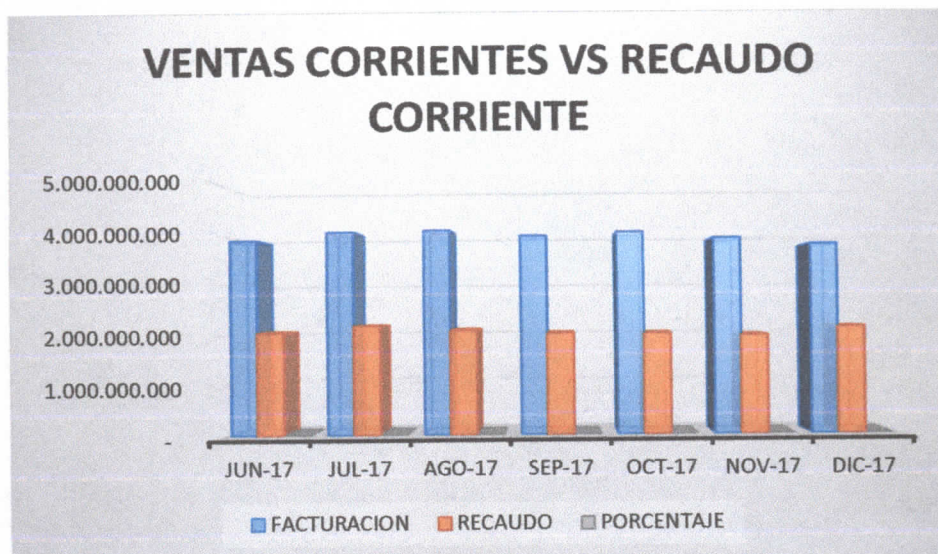
Versión : 02-19-07-11

Página: 30 de 47

En los últimos dos meses el recaudo comparado con la facturación viene aumentando. Durante el mes de Noviembre 2017 se incrementa un 2% y en el mes de Diciembre de 2017 la empresa tiene el valor más alto del recaudo histórico por \$2.977.831.439. El incremento del recaudo de Diciembre de 2017 con respecto al mes anterior es de un 16% y con respecto a lo facturado se incrementa en un 14%.

### REPORTE DE VENTAS CORRIENTES Y RECAUDO CORRIENTE POR CONCEPTOS:

VENTAS CORRIENTES VS RECAUDO CORRIENTE			
PERIODO	FACTURACION	RECAUDO	PORCENTAJE
jun-17	3.896.439.740	2.043.947.657	52%
jul-17	4.060.032.586	2.179.614.578	54%
ago-17	4.086.337.635	2.081.782.900	51%
sep-17	3.965.834.669	2.019.904.414	51%
oct-17	4.031.700.457	2.009.321.353	50%
nov-17	3.914.083.451	1.966.465.318	50%
dic-17	3.791.233.536	2.122.303.720	56%





## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

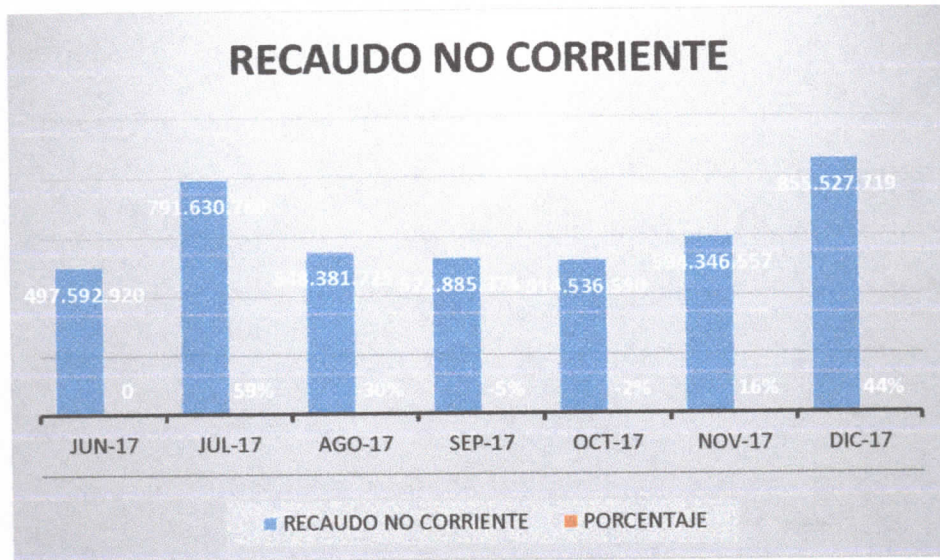
Versión : 02-19-07-11

Página: 31 de 47

El recaudo corriente durante el mes de Diciembre de 2017 se incrementa en un 6% con respecto al mes anterior. Con el aumento de las cuadrillas de suspensión que inició en el mes de Diciembre con la contratación del colaborador empresarial, jornadas de normalización (dos semanales) en los barrios y nuevas estrategias de cobro, así la empresa logrará la fidelización de los usuarios, con la gestión de normalización integral de los mismos, cultura de pago y aumento del recaudo corriente.

### REPORTES DETALLADOS DE RECAUDO NO CORRIENTE, POR CONCEPTOS Y APLICACIÓN:

REPORTE MENSUAL DEL RECAUDO NO CORRIENTE		
PERIODO	RECAUDO NO CORRIENTE	PORCENTAJE
jun-17	497.592.920	0
jul-17	791.630.780	59%
ago-17	548.381.725	-30%
sep-17	522.885.374	-5%
oct-17	514.536.590	-2%
nov-17	594.346.557	16%
dic-17	855.527.719	44%



La recuperación del recaudo no corriente se incrementa en el mes de Noviembre de 2017 en un 16% y durante el mes de Diciembre de 2017 en un 44% donde la meta es incrementarla mensualmente en un 15%.

Para el mes de Diciembre de 2017 se cumple con la meta en cuanto al porcentaje exigido. Es necesario seguir fortaleciendo las actividades de suspensión, cobro personalizado, jornadas de normalización, cobro judicial para seguir manteniendo y mejorando los indicadores.

**15. COMPONENTE FINANCIERO.** Implementación del esquema de calidad de la información financiera; establecer unos indicadores simples pero eficientes que permitan establecer un control de la sostenibilidad de la Empresa y de la adecuada aplicación de los subsidios recibidos por parte del Municipio.

- ✓ **Aumento de los flujos de caja operativos a niveles mensuales, en relación con los requerimientos de capital de trabajo para operación y cobertura de obligación.**



Comportamiento de Recaudo Vigencia Fiscal 2017					
	Rec de facturación	Rec cartera	Subsidios	total	%
enero	2,018,429,685.40	466,078,523.66	412,008,443.59	2,896,516,652.65	10.74
febrero	2,011,024,301.91	626,770,773.11	587,303,816.00	3,225,098,891.02	11.96
marzo	2,068,576,423.94	488,993,162.55	233,163,977.00	2,790,733,563.49	10.35
abril	1,800,873,990.83	519,473,527.58		2,320,347,518.41	8.6
mayo	2,159,497,288.88	589,976,213.00	234,837,261.00	2,984,310,762.88	11.06
junio	2,010,075,156.28	478,799,238.81		2,488,874,395.09	9.23
julio	2,145,983,194.85	1,518,499,312.00	350,496,289.00	4,014,978,795.85	14.89
agosto	2,054,552,071.10	529,723,298.92	582,754,724.00	3,167,030,094.02	11.74
septiembre	1,992,106,790.69	505,027,072.43	587,306,872.18	3,084,440,735.30	11.44
octubre	1,898,046,545.38	585,358,439.03		2,483,404,984.41	7.11
noviembre	1,947,813,291.80	573,545,872.72		2,521,359,164.52	7.22
diciembre	2,105,095,205.46	834,338,026.57		2,939,433,232.03	8.42
<b>Total</b>	<b>24,212,073,946.52</b>	<b>7,716,583,460.38</b>	<b>2,987,871,382.77</b>	<b>34,916,528,789.67</b>	<b>100</b>

Al analizar el comportamiento de los flujos mensuales de caja podemos colegir que existen unos porcentajes con tendencia al alza en relación al flujo de caja, al capital de trabajo para operación y cobertura de obligación. No obstante al incremento la empresa sigue presentando problemas de liquidez.

- ✓ **Establecimientos de acciones y/o políticas que permitan obtener un recaudo de cartera necesario para el cumplimiento del pago de obligaciones con proveedores.**

Para el cumplimiento de estas acciones la empresa EMDUPAR S.A E.S.P, suscribió el contrato de colaboración empresarial No 041 de fecha 28 de septiembre de 2017, con la empresa RADIAN COLOMBIA S.A.S, que comenzó ejecutarse a partir del 01 de noviembre de 2017 desarrollando entre otras actividades las siguientes; plan de mejoramiento que impacte de manera positiva a todos los procesos críticos de la Gestión Comercial, entre los cuales se precisan: a) Lectura integral (lectura, pre-crítica, relectura) y reparto de Facturación, b) Catastro de Usuarios, c) Programa de Macro medición, d) Micro medición e) Laboratorio e Instalación de Medidores, f) Gestión de Recuperación de Cartera, g) actividades de corte, suspensión, reconexión.



El impacto del desarrollo del contrato de colaboración empresarial comenzó a mostrar los resultados fue a partir de los recaudos del mes de diciembre de 2017 que fueron de \$ **2.977.831.439, 00** contra un promedio de recaudo mensual de \$ **2.619.975.674,82** presentándose un incremento del 13.66% en recaudo

Adicionalmente la gerencia de la empresa EMDUPAR S.A E.S.P, continuó con su equipo interdisciplinario desarrollando actividades directas con la comunidad denominada GERENTE AL BARRIO, y ACTIVIDADES PUERTA A PUERTA DEL AREA COMERCIAL trasladando los diferentes funcionarios de la empresa y equipos tecnológicos acercando la empresa a los usuarios en su barrio, con el objeto de recaudar, normalizar y solucionar en forma inmediata y directa la problemática particular de cada usuario.

✓ **Realizar las respectivas conciliaciones mensualmente.**


La empresa EMDUPAR S.A E.S.P posee sesenta (60) cuentas bancarias en diferentes entidades del sector financiero al mes de septiembre; anteriormente poseía sesenta y siete (67) cuentas de las cuales en el mismo mes de septiembre de 2017 fueron canceladas seis (06).

En el siguiente cuadro se muestra el porcentaje (%) de cuentas conciliadas mes a mes.

MES	TOTAL DE CUENTAS	CUENTAS CONCILIADAS	PORCENTAJE CUENTAS CONCILIADAS
MARZO	67	26	38.81
ABRIL	67	33	49.25
MAYO	67	40	59.70
JUNIO	67	33	49.25
JULIO	67	26	38.81
AGOSTO	67	48	71.64
SEPTIEMBRE	61	52	77.61
OCTUBRE	61	50	81.97
NOVIEMBRE	61	50	81.97

Las conciliaciones bancarias pasaron del 77.61% al 81.97% obteniéndose un incremento del 5.61% entre los meses de septiembre y noviembre resultado que se considera importante ya que tenemos dificultades con algunos bancos donde la información se nos



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 35 de 47

dificulta reconocer cifras pero estamos hablando con los bancos para mejorar los procesos emisión de extractos.

✓ **Subsidios :**

Así las cosas y teniendo presente que una de las acciones a adelantar por parte de la empresa EMDUPAR S.A. E.S.P (Acción: El prestador deberá gestionar que los recursos con destinación específica para subsidios que adeuda el municipio sean girados lo antes posible a EMDUPAR S.A. E.S.P., también que los recursos se giren mensualmente de forma oportuna o que el alcalde de Valledupar de conformidad con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015 artículo 2.3.5.1.5.33, autorice el giro directo de estos recursos a la empresa.) el subrayado es nuestro, por parte de la Empresa es el “*Recaudo de subsidios adeudados por el municipio*” por lo anteriormente expuesto la empresa EMDUPAR S.A. E.S.P procede a realizar cobro de lo adeudado por concepto de subsidios de la vigencia fiscal 2016 y 2017.

Podemos precisar que la gestión oportuna de cobros de subsidios a la Alcaldía arrojó resultados importantes durante el trimestre de octubre a diciembre que podemos resaltar con los pagos efectuados el día 01 de noviembre de 2017 por valor de \$ 724,123,866.74 cancelando los subsidios de los estratos 1,2, y 3 de los meses de mayo-junio y julio de 2017. También se efectuó un pago el 23 de noviembre de 2017 por valor de \$ 467,975,834.87 cancelando los subsidios de los meses agosto y septiembre de 2017 quedando pendiente de pagos los meses de octubre y noviembre que se cancelaron en enero de 2018, cancelación oportuna que nos permite mejorar el flujo de caja para la inversión en los proyectos de mejora empresarial, y dar cumplimiento al Programa de Gestión suscrito entre la empresa de servicios públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**16. COMPONENTE TÉCNICO OPERATIVO.**


REDUCCIÓN DE LA VULNERABILIDAD DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO, PREPARANDO EL SISTEMA ENTRE LA OCURRENCIA DE DAÑOS Y FALLAS EN ESTE

El avance de este proceso se resume en:

**GESTIÓN LEGAL:** A la fecha se tiene el trámite completo del convenio interadministrativo entre EMDUPAR S.A. E.S.P y la FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL AREA ANDINA.





	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 36 de 47

Durante el pasado mes de diciembre de 2017, las oficinas jurídicas de EMDUPAR S.A. E.S.P. y de la Fundación Universitaria del Área Andina, proyectaron concertadamente el convenio de investigación para la realización del estudio titulado **“CARACTERIZACIÓN FÍSICOQUÍMICA E HIDROGEOLÓGICA DE LAS AGUAS SUBTERRÁNEAS EN EL MUNICIPIO VALLEDUPAR PARA EL DISEÑO DE UN PLAN DE ALTERNATIVA AL CAMBIO CLIMÁTICO”**, el cual tiene la finalidad de buscar una alternativa viable de agua para el suministro del acueducto de Valledupar. A la fecha nos encontramos a la espera del reintegro vacacional de la Fundación universitaria del Área Andina para protocolizar con firmas de representantes legales el convenio citado.

**GESTIÓN TÉCNICA:** Actualmente en ejecución del estudio en mención se viene realizando el monitoreo de 32 pozos profundos distribuidos en la ciudad de Valledupar, en estos pozos se está evaluando el nivel del agua en diferentes periodos, el abatimiento, y la calidad del agua subterránea, logrando avanzar a la fecha en el 50% del monitoreo de los mismos, esperando que para a finales del mes de febrero de 2018 se tengan resultados fiables completos, para que junto con la información suministrada por la Corporación Autónoma Regional del Cesar CORPOCESAR, del monitoreo realizado por ellos de los mismos pozos, sirva de insumo para la planificación del uso del agua para consumo humano bajo condiciones de cambio climático.

Dentro de los objetivos pilares de la investigación se encuentra aclarar sobre las hipótesis en cuanto a la existencia del potencial hidrogeológico, es decir, dimensionar la capacidad y calidad de este recurso en Valledupar y esta fomentado de acuerdo a las características geológicas en que se sitúa el municipio gracias a las rocas que conforman los sedimentos del Cuaternario conocidos como “Abanico Aluvial de Valledupar” siendo un buen prospecto debido a la buena porosidad, permeabilidad y transmisibilidad; el cual se encuentra distribuido a lo largo de la rivera del río Guatapurí, este posee un espesor entre 30 – 50 m, y se extiende durante 125 km<sup>3</sup>.

Se anexa convenio suscrito y primer informe de avance del convenio, en medio magnético, identificado como anexos para el numeral 16.

**PARA LA GESTIÓN DE REDUCIR EL ÍNDICE DE PÉRDIDAS POR USUARIO FACTURADO, IPUF, A UN VALOR DE 6M<sup>3</sup>/ SUSCRIPTOR**

El contenido de las estrategias diseñadas en el Programa de Gestión, para cumplir con ésta meta, va articulado principalmente con el diagnóstico del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado de Valledupar; es así que en los anteriores informes se ha hecho especial énfasis en la necesidad de activar los siguientes aspectos para cumplir, reiteramos con lo propuesto, así:

- Complementar el trabajo de actualización del catastro de redes de acueducto y alcantarillado, basado en trabajos de campo y oficina.
- Realizar los proyectos de inversión para los próximos cuatro años en conjunto con la División Proyectos y Construcciones, basados en la hoja de ruta PMAA.



- Integrar los trabajos de mantenimiento al plan maestro priorizando y realizando en conjunto los planes de mantenimiento tomando en cuenta el diagnóstico realizado de las redes.
- Búsqueda y vinculación de una persona con conocimientos en AutoCAD que nos permita ir actualizando el catastro de redes y así mismo el crecimiento de la División Plan Maestro de acueducto y alcantarillado.
- Solicitar a la Gerencia de la empresa la consecución de herramientas informáticas que nos permitan dar un adecuado uso al producto de la consultoría Plan Maestro de acueducto y alcantarillado, tales como programa ArcGis, con el cual no se cuenta dentro del Dpto. Técnico.
- A la fecha se tiene un catastro de redes actualizado.

Esto inicialmente, posteriormente hay que implementar:

- Sectorización Hidráulica
- Programas de Detección de pérdidas
- Cambio de válvulas
- Manejo de presiones
- Instalación de ventosas y
- Programa de control de pérdidas

PARA LA GESTIÓN ENCAMINADA A OPTIMIZAR LA INFRAESTRUCTURA EXISTENTE PARA LA RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES Y LLUVIAS PARA REDUCIR LOS RIESGOS DE REBOSAMIENTOS DE POZOS DE INSPECCIÓN:

A continuación se señalan actividades principales para el logro de la meta:

- Adquisición de por lo menos un vehículo hidrosuccionador; a la fecha se encuentra en curso requerimiento contractual para la vinculación de dos vehículos adicionales al existente en la Empresa..
- Compra de herramientas, equipos y tecnología moderna para mejorar las condiciones y operación del sistema de alcantarillado sanitario y atender debidamente las nuevas necesidades del usuario, cuyo requerimiento de necesidades se presentó al División de Administración de Bienes y Servicios de la Empresa.



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 38 de 47

- Realizar las inversiones correspondientes en las redes sanitarias, teniendo en cuenta el diagnóstico del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado y proyectos identificados.
- Programa de uso adecuado de la PTAR.
- Diseñar políticas de vertimientos y de residuos en acueducto y alcantarillado.
- Desarrollar programas para reducir las conexiones erradas, las cuales se encuentran inmersas en la ejecución de la colaboración empresarial contratada por EMDUPAR S.A. E.S.P.

PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE ESTABLECIDA EN EL ARTÍCULO 119 DE LA RESOLUCIÓN 1096 DEL AÑO 2000, Y EN EL ARTÍCULO 25 DE LA LEY 142 DE 1994 SE GESTIÓN:

El avance de este compromiso se ajusta al soporte de los pagos realizados en virtud del acuerdo suscrito con la Corporación Autónoma Regional del Cesar CORPOCESAR por tasas retributivas. Además, se solicitó a la Corporación el aumento de la concesión de uso de agua del río Guatapurí de 1800 a 2300 l/s, el cual se encuentra en proceso evidenciado en el auto No. 144 del 10 de noviembre de 2017, por medio del cual se inicia el trámite administrativo ambiental correspondiente a la solicitud presentada por EMDUPAR S.A.E..S.P para la modificación de la concesión de aguas otorgada mediante la Resolución No. 139 de 1987 modificada por el acto administrativo 022 del 25 de febrero de 2003. Para su verificación adjuntamos el auto precitado, en los anexos para el numeral dieciséis, (16).


Una vez realizada la visita por parte de CORPOCESAR a EMDUPAR S.A.E.S.P para la modificación de la concesión, dicho ente solicitó unos requisitos complementarios en la misiva fechada el 12 de diciembre de 2017, respuesta para la cual se tenía un plazo de 30 días, el cual fue ampliado a 60 días considerando una solicitud previa realizada el pasado 03 de enero de 2018 (Se anexa evidencia de dicha solicitud).

**ÍNDICE DE RIESGO PARA LA CALIDAD DEL AGUA – IRCA MENOR AL 5%.**

De acuerdo a la recomendación de la Superservicios, actualmente la Empresa EMDUPAR S.A.E.S.P continúa con el cumplimiento de lo establecido en el artículo 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007, realizando las tomas de muestras en cuanto a características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano.

Para el suministro de los reactivos requeridos, se suscribió el contrato de suministro No. 049 del 20 de octubre de 2017. Dichos reactivos son para la realización del control de calidad diario, haciendo especial énfasis en la inclusión de la toma de muestras para el parámetro de Carbono Orgánico Total - COT, conforme lo establece el artículo 34 de la Resolución 2115 de 2007.



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 39 de 47

Para lo relacionado con el parámetro de *Cryptosporidium*, conforme lo establece el artículo 34 de la Resolución 2115 de 2007, se continúa con la implementación de:

- Principio del método para la determinación del parámetro
- Seguridad dentro de los protocolos
- Determinación de los equipos, reactivos y materiales requeridos
- Recolección e identificación de la muestra
- Mecanismos a utilizar una vez se identifique la muestra
- Controles positivos y negativos de la muestra

Lo anterior, para elaboración de requerimientos y presupuestos de dichas inversiones y su inclusión en la programación de análisis del control de calidad del agua distribuida a la comunidad.

En cuanto al cumplimiento del párrafo de artículo 5 de la Resolución 811 de 2008, el cual requiere realizar anualmente la actualización del acta de puntos y lugares de muestreo, donde se tenga en cuenta el crecimiento poblacional y la ampliación del sistema, le informamos que actualmente este trámite ya se efectuó y se está a la espera de la remisión del acta por parte de la Secretaria de salud Municipal para ser aportada como evidencia de cumplimiento de la presente meta.

#### **17. REPORTE DE INFORMACIÓN AL SUI.**

Se observó que al 13 de julio se tenían 640 reportes pendientes de cargue relacionados así:





## COMUNICACIÓN EXTERNA

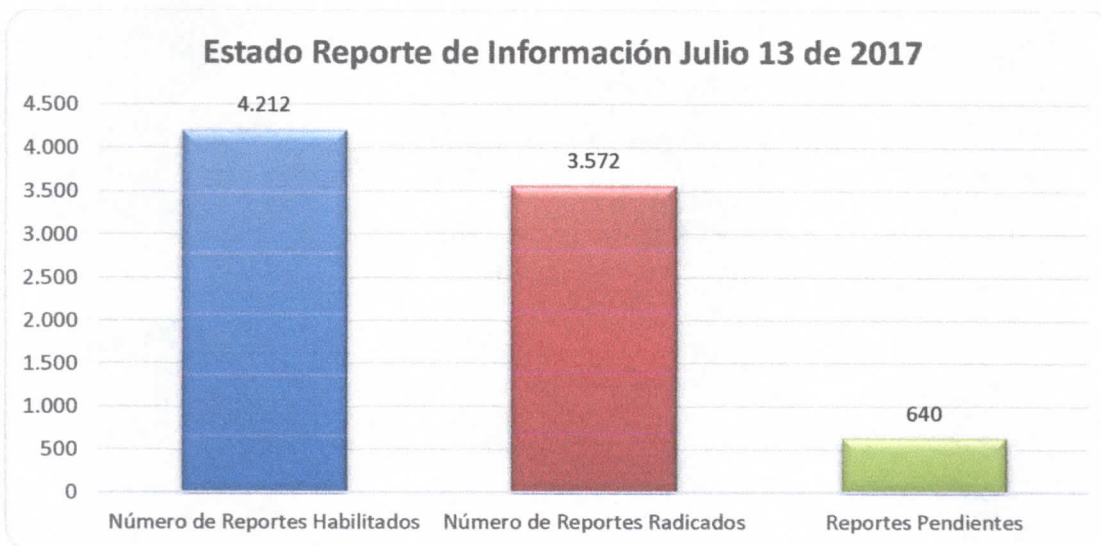
FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 40 de 47

### Reporte de Información SSPD Julio 13 2017

AÑO	Número de Reportes Habilitados	Número de Reportes Radicados	Reportes Pendientes	Porcentaje de Cargue
2002	116	116	0	100.00%
2003	123	123	0	100.00%
2004	242	242	0	100.00%
2005	271	271	0	100.00%
2006	200	200	0	100.00%
2007	209	204	5	97.61%
2008	177	171	6	96.61%
2009	298	279	19	93.62%
2010	380	353	27	92.89%
2011	360	331	29	91.94%
2012	341	305	36	89.44%
2013	324	271	53	83.64%
2014	315	251	64	79.68%
2015	337	237	100	70.33%
2016	367	205	162	55.86%
2017	152	13	139	8.55%
<b>Total</b>	<b>4,212</b>	<b>3,572</b>	<b>640</b>	<b>84.81%</b>



En los cronogramas de cargue, según las normatividad aplicable a nuestra empresa, se habilitan mensualmente dieciséis (16) Formatos y cuatro (4) Formularios para un total de veinte (20), de los cuales nueve (9) son del tópico técnico operativo y once (11) del tópico comercial, estos se relacionan a continuación:

No.	Nombre Formato o Formulario – Tópico Técnico Operativo	Aplicación
1	Calidad de Agua Características Básicas - Rango 4	Cargue Masivo
2	Características Especiales- Rango 2, 3 y 4	Cargue Masivo
3	Características No Obligatorias - Rango 2, 3 y 4	Cargue Masivo
4	Muestreo Calidad del Agua Fuente Superficial	Cargue Masivo
5	Suspensión del Servicio de Acueducto	Cargue Masivo
6	Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Formulario
7	Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Formulario
8	Cuestionario Registro de Eventos - Servicio de Acueducto	Formulario
9	Cuestionario Registro de Eventos - Servicio de Alcantarillado	Formulario

No.	Nombre Formato o Formulario – Tópico Comercial	Aplicación
-----	--	------------





## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 42 de 47

1	Reclamaciones del Servicio de Acueducto	Cargue Masivo
2	Reclamaciones del Servicio de Alcantarillado	Cargue Masivo
3	Facturación Acueducto	Cargue Masivo
4	Facturación Alcantarillado	Cargue Masivo
5	Facturas por Estrato en PDF Acueducto	Cargue Masivo
6	Facturas por Estrato en PDF Alcantarillado	Cargue Masivo
7	Refacturación Acueducto	Cargue Masivo
8	Refacturación Alcantarillado	Cargue Masivo
9	Información Comercial Acueducto	Cargue Masivo
10	Información Comercial Alcantarillado	Cargue Masivo
11	Discontinuidades Mensuales por Ruta de Lectura	Cargue Masivo

Los formatos y/o formularios que se habilitan mensualmente (mes vencido) en el Tópico Técnico Operativo nueve (9), se certifican en las fechas de cargue.

De los formatos que se habilitan en el Tópico Comercial mensualmente (mes vencido), se certifican cuatro (4). Estos son: Facturas por Estrato en PDF Acueducto, Facturas por Estrato en PDF Alcantarillado, Refacturación Acueducto y Refacturación Alcantarillado.

Estos cinco (5) formatos no se certifican: Facturación Acueducto, Facturación Alcantarillado, Información Comercial Acueducto, Información Comercial Alcantarillado y Discontinuidades Mensuales por Ruta de Lectura, debido a que estos hacen parte del Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario SURICATA, que los afecta directa e indirectamente, teniendo en cuenta el Artículo Primero de la Resolución No. SSPD 20174000209705 del 25 de octubre de 2017, la cual dicta: "Modificar el plazo de reporte definido en el anexo no. 3 de la Resolución No. 20171300039945 de 2017, modificado por el artículo noveno de la Resolución 20174000121755 de 2017, para el reporte de información tarifaria al Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario SURICATA, y en consecuencia establecer como plazo máximo de reporte, el día 20 hábil siguiente al del vencimiento del plazo dispuesto en el artículo 39 de la Resolución CRA 783 de 2016, modificado por el artículo segundo de la Resolución CRA 810 de 2017, o el que lo modifique, aclare o adicione. Hay que aclarar que la administración tiene el proceso de contratación adelantado con una firma especializada para que nos haga el debido acompañamiento en la materia.

Dos (2) formatos no se certificaron, Reclamaciones Acueducto y Reclamaciones Alcantarillado, ya que hasta la fecha no se habían podido cerrar en el sistema todos los casos del mes. A continuación se detalla el estado de reporte de información a la fecha de corte enero 16 de 2018, el cual nos muestra un porcentaje de cargue del 87.05%.

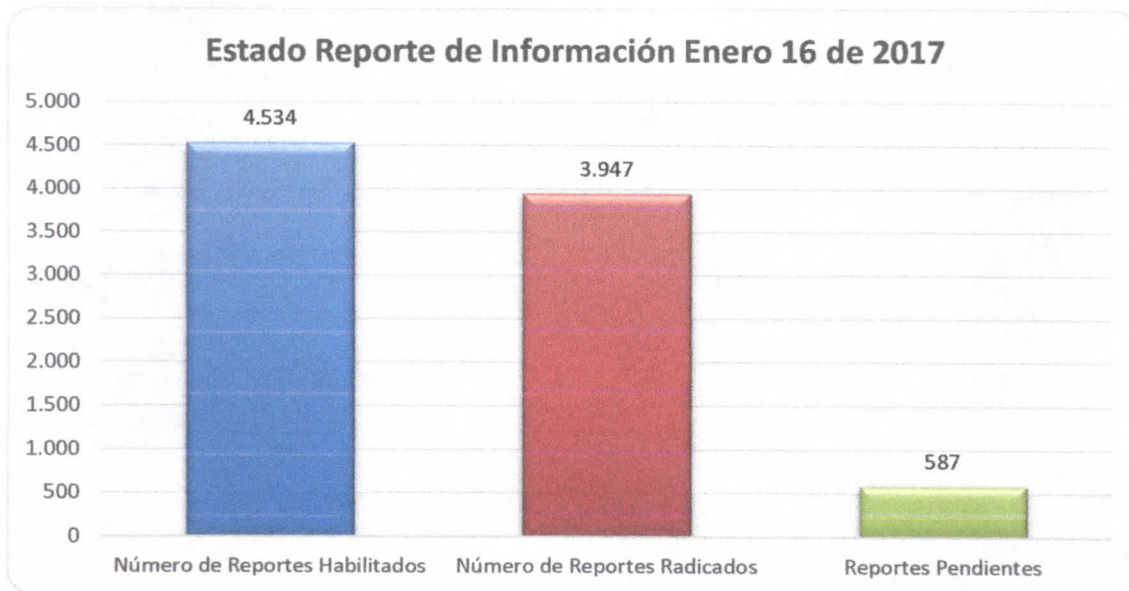
Estado de Reportes de Información SSPD Enero 16 de 2018				
AÑO	Número de Reportes Habilitados	Número de Reportes Radicados	Reportes Pendientes	Porcentaje de Cargue
2002	116	116	0	100.00%
2003	123	123	0	100.00%
2004	242	242	0	100.00%
2005	271	271	0	100.00%
2006	200	200	0	100.00%
2007	209	204	5	97.61%
2008	177	172	5	97.18%
2009	298	280	18	93.96%
2010	384	357	27	92.97%
2011	365	339	26	92.88%
2012	353	325	28	92.07%
2013	340	299	41	87.94%
2014	337	291	46	86.35%
2015	375	269	106	71.73%
2016	406	284	122	69.95%
2017	325	169	156	52.00%
2018	13	6	7	46.15%
<b>Total</b>	<b>4,534</b>	<b>3,947</b>	<b>587</b>	<b>87.05%</b>





Para la anualidad 2017 se certificaron cuatrocientos cuarenta y seis (446) formatos y/o formularios. Para el período de corte que comprende del 16 de diciembre de 2017 al 16 de enero de 2018, se certificaron setenta y siete (77) formatos y formularios, 13 en los días restantes del mes de diciembre y 64 hasta los 16 días del mes de enero de 2018, se adjunta listado de reportes formatos y formularios certificados, logrando así pasar del 84,81% al 87,05%, y de tener 640 reportes pendientes a tener 587.

Para el mes de enero de 2018 se habilitaron 126 formatos y formularios (correspondientes al segundo semestre, anuales, y mensuales), de los cuales 54 fueron de Auditoría Externa de Gestión y Resultados (estos los deben diligenciar y certificar la firma auditora externa), esto hizo que el porcentaje de cargue bajara.





Cabe anotar que en los procesos de cargue de información, para tener la información actualizada y que esta sea certificada con calidad, la empresa tiene una Auditoría Externa de Gestión y Resultados “AEGR” (Contrato No. 015 del 17 de marzo de 2017), una “Prestación de servicios profesionales para apoyar en la verificación de la información que se reporta al sui y que esta sea sistematizada y entregada por la empresa en los plazos estipulados por la Superservicios” (Contrato No. 043 del 02 de octubre de 2017), y un empleado de planta en el área de Gestión de Planeación.

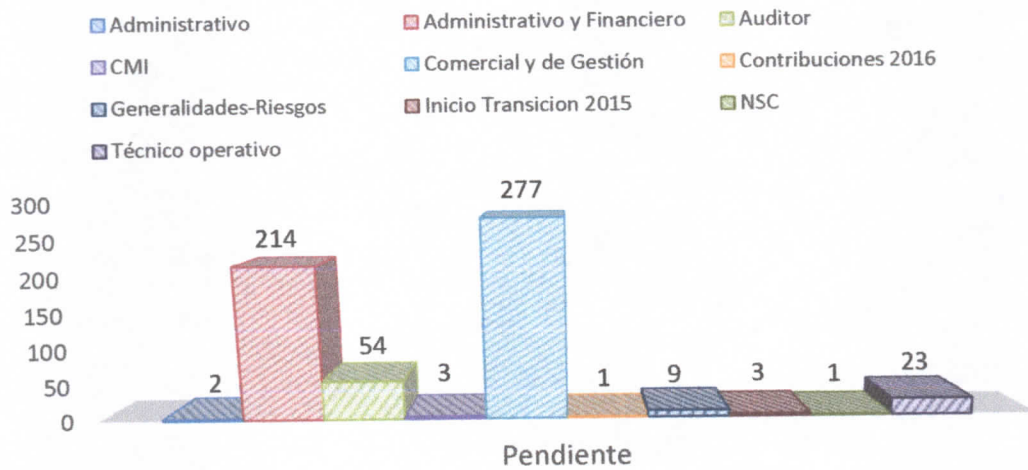
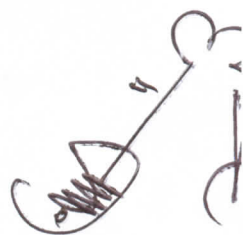
A continuación se presenta un resumen de pendientes por tópico.

Tópico	Pendiente
Administrativo	2
Administrativo y Financiero	214
Auditor	54
CMI	3



Comercial y de Gestión	277
Contribuciones 2016	1
Generalidades-Riesgos	9
Inicio Transición 2015	3
NSC	1
Técnico operativo	23
<b>Total general</b>	<b>587</b>

### TÓPICOS POR CERTIFICAR



## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 47 de 47

Con lo anterior se presenta la información relacionada con los avances gestionados por la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P., en la ejecución del programa de Gestión convenido con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.



JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE  
Gerente EMDUPAR S.A. E.S.P.

Revisó: MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID  
Jefe de Gestión Comercial

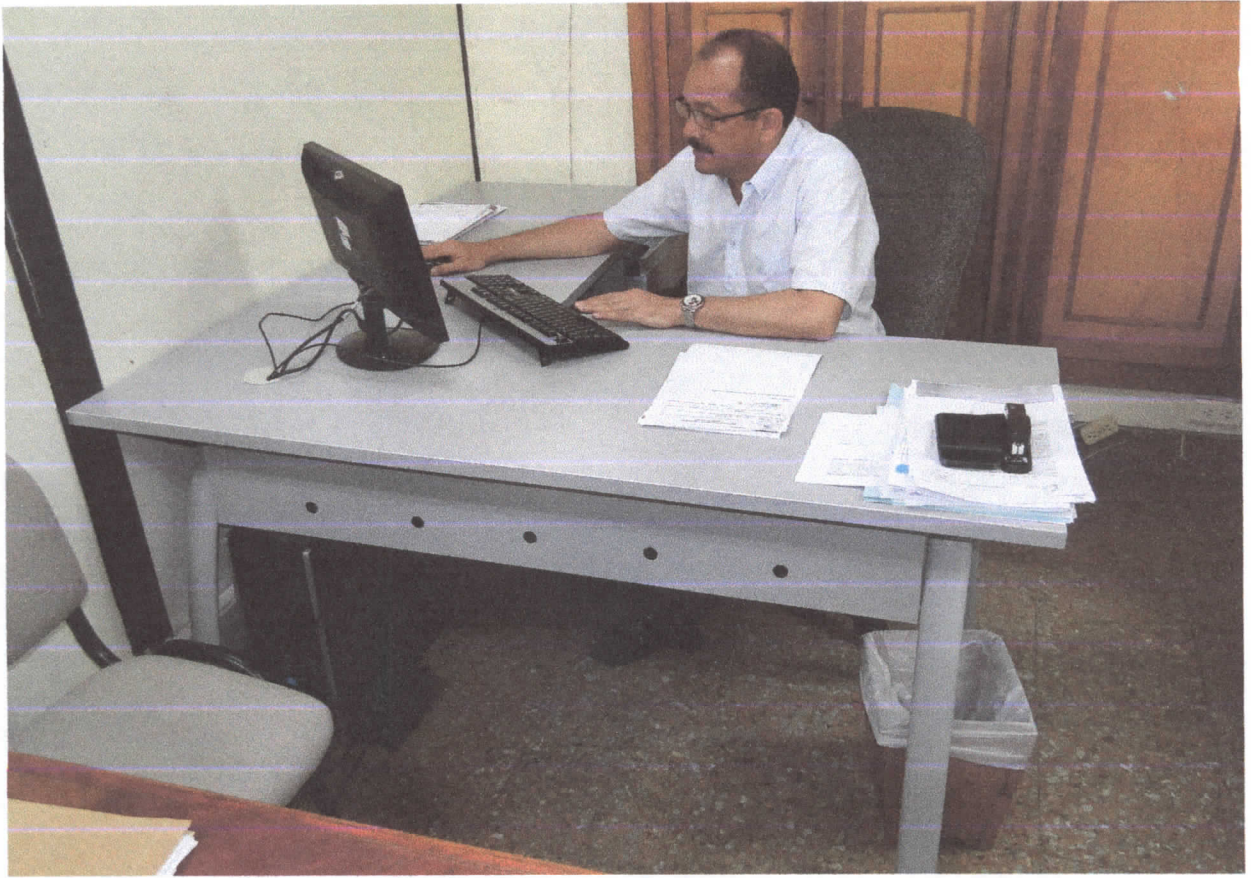
ALVARO ENRIQUE YAGUNA NÚÑEZ  
Jefe de Gestión Técnica Operativa

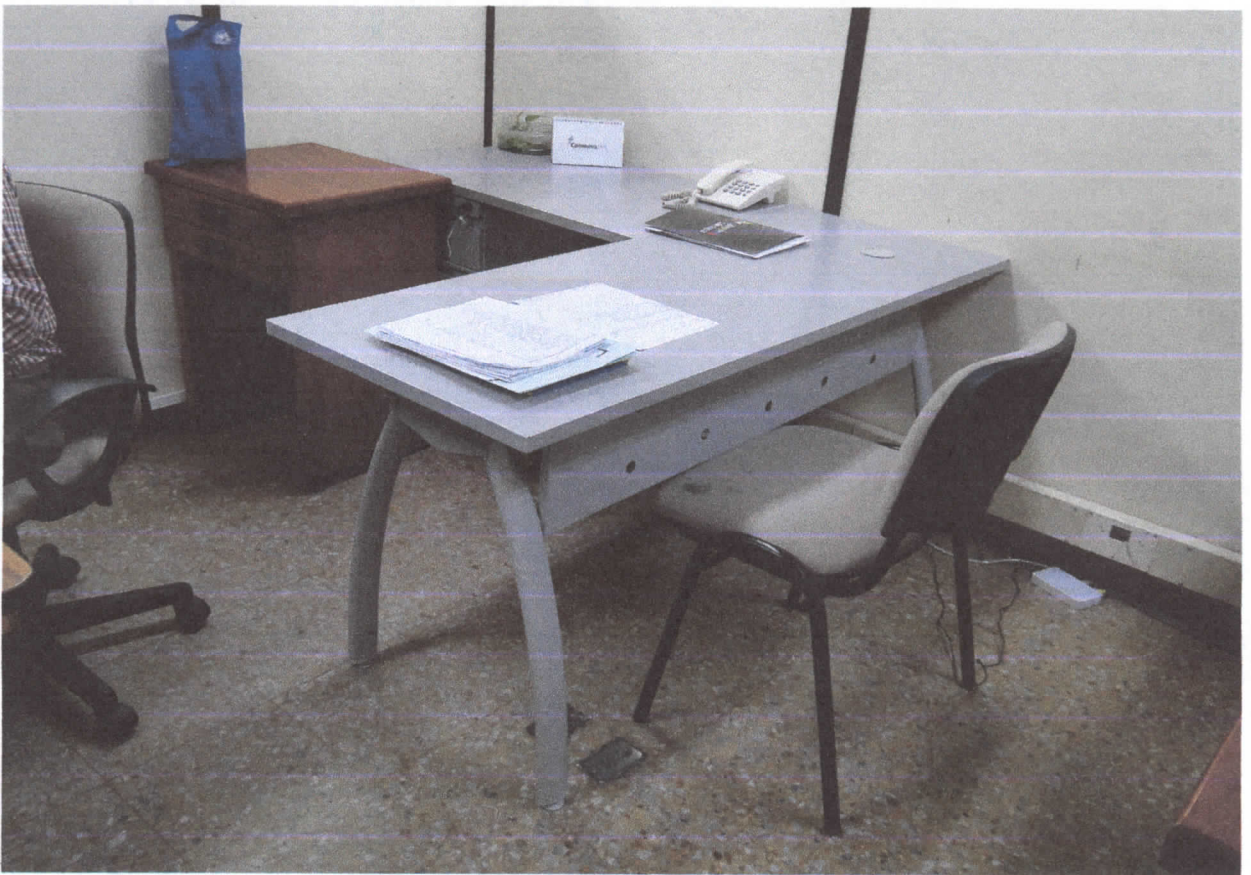
JORGE NAVARRO HERNANDEZ  
Jefe de Gestión Financiera

ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA  
Jefe Gestión de Planeación

## ANEXOS PARA EL NUMERAL CUARTO (4)









● ●

ANEXO PARA EL NUMERAL SÉPTIMO (7) –  
CERTIFICACIÓN DE RECAUDO DE SUBSIDIOS MUNICIPIO  
DE VALLEDUPAR.

LOS SUSCRITOS JEFE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO Y LA JEFE DE LA DIVISION DE TESORERIA, DE LA EMPRESA EMDUPAR S.A. E.S.P.

CERTIFICAN QUE:

EL MUNICIPIO DE VALLEDUPAR SE ENCUENTRA A PAZ Y SALVO CON LOS SUBSIDIOS DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARRILLADO DE LOS EXTRACTOS 1, 2 Y 3 DEL MUNICIPIO DE VALLEDUPAR, HASTA EL MES DE NOVIEMBRE DEL 2017.

ESTA CERTIFICACION SE EXPIDE PARA EL AVANCE DEL COMPONENTE FINANCIERO DEL PROGRAMA DE GESTION SUSCRITO ENTRE EMDUPAR S.A. E.S.P. Y LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS.

SE FIRMA EN LA CIUDAD DE VALLEDUPAR, A LOS DIESEISEIS DIAS (16) DEL MES DE ENERO DEL 2018.

  
JORGE NAVARRO HERNANDEZ  
Jefe Administrativo y Financiero

  
RUTH E. APONTE QUIROZ  
Jefe División de Tesorería

• •

ANEXOS PARA EL NUMERAL OCTAVO (8).



Para contestar cite:  
Radicado CRA N°: 20182030000111  
Fecha: 04-01-2018

Bogotá, D.C.

Señores  
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.  
Doctor  
Jose Maria Gutiérrez Baute  
Gerente  
Calle 15 15-40 Barrio Alfonso Lopez  
Teléfono: 573 00 40  
klevi@emdupar.gov.co  
Valledupar, César

Asunto: Radicado CRA 2017-321-0111032 de 28 de noviembre de 2017.

Respetado doctor Gutiérrez:

Mediante el comunicado del asunto, se recibió solicitud de concepto de legalidad del documento contentivo del contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, junto con su respectivo anexo técnico por parte de la empresa de servicios Públicos de Valledupar S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.

Es menester informarles que, si bien se acogieron a lo estipulado parcialmente en la resolución 768 de 2016, aún existen cláusulas que no se ajustan al modelo establecido, como son:

**CLAUSULA 10 OBLIGACIONES DEL SUScriptor Y/O USUARIO.** Revisada esta cláusula se evidencio que no fueron incluidos los numerales 11 al 18. Así las para ajustarse al modelo debe incluir los mismos o en su defecto sustentar las razones y los motivos de su exclusión.

**CLÁUSULA 14. MEDICIÓN DE ALCANTARILLADO.** Se recomienda, aclarar que para tal efecto se debe dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución CRA 800 de 2017, *"Por la cual se establece la opción de medición de vertimientos en el servicio público domiciliario de alcantarillado."*

**CLÁUSULA 15. CONDICIONES DE CALIDAD** Se debe especificar la presión mínima en m.c.a con la que se prestará el servicio de acueducto, con base en lo establecido en el artículo 61 de la Resolución 0330 de junio 8 de 2017<sup>1</sup>, que deroga la Resolución 1096 del 2000.

**CLAUSULA 21. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** Revisada esta cláusula se evidencio que no se registró la información solicitada en lugar de prestación de peticiones, Quejas y Recursos, lo cual se hace necesario suministrarla para ajustar la cláusula en comento.

**CLÁUSULA 24. CLAUSULAS ADICIONALES GENERALES.** Se recomienda insistir en la información relacionada con *"Recuperación de Consumos No medidos y dejados de facturar"*.

**CLÁUSULA 25. ESTANDARES DEL SERVICIO.** Se debe incluir el cuadro los estándares de servicio, producto de la aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014, la que la modifique, adicione o aclare, así como los que provengan de Alianzas Público Privadas o de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

<sup>1</sup> "Por la cual se adopta el reglamento Técnico para el Sector de Agua potable y Saneamiento Básico- RAS y se derogan las Resoluciones 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005, 1447 de 2005 y 2320 de 2009".



Para contestar cite:  
Radicado CRA N°: 20182030000111  
Fecha: 04-01-2018

**CLÁUSULA 26. ESTANDARES DE EFICIENCIA** Se deben incluir los estándares de eficiencia, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione o aclare y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.


Por ultimo nos permitimos informarles que en cuanto a la parte de Justificación de Clausulas Anexadas estas **NO** pueden ser parte del contrato de condiciones uniformes y se le reitera que deben cumplir lo consagrado en la resolución 768 de 2016 expresamente

Finalmente se informa que una vez se analicen las observaciones efectuadas, el documento contentivo de los contratos de condiciones uniformes podrán ser remitidos nuevamente al correo electrónico de la Comisión a través de la dirección correo@cra.gov.co o en medio físico a la carrera 12 No. 97-80, Piso 2 en Bogotá, D.C., con el fin de proceder al trámite correspondiente.

Atentamente,



GABRIEL JOSE ROMERO SUNDHEIN  
Jefe Oficina Asesora Jurídica

  
Elaboró: Lyda Sanabria - Luis Pinzon  
Aprobó: Mercedes Salazar Rizzetto (E)



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20184210171331

Fecha: 16/02/2018

GD-F-007 V.10

Página 1 de 14

Bogotá, D.C.

Doctor

**JOSÉ MARÍA GUTIÉRREZ BAUTE**

Gerente

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. – EMDUPAR S.A. E.S.P.

Calle 15 No. 15-40

Valledupar, Cesar

gerencia@emdupar.gov.co, emdupar@emdupar.gov.co

Asunto: Respuesta a los radicados descritos a continuación constituyentes del sexto informe de avance del Programa de Gestión acordado entre el prestador y esta entidad.

- Radicado SSPD No. 20185290052712 del 23 de enero de 2018.
- Radicado SSPD No. 20185290050532 del 23 de enero de 2018.
- Radicado SSPD No. 20185290067572 del 29 de enero de 2018.

Respetado Señor Gerente:

Mediante los radicados del asunto remitió el sexto informe de avance del Programa de Gestión suscrito entre la empresa que usted representa y esta Superintendencia.

Según lo acordado en el mencionado programa, y de acuerdo con lo indicado por esta Superintendencia en la mesa de trabajo adelantada en la ciudad de Valledupar los días 12 y 13 de julio de 2017, el informe debía reflejar el avance alcanzado por el prestador en las metas durante el mes de ejecución, y estar debidamente soportado lo estipulado en los anexos del Programa de Gestión.

Entre las principales alertas que identificamos a partir de la información remitida se encuentra que el prestador no ha remitido en sus informes mensuales, los indicadores financieros que permitan evidenciar el cumplimiento de las metas de este componente, ni los soportes que permitan evidenciar el cumplimiento de las metas asociadas con la optimización del sistema de alcantarillado, la reducción de pérdidas de agua en el sistema de acueducto y los procesos de reorganización de la planta de personal y certificación de competencias laborales. Tampoco se especifica el porcentaje de instalación, revisión y cambio de medidores; el porcentaje de suspensiones por mes ni el proceso de revisión de medidores. Adicionalmente, se reitera la necesidad de realizar la normalización de los medidores y verificar los identificados con causal de no lectura, predio desocupado y sin medición. Finalmente, se evidencian presuntas inconsistencias en la información de control de calidad del agua reportadas en el SUI:

A continuación, indicamos la valoración de los compromisos para el sexto informe del Programa de Gestión, presentado en diciembre de 2017:



C014/5927



C014/5927

### - **Componente Comercial**

Para la evaluación del estado de avance en el componente comercial se presentan los siguientes comentarios:

#### **1. Asignación de recursos (humano y técnico) en las labores de verificación en terreno, suspensiones, reconexiones, verificación de suspensiones.**

De conformidad a lo informado en la comunicación GG –GG 027 del 20 de Enero de 2018, para este sexto informe se reitera lo informado en el quinto informe en cuanto a que el colaborador empresarial dispuso diez (10) cuadrillas para corte en moto, dos (2) cuadrillas con su respectivo ayudante en camioneta para cortes de difícil acceso y dos (2) cuadrillas para reconexiones.

Tomando como línea base el personal informado en el quinto informe y como valoración de efectividad se tiene que con el personal asignado se ha visto un incremento en el recaudo respecto del mes de noviembre de un 16%, por \$ 2.977 millones siendo el más alto registrado por el prestador desde el inicio del programa de gestión.

Se verificó en las cifras que las labores de verificación en terreno, suspensiones, reconexiones, verificación de suspensiones, se han venido incrementando y se considera que gracias a esta labor ha mejorado el recaudo.

El incremento de las actividades en campo permite dar por cumplido este compromiso en este sexto informe.

#### **2. Información actualizada y de calidad.**

Respecto de la oportunidad en el reporte de información al SUI se pasó del 84.81% al 87.05% en cumplimiento, pasando de 640 reportes pendientes a 587. Por lo cual la meta se da por cumplida para este informe.

#### **3. Recaudo de subsidios adeudados por el municipio.**

Se informa el cumplimiento de giros al mes de noviembre de 2017 lo cual indica que la gestión de cobro ha dado buen resultado. La meta del período se da por cumplida.

#### **4. Revisión, actualización, legalización y socialización del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa.**

Al mes de enero, la CRA con radicado 20182030000111 del 04 de enero de 2018 manifestó observaciones, que se informa están siendo ajustadas, sobre las cuales una vez revisado el oficio de la CRA se presume puede ser ajustadas prontamente. Se continúa atentos a la finalización del trámite ante la CRA y conocer la fecha de implementación del CCU. Se da por cumplido el indicador para el período.

#### **5. Catastro de Suscriptores**

El prestador allega cronograma de actividades para la ejecución del catastro, con inicio el 17 de enero de 2018 y finalización el 14 de noviembre, terminando en fecha que supera el compromiso del programa de gestión, a la fecha se reportan cumplidas las actividades programas hasta el 19 de enero de 2018, continuamos atentos a los informes de avance.

**6. Reducción de pérdidas comerciales. Instalación de nuevos medidores, revisión y cambio de medidores con falla, cambios medidores obsoletos. – Reducción de pérdidas.**

Se reiteran cifras informadas en el quinto informe, respecto de actividades que iniciaron el 18 de diciembre de 2017 y van hasta febrero de 2018, con acciones en el uso no residencial y estratos 4, 5 y 6, lo cual aplica a 6.124 de 52.975 identificados con antigüedad mayor a 5 años, equivalente al 11.56% del total mayor a 5 años.

También acciones sobre grandes consumidores (lavaderos), la línea base del método de cálculo de consumos a noviembre de 2017, muestra que solo el 56 % de 91440 suscriptores se factura por diferencias de lectura.

En este mes se incorpora el cumplimiento del debido proceso para el cambio de medidores y la meta es que en marzo se reduzca el total de usuarios sin medidor. Se observa que para el quinto informe se tenían 8650 suscriptores sin medición y en este sexto informe la cifra es de 8.775 citando que el 9.56% de suscriptores no tiene medición, sin embargo los suscriptores pasaron de 91.440 a 91.741, lo cual lleva a suponer que en este ítem no hay avances significativos.

Se solicita que se informe en particular la cantidad de medidores nuevos instalados, cuantos se retiran para revisión y cuántos de estos se cambian, total de medidores revisados y en general cantidades por actividad relacionada con los medidores. También la cifra para cada mes de las pérdidas comerciales en m3 a fin de medir el impacto de la gestión de medidores en lo que se relaciona con pérdidas de agua tratada.

**7. Facturación: Revisión de ciclos, efectividad en pre - crítica y crítica, reducción de cobro por promedio, suspensiones y reconexiones oportunas, reportes de información y sistema de información en línea.**

Como resultado de la gestión comercial en este ítem, se observa una mejora en el porcentaje de suscriptores facturados por diferencia de lectura pasando del 57.12 % (52.405) al 70.68 % (64.843), sin embargo, en el informe se menciona que 12.438 suscriptores el 13.56 % con lectura, se facturan por promedio y 17.129 suscriptores el 18.67 % del total, se facturan con causal de no lectura. Cifras que son base para insistir en la necesidad urgente de normalizar medidores y verificar los identificados con causal de no lectura, predio desocupado y sin medición.

Es de esperar que las gestiones informadas resulten en la mejora de los indicadores de este proceso.

**8. Atención de Usuarios y PQR: Calidad de la atención, tiempos, reducción de causales de reclamación (comercial y técnica), disminución de SAP, REP, RAP, REQ. Programa de Fidelización y fomento a la cultura de pago, reducción de morosidad.**

En las estadísticas presentadas se observa una ligera disminución de la PQR a mes de diciembre 2017, es de esperar que la mejora en la gestión comercial permita la disminución de PQR.

Se identifica que el mayor número de reclamos se da por:

- Inconformidad con el consumo
- Descuento por predio desocupado
- Reliquidación por no medidor
- Solidaridad

En el mes de diciembre se observó el mismo comportamiento, por lo que el prestador debe informar en el siguiente informe las acciones a seguir para que estas cuatro causales frecuentes de reclamación disminuyan.



Los tiempos de respuesta de acuerdo con lo informado, se están cumpliendo lo cual cumple con el estándar esperado.

**9. Gestión de Cartera: Depuración, definición e implementación de programas de recuperación de cartera, suspensiones y verificación suspensión (perdidas), cobro jurídico, información actualizada y de calidad.**

Se informa la disminución el valor de cartera por las depuraciones efectuadas y el avanza hacia la definición de la cartera real, sin embargo, se informa variación de cartera del 17.57 % entre noviembre de 2016 a noviembre de 2017.

Como cifras importantes se tiene que de noviembre a diciembre se pasa de 335 a 763 suspensiones, depuración de cartera para el 2017 por \$2.393 millones, incremento en acuerdos de pago entre dic 2016 a 2017 del 67 %, y entre nov a dic de 2017 se pasó de 175 a 459 acuerdos de pago, lo que indica que el aumento en la gestión de recuperación de cartera está siendo positiva.

**10. Obtener los servicios de un laboratorio de Medidores.**

El prestador informa optar por un laboratorio propio y certificado lo cual tome posiblemente más tiempo del comprometido en el programa de gestión, anexa el plan de trabajo para cumplir la meta. Sin embargo, continúa sin informar como atiende el tema de revisión de medidores en la actualidad.

**11. Gestión y Eficiencia de recaudo.**

Para el mes de diciembre de 2017, se registró mejoras en el recaudo pasando del 65% en noviembre al 78.54% en diciembre, lo cual se asume como reacción positiva a la gestión comercial que se adelanta desde diciembre de 2017 el prestador, con un recaudo en diciembre de \$2.977 millones.

Sobre el recaudo corriente se tiene a diciembre que va en el 56% de las ventas, lo que permite pensar que el aumento visto en el total recaudado corresponde en su mayoría a recuperación de cartera, siendo necesario que el prestador genere mecanismos que permitan aumentar también el recaudo corriente.

**Tabla 1. Actividades Componente Comercial.**

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 6	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
1. Asignación de recursos (humano y técnico) en las labores de verificación en terreno, suspensiones, reconexiones, verificación de suspensiones.	Reporte detallado de necesidades de personal	1 mes	Porcentaje de avance	Si	Cumple al 6to informe
	Reporte detallado de cuadrillas y asignaciones diarias	1 mes	Porcentaje de avance	Si	Cumple al 6to informe
	Balance de verificaciones contra realizados	1 mes	Porcentaje de avance	Si	Parcialmente Al 6to informe
	Informe de acciones	1 mes	Porcentaje de avance	Si	Si
	Implementación de la asignación	3 mes	Porcentaje de avance	Si	Cumple al 6to informe
2. Información actualizada y de calidad.	Realizar ajustes administrativos y operativos para contar con estadísticas permanentes	1 mes	Porcentaje de avance (entregados / solicitados) * 100	Si	Si
3. Recaudo de subsidios	Gestionar giro de	1 mes	Cumplimiento por	Si	Si

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 6	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
adeudados por el municipio.	subsídios adeudados y giro directo		logros		
4. 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	0.5 meses	Cumplimiento con la radicación del documento.	Si	Si
5. Catastro de Suscriptores	Planeación y definición detallada de actividades.	1 mes	Porcentaje de avance	Si	Parcialmente al 6to informe
	Ejecución del Catastro	4 meses	Porcentaje de avance	Si	Parcialmente
6. Reducción de pérdidas comerciales. Instalación de nuevos medidores, revisión y cambio de medidores con falla, cambios medidores obsoletos. – Reducción de pérdidas comerciales.	Plan detallado de trabajo para cumplir el objetivo	1 mes	Porcentaje de Cumplimiento	Si	Parcialmente
	Reporte de facturación de suscriptores, medidos, promediados, etc	Mensual	Porcentaje de Cumplimiento	Si	Si
	Gestión suscriptores facturados por promedio y no medidos	6 meses	Reducción del porcentaje de suscriptores facturados por promedio	Si	Parcialmente
	Reporte medidores cambiados y otros	6 meses	Cobertura de micromedición efectiva	Si	No
7. Facturación: Revisión de ciclos, efectividad en pre - crítica y crítica, reducción de cobro por promedio, suplecciones y reconexiones oportunas, reportes de información y sistema de información en línea.	Entrega del plan detallado y cronograma de actividades	1 mes	Porcentaje de cumplimiento	Si	Parcialmente
	Reporte de suscriptores facturados sin diferencia de lecturas, mora y cero consumo, no medición y otros	Mensual	Porcentaje de cumplimiento	Si	Parcialmente
	Reporte pre-crítica y crítica, acciones de suspensión y reconexión.	Mensual	Porcentaje de cumplimiento	Si	Si
	Reporte de suscriptores retirados de la facturación, nuevos y demás novedades	5 Meses	Porcentaje de cumplimiento	Si	Parcialmente
8. Atención de Usuarios y PQR: Calidad de la atención, tiempos, reducción de causales de reclamación (comercial y técnica), disminución de SAP, REP, RAP, REQ. Programa de Fidelización y fomento a la cultura de pago, reducción de morosidad.	Estadísticas detalladas de los reclamos por causal y detalle más trámite.	1 mes	Porcentaje de cumplimiento	Si	Si
	Reportes de SAP, REP, RAP Y REQ, con relación de tiempos y tipo de fallo.	Mensual	Porcentaje de cumplimiento	Si	Si
	Acciones de mejora para atenuar las causales de mayor frecuencia en las reclamaciones.	Mensual	Porcentaje de cumplimiento	Si	No
9. Gestión de Cartera: Depuración, definición e implementación de programas de recuperación de cartera, suspensiones y verificación suspensión (pérdidas), cobro jurídico, información actualizada y de calidad.	Plan de recuperación y cronograma de actividades.	1 mes	Cumplimiento con la entrega del Plan y cronograma	Si	Si
	Depuración de cartera.	4 meses	Porcentaje de avance en la depuración de suscriptores	Si	Parcialmente
	Reporte suscriptores en mora, con edad, lectura,	Mensual	Cumplimiento en la entrega de	Si	Parcialmente

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 6	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
	fecha de última lectura y estado actual (suspendido o cortado)		reportes y calidad de la información.		
	Acciones de suspensión y corte, estadísticas de verificación	5 meses	Porcentaje de avance	Si	Parcialmente
	Reporte de suscriptores en cobro Jurídico y seguimiento.	10 meses	Porcentaje de avance	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	Si	Si
10. Obtener los servicios de un laboratorio de Medidores.	Plan de la gestión a realizar para asegurar la disponibilidad de un laboratorio de medidores certificado por la ONAC	1 mes	Porcentaje de cumplimiento	Si	Si
	Cronograma de las actividades para un laboratorio propio	1 mes (Cronograma)	% de cumplimiento.	Si	Si
11. Gestión y Eficiencia de recaudo.	Reporte mensual de facturación contra recaudo	6 meses	Porcentaje de cumplimiento	Si	Si
	Reporte de ventas corrientes y recaudo por conceptos	6 meses	Porcentaje de cumplimiento	Si	Si
	Programa para incentivar el recaudo y medición de efectividad, con cronograma de actividades y tiempos de ejecución	6 meses	Porcentaje de cumplimiento	Si	Parcialmente
	Reportes detallados de recaudo no corriente, por conceptos y aplicación	6 meses	Porcentaje de cumplimiento	Si	Parcialmente

- **Componente Administrativo**

El prestador no suministró en el presente informe de avance, soportes relacionados con el cumplimiento de las metas asociadas con el componente administrativo. Por ende, consideramos los compromisos relacionados con la presentación de la nueva planta de personal, la aplicación de adecuaciones pertinentes de la planta de personal y el trámite de los certificados de competencias laborales como presuntamente **INCUMPLIDOS**.

En la Tabla 2 se muestra la relación de las metas con el cumplimiento de los compromisos, así como algunas observaciones realizadas en este componente.

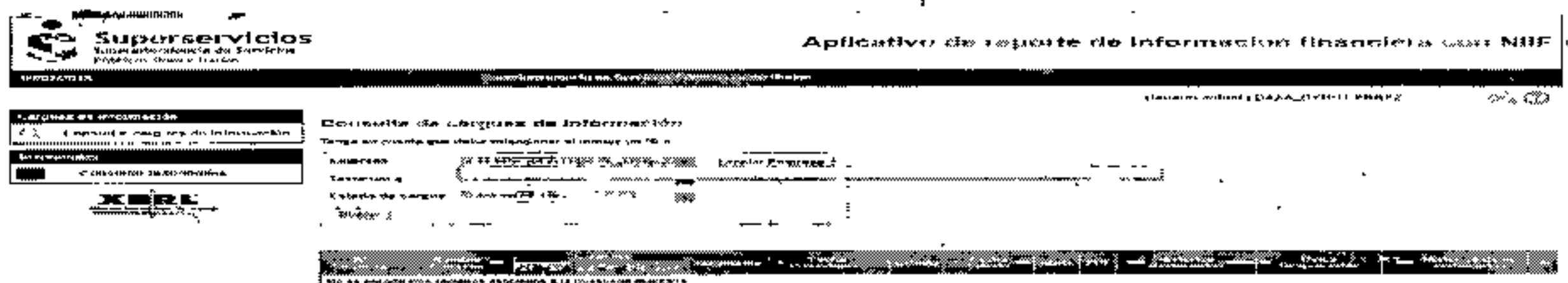
**Tabla 2. Actividades Componente Administrativo.**

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 6	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
12. Reorganización de la planta de personal en consideración a	Presentar la nueva planta de personal	2 meses	Porcentaje de avance en la reestructuración de la planta de personal	No	No

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 6	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
las necesidades de la empresa.	Aplicación de adecuaciones pertinentes de la planta de personal	5 meses	Porcentaje de avance en la adecuación de la planta de personal	No	No
13. Obtención de la Certificación de Competencias Laborales para el personal operativo de los sistemas de acueducto y alcantarillado	Tramitar con el SENA el CCL para el personal operativo de acueducto y alcantarillado	05 meses	Porcentaje de avance en la programación de capacitaciones con el SENA	No	No
	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	No	No

### - Componente Financiero

En lo que concierne a los compromisos financieros, en primer lugar, y una vez verificado en el Sistema Único de Información – SUI de esta Superintendencia, se evidencia que EMDUPAR S.A. E.S.P. no ha realizado el respectivo cargue de información bajo los nuevos marcos normativos NIIF; a continuación, se presenta la imagen de la consulta, así como los formatos pendientes de certificación:



Fuente: Consulta efectuada en SUI el 9 de febrero de 2018.

AÑO	ID	NOMBRE DE LA EMPRESA	SERVICIO	FORMATO	ESTADO
2015	129	EMDUPAR S.A. E.S.P.	GOBIERNO NIF	Formato 11 - Hoja de Trabajo Estado de Situación Financiera de Apertura	Pendiente
2015	129	EMDUPAR S.A. E.S.P.	GOBIERNO NIF	Formato 12 - Conciliación Patrimonial Estado de Situación Financiera de Apertura	Pendiente
2015	129	EMDUPAR S.A. E.S.P.	GOBIERNO NIF	Formato 13 - Revelaciones y Políticas Estado de Situación Financiera de Apertura	Pendiente

Fuente: Consulta efectuada en SUI el 9 de febrero de 2018.

El plazo máximo para el reporte del Estado de Situación Financiera de Apertura (ESFA), según lo estipulado en la Resolución SSPD 20151300020385 de 29 de julio de 2015 y de acuerdo con el último dígito del ID, se venció el 25 de agosto de 2015; el reporte de información financiera de cierre de transición, y como lo señala la Resolución SSPD 20161300013475 del 19 de mayo de 2016, venció el 24 de junio de 2016. En consecuencia, EMDUPAR S.A. E.S.P. está incumpliendo la normatividad vigente y los plazos establecidos en el Programa de Gestión, pues en el mismo se dispuso que en un plazo de dos (2) meses se tendría el 100% de los reportes bajo NIIF certificados.

Ahora bien, dado que no se han diligenciado los formatos de 2015, la información de 2016 tampoco se encuentra certificada, lo cual va en contravía de lo dispuesto en la Resolución SSPD 20171300042935 del 30 de marzo de 2017<sup>1</sup>, a saber:

<sup>1</sup> Que modificó la Resolución SSPD 20161300013475 de 2016.

**ARTÍCULO TERCERO.-** Modificar el parágrafo del artículo décimo del Capítulo V de la Resolución 20161300013475 del 18 de mayo de 2016, el cual quedará así:

**"PARÁGRAFO.** La información financiera correspondiente al cierre contable del año 2015, requerida en la presente resolución, deberá ser reportada por los prestadores a más tardar en las siguientes fechas:

Último dígito ID (RUPS)	Fecha
0-1	30 de junio de 2016
2-3	21 de julio de 2016
4-5	22 de junio de 2016
6-7	23 de junio de 2016
8-9	24 de junio de 2016

La información financiera correspondiente al cierre contable del año 2016, requerida en la presente resolución, deberá ser reportada por los prestadores de acuerdo al Grupo al que pertenezcan, a más tardar en las siguientes fechas:

GRUPO	Fecha
1. ANEP PLENAS (incluye Res. 031717 CGN y voluntarios)	Del 30 de mayo al 2 de junio de 2017
Resolución 41473 CGN	Del 5 al 9 de junio de 2017
2. PYMES	Del 12 al 16 de junio de 2017
3. Microempresas	Del 20 al 23 de junio de 2017

Si el reporte se efectúa con posterioridad a las fechas indicadas, se considerará extemporáneo, sin perjuicio del inicio de las actuaciones administrativas a que haya lugar.

Los plazos establecidos por esta superintendencia son independientes a los que establezcan otras entidades de regulación y/o supervisión.

Por consiguiente, a la fecha se da por **NO CUMPLIDO** el compromiso adquirido por EMDUPAR S.A. E.S.P. respecto del reporte de información financiera bajo las nuevas normas NIIF.

En segundo lugar, y en lo que concierne a los indicadores financieros relacionados en el programa de gestión, como liquidez, endeudamiento, rendimiento del activo y del patrimonio, etc., la empresa no hace análisis ni entrega de cifras; únicamente se observa que en la página 33 del informe la empresa manifestó lo siguiente:

Al analizar el comportamiento de los flujos mensuales de caja podemos colegir que existen unos porcentajes con tendencia al alza en relación al flujo de caja, al capital de trabajo para operación y cobertura de obligación. No obstante al incremento la empresa sigue presentando problemas de liquidez.

Es decir, que a pesar de los esfuerzos por aumentar el recaudo y por consiguiente el flujo de efectivo, la empresa aún sigue con problemas de liquidez. Por lo anterior, se da por **NO CUMPLIDAS** cada una de las acciones del componente financiero ya que el requerimiento de reporte de los indicadores financieros, según el programa de gestión, debía hacerse durante diez (10) meses y mostrar los avances respectivos.

En tercer lugar, y en lo referente a la cartera recaudada, no se tienen observaciones, ya que dicha temática fue desarrollada como parte del componente comercial y ha mostrado mejoras significativas.

Finalmente, no se evidencia información sobre la ejecución de subsidios, por lo que se da por **NO CUMPLIDO** dicho compromiso.

#### - Componente Técnico-Operativo

En el caso del componente Técnico-Operativo, evidenciamos que del número total de compromisos que debieron cumplirse durante el sexto mes del Programa de Gestión, el 21.1% se cumplieron parcialmente, y el 78.9% restante presuntamente no se cumplieron.

En línea con lo anterior, evidenciamos que aún existen compromisos sobre los cuales el prestador no remite información de su avance, por lo que se consideran presuntos incumplimientos. Adicionalmente, algunos de estos compromisos ya debieron haberse cumplido de acuerdo con las fechas definidas en la

matriz del Programa de Gestión (Actualización del Plan de Emergencia y Contingencia, programa de uso adecuado de la PTAR, políticas de vertimientos).

A continuación, se muestran los comentarios relacionados con el cumplimiento de actividades del componente Técnico-Operativo que debieron ser incluidas en el segundo informe de avance. De manera adicional, el listado de compromisos se muestra en la Tabla 4.

**15. Reducción de la vulnerabilidad del sistema de acueducto, preparando el sistema ante la ocurrencia de daños y fallas en este.**

En relación con la caracterización de fuentes de abastecimiento alternas y/o alternativas, el prestador informó y remitió soportes de las gestiones realizadas en conjunto con la Fundación Universitaria del Área Andina, con el fin de estudiar los pozos profundos existentes en la ciudad de Valledupar y utilizarlos como fuente alterna de abastecimiento. Adicionalmente informó que actualmente se espera el reintegro de vacaciones de la Fundación para realizar la firma del convenio. Por último, remitió soportes del primer informe del estudio. Así las cosas, este compromiso se da **PARCIALMENTE CUMPLIDO**.

Por otro lado, respecto a la actualización del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) conforme a los lineamientos de la Resolución 154 de 2014, evidenciamos que el prestador en su informe de avance **NO SUMINISTRÓ EVIDENCIA** del avance en este objetivo, identificando así un presunto **INCUMPLIMIENTO** del compromiso adquirido. El prestador debe realizar el reporte al SUI del PEC actualizado a más tardar el 19 de julio de 2018, de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución SSPD 20161300062185 del año 2016.

**16. Reducir el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF) a un valor de 6 m<sup>3</sup>/suscriptor.**

En primer lugar, referente a la actualización del catastro de redes de acueducto y alcantarillado, el prestador informó que el catastro de redes se encuentra actualizado. Sin embargo, el prestador no informó la fecha de actualización del catastro ni remitió en el informe analizado los soportes pertinentes que permitan evidenciar el avance de este compromiso. Por ende, y considerando que el prestador debía entregar el catastro actualizado en el quinto informe de avance, este compromiso se encuentra **INCUMPLIDO**.

Ahora bien, referente a la sectorización hidráulica de la red de acueducto (acción establecido con un plazo de siete meses), la construcción y optimización de tanques de almacenamiento (acción establecida con un plazo de 18 meses), al establecimiento de protocolos y programas de detección y reparación de fugas (acción establecida con un plazo de un mes), el programa de instalación y cambio de válvulas en la red de acueducto (acción establecida con un plazo de seis meses), el manejo del sistema de presiones de la red (acción establecida con un plazo de 20 días), la instalación de ventosas en la red de acueducto (acción establecida con un plazo de seis meses), el establecimiento de un programa de gestión y control activo de pérdidas de agua (acción establecida con un plazo de ocho meses) y el programa de macromedición (acción establecida con un plazo de tres meses), el prestador informó que su ejecución depende de la realización de inversiones, las cuales han sido consideradas dentro del presupuesto para el año 2018. Debido a lo anterior, estos compromisos se consideran **INCUMPLIDOS**.

Sin embargo, el prestador informa que estas acciones deben ser implementadas a futuro, y que presuntamente dependerían de la ejecución de acciones tales como la actualización del catastro de redes, la definición y realización de proyectos de inversión, consecución de herramientas tecnológicas (ArcGis), entre otras.

Finalmente, el prestador remitió un informe comparativo del número de PQR recibidas durante los años 2016 y 2017, en donde se evidencia la disminución de PQR durante el año 2017. Sin embargo, este documento no se considera como soporte de la gestión realizada por parte del prestador para cumplir los compromisos adquiridos en el programa de gestión, toda vez que no se especifican las acciones que permitieron dicha disminución.

**17. Optimizar la infraestructura existente para la recolección y tratamiento de aguas residuales y lluvias, para reducir los riesgos de rebosamiento de pozos de inspección.**

En relación con el mantenimiento y reposición de redes de alcantarillado, el prestador informó que actualmente se encuentra en curso un proceso de contratación para la vinculación de dos vehículos de hidrosucción. Adicionalmente informó que presentó un requerimiento de necesidad de compra de equipos, herramientas y tecnología para mejorar las condiciones y operación del sistema de alcantarillado sanitario a la División de Administración de Bienes y Servicios de la empresa; y que se deben realizar inversiones en la red sanitaria, teniendo en cuenta el diagnóstico del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado. Sin embargo, dado que el prestador no remitió soportes de lo anterior, consideramos **INCUMPLIDO** el compromiso.

En relación con el programa de uso adecuado de la PTAR, si bien esta actividad tenía una duración de tres meses contados a partir de la suscripción del presente Programa de Gestión, evidenciamos que el prestador en ninguno de los informes de avance remitidos a la fecha suministró información que evidenciara el cumplimiento de esta meta. Por lo anterior, consideramos **INCUMPLIDO** el compromiso.

En relación con el diseño de una política de vertimientos y de residuos en sistemas de alcantarillado y acueducto, el prestador no suministró información que evidencie el cumplimiento de esta meta en el informe de avance. Por lo anterior, consideramos **INCUMPLIDO** el compromiso.

Finalmente, en relación con el desarrollo y aplicación de un programa de reducción de las conexiones erradas a los sistemas de aguas residual y pluvial, el prestador informa que esta acción se encuentra inmersa en la ejecución de la colaboración empresarial con Radian. Sin embargo, ante la falta de soportes por parte del prestador, **INCUMPLIDO** el compromiso.

**18. Total cumplimiento a la normativa legal vigente establecida en el Artículo 119 de la Resolución 1096 del año 2000, y en el Artículo 25 de la Ley 142 de 1994.**

En relación con la gestión del acuerdo de pago por tasas retributivas con CORPOCESAR, en el segundo informe de avance evidenciamos que se logró un compromiso de pago con CORPOCESAR, y se adjuntó el oficio mediante el cual se oficializó este acuerdo. Se recuerda al prestador que debe remitir los soportes que evidencien los pagos realizados a CORPOCESAR y una vez la deuda se encuentre cancelada, debe aportar la paz y salvo para confirmar el cumplimiento del compromiso adquirido con esta Superintendencia.

Ahora bien, respecto a la modificación de la concesión de aguas superficiales, el prestador informó que CORPOCESAR realizó dos requerimientos los días 12 de diciembre de 2017 y 03 de enero de 2018, ante los cuales el prestador cuenta con 60 días para dar respuesta. Debido a lo anterior, este compromiso se considera como **PARCIALMENTE CUMPLIDO**.

Por otro lado, el prestador a la fecha no ha remitido soportes relacionados con la solicitud del permiso de vertimientos del proceso de potabilización.

**19. Cumplir el Índice de Riesgo para la Calidad del Agua – IRCA menor al 5%**

En relación con la toma de muestras mensuales (Características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano), evidenciamos que el prestador en su informe de avance **NO SUMINISTRÓ EVIDENCIA** del avance en este compromiso, identificando así un presunto **INCUMPLIMIENTO** del compromiso adquirido.

El prestador debe remitir en los informes respectivos los resultados de los análisis de las muestras de control tomadas por mes en cada uno de los puntos de muestreo.

Por otro lado, de acuerdo con la información reportada en el SUI, evidenciamos que para la vigencia 2017 se presentaron presuntos incumplimientos en los valores de los siguientes parámetros:

**Tabla 3.** Incumplimientos por parámetro.

Parámetro	Número de muestras
Turbiedad	161
pH	1
Cloro residual	113
Coliformes totales	51
E. Coli	13

Lo anterior indicaría que se podría tener presuntos incumplimientos en el IRCA por muestra, lo que no se ve reflejado en los reportes de SUI dado que el IRCA en todas las muestras se reportó como cero evidenciándose presuntas inconsistencias en la información reportada. Asimismo se evidencia la obtención de valores iguales a cero para parámetros como color, turbiedad, pH, cloro residual, dureza, hierro total, cloruros, alcalinidad total, sulfatos, nitratos, residual de coagulante, COT, nitritos y fluoruros, giardia y cryptosporidium. Por ende, se requiere que en el próximo informe de avance nos remita la frecuencia de toma de muestras y parámetros analizados para el análisis de control de calidad del agua en la red de distribución, así como su pronunciamiento ante las presuntas inconsistencias en la información reportada.

Ahora bien, de acuerdo con lo reportado por la autoridad sanitaria al SIVICAP para el año 2017 (con corte al 18 de enero de 2018), y remitida por el Instituto Nacional de Salud – INS a esta Superintendencia mediante el enlace SUI-SIVICAP, a continuación, se presentan los Índices de Riesgo de Calidad del Agua – IRCA preliminares, para el agua suministrada por EMDUPAR S.A E.S.P. en el municipio de Valledupar, en el departamento de Cesar.

**Tabla 4.** IRCA 2017.

MUNICIPIO	IRCA mensuales 2017												MESES	NUMERO DE MUESTRAS	
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
Valledupar	0	1,2	1,4	4,2	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	12	215

Fuente: SIVICAP 2017

De acuerdo con lo anterior, el prestador presuntamente ha suministrado agua apta para consumo humano en el municipio de Valledupar desde la suscripción del programa de gestión en mayo de 2017.

Debe señalarse que los resultados anteriormente mostrados, corresponden a resultados parciales hasta tanto, el INS realice la depuración y cierre oficial de la base SIVICAP 2017, razón por la cual podrían cambiar dichos resultados.

En la Tabla 4 se muestra la relación de las metas con el cumplimiento de los compromisos, así como algunas observaciones realizadas en este componente.

**Tabla 5.** Actividades Componente Técnico-Operativo.

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 6	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
15. Reducción de la vulnerabilidad del sistema de acueducto, preparando el sistema ante la	Caracterización de fuentes de abastecimiento alternas y/o alternativas	1 mes	Porcentaje de avance en la caracterización de fuentes de abastecimiento y/o alternativas	Sí	Parcialmente cumplido
	Estudio de factibilidad y selección de alternativas	1.5 meses	Resultados del estudio de factibilidad	Sí	Parcialmente cumplido
	Actualización del Plan de Emergencia y Contingencia	2 meses	Porcentaje de avance	No	No



META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 6	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
ocurrencia de daños y fallas en este.			en la actualización del PEC		
16. Reducir el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF) a un valor de 6 m <sup>3</sup> /suscriptor.	Actualización del catastro de redes de acueducto y alcantarillado	3 meses	Porcentaje de avance en la actualización del catastro	Sí	No
	Sectorización hidráulica de la red de acueducto	4 meses	Porcentaje de avance en la sectorización de la red de acueducto.	Sí	No
	Construcción y optimización de Tanques de almacenamiento	18 meses	Porcentaje Avance obras de construcción y optimización de tanques	Sí	No
	Establecimiento de protocolos y programas de detección y reparación de fugas	Aplicación Permanente	Porcentaje de reducción en el tiempo de atención de fugas	Sí	No
	Programa de instalación y cambio de válvulas en la red de acueducto	3 Meses	Número Total de válvulas operando adecuadamente/Número total de válvulas en el sistema	Sí	No
	Manejo del sistema de presiones de la red	Aplicación Permanente	Porcentaje de cobertura del sistema automatizado	Sí	No
	Instalación de ventosas en la red de acueducto	3 meses	Porcentaje de avance de la instalación de ventosas en la red	Sí	No
	Establecimiento de un programa de gestión y control activo de pérdidas de agua	Aplicación Permanente	Reducción del IPUF	Sí	No
	Programa de Macromedición	3 meses	Porcentaje de avance en el programa de macromedición	Sí	No
17. Optimizar la infraestructura existente para la recolección y tratamiento de aguas residuales y lluvias, para reducir los riesgos de rebosamiento de pozos de inspección.	Mantenimiento y reposición de redes de alcantarillado	3 meses	Porcentaje de avance en la actualización de los planes de operación y mantenimiento	Sí	No
	Programa de uso adecuado de PTAR	3 meses	Porcentaje de avance en la optimización de las lagunas de oxidación	Sí	No
	Diseño de política de vertimientos y de residuos en sistemas de alcantarillado y acueducto	4 meses	Porcentaje de avance en el diseño de las políticas de vertimiento	Sí	No
	Desarrollo de un programa de reducción de las conexiones erradas al sistema residual.	Permanente	Reducción en los volúmenes de agua de conexiones erradas	Sí	No
18. Dar cumplimiento a la normativa legal vigente establecida en el Artículo 119 de la Resolución 1096 del año 2000, y en el Artículo 25 de la Ley 142 de 1994.	Gestión del acuerdo de pago por tasas retributivas con CORPOCESAR.	1 mes	Porcentaje de la deuda pagada con CORPOCESAR (o del avance del trámite)	Sí	Parcialmente cumplido
	Gestión de la actualización de la concesión de agua y vertimientos en el proceso de potabilización.	15 días	Porcentaje de avance en la gestión de la solicitud del permiso	Sí	Parcialmente cumplido
19. Cumplir el índice de Riesgo para la Calidad del Agua – IRCA menor al 5%	Toma de muestras mensuales (Características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano.	Mensual	Porcentaje de toma de muestras	No	No

**Reporte de Información al SUI**

En relación con el componente de Reporte de Información al SUI, se tienen 565 reportes pendientes de cargue, de los cuales 408 corresponden a las vigencias 2002 - 2016. Por otro lado, se tienen 3988 reportes certificados, de los cuales 3788 corresponden a las vigencias 2002 - 2016.

Estado de reporte de Información Prestadores SSPD						
Empresa						
ID	EMPRESA	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE	VER DETALLE DE INFORMACIÓN
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2002	0	116	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2003	0	123	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2004	0	242	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2005	0	271	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2006	9	290	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2007	5	204	97 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2008	5	172	97 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2009	18	280	93 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2010	25	359	93 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2011	25	340	93 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2012	27	326	92 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2013	35	301	88 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2014	43	294	87 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2015	103	272	72 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2016	148	288	70 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2017	120	196	58 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2018	22	10	31 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	TOTAL	565	3988	87 %	<a href="#">Ver Detalle</a>

Por lo anterior, evidenciamos que en el caso del cargue de información al SUI, si bien se mostró un avance, aún no se ha dado cumplimiento al compromiso establecido en el programa de gestión. Es importante aclarar que el cumplimiento debe ser estricto en relación con el indicador propuesto para esta meta y se debe dar cumplimiento a los plazos establecidos en la resolución compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010.

**Tabla 6. Actividades Componente Reporte al SUI.**

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 6	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
20. Registro y certificación de la información pendiente de cargue en el Sistema Único de Información - SUI	Registrar y certificar la información pendiente de cargue en el Sistema Único de Información -SUI-	2 meses	Indicador de porcentaje de certificación de formatos en el SUI (No. De formatos certificados / No Total de formatos que se deben certificar) * 100	Sí	Parcialmente
		Permanente, a partir del cumplimiento del plazo anterior		Sí	Parcialmente

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

Proyectó: Dalix Gutiérrez Fuentes – Contratista Grupo de Evaluación Integral – DTGAA

Oscar H Rincón Alfonso – Profesional Especializado, Grupo de Evaluación Integral - DTGAA

Nicolas Eduardo Páez Rincón – Ingeniero Especializado Grupo de Evaluación Integral – DTGAA

Revisó: Johanna Milena Cortés Quiroga – Coordinadora Grupo de Evaluación Integral (A) – DTGAA

Ivelth Andrea Rodríguez – Abogada Externa – DTGAA

Expediente: 2018420351600016E