

No 2018-529-042380-2

Asunto: NOVENO INFORME DE PR Destino: GRUPO CENTRO DE GES  
Fecha Radicado: 08/05/2018 10:08:55 Usuario Radicador: JMORENOG1  
Remite: (ESP) EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR  
Consulte el estado de su trámite en nuestra página - [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)  
Bogotá D.C. Cra 18 No 84-35, Tel. 6913005

## NOVENO INFORME DE PROGRAMA DE GESTION-EMDUPAR S.A. E.S.P.

1 mensaje

Gerencia Emdupar <[emdupar@emdupar.gov.co](mailto:emdupar@emdupar.gov.co)>

7 de mayo de 2018, 16:34

Para: [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

CC: [jsequeda@emdupar.gov.co](mailto:jsequeda@emdupar.gov.co), [joseguba@hotmail.com](mailto:joseguba@hotmail.com), [mpavajeau@emdupar.gov.co](mailto:mpavajeau@emdupar.gov.co), [ayaguna@emdupar.gov.co](mailto:ayaguna@emdupar.gov.co), [jnavarro@emdupar.gov.co](mailto:jnavarro@emdupar.gov.co), [lpineda@emdupar.gov.co](mailto:lpineda@emdupar.gov.co), [aaraujo@emdupar.gov.co](mailto:aaraujo@emdupar.gov.co)

Buenas tardes,

Por medio del presente les remitimos Noveno Informe de avance del Programa de Gestión suscrito entre EMDUPAR S.A. E.S.P. Y La SSPD.

El mismo se enviará físicamente por correo con todos los anexos.

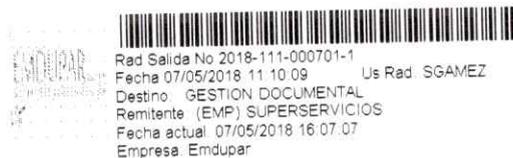
Agradeciendo la atención prestada.

➔ **COM EXTERNA GG-GG-227. NOVENO INFORME PROGRAMA GESTION SSPD.pdf**  
8511K

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 1 de 40

GG-GG 227

Valledupar, 7 de Mayo de 2018.



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, D.C.

**Referencia:** Programa de Gestión EMDUPAR S.A. E.S.P. - Superservicios, Noveno informe.

Atento saludo.

En atención al Programa de Gestión convenido con la superintendencia de servicios públicos Domiciliarios y la Empresa prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Valledupar, EMDUPAR S.A. E.S.P., procedemos a remitir el noveno informe técnico del avance de nuestras gestiones administrativas y financieras con el propósito de evidenciar el comportamiento y variaciones de indicadores de gestión; es de anotar, que el informe es nutrido por cada líder o responsable de proceso de tal manera que se logre emitir la información que obra en cada una de las gestiones misionales de la Empresa.

Así las cosas informaremos sobre los siguientes aspectos:

### COMPONENTE COMERCIAL

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

Respecto a esta actividad se ha venido trabajando con el Colaborador Empresarial RADIAN S.A.S. en la necesidad de contar con más personal para el aumento de la efectividad de las actividades de la Gestión Comercial. En la siguiente tabla, se presenta el número de trabajadores asignados por RADIAN S.A.S. por actividad de la Gestión Comercial durante el mes de marzo:

ACTIVIDAD	Trabajadores
Suspensiones	11
Reconexiones	4
Verificación de suspensiones	2
Notificación para normalizaciones	4
Técnicos normalizaciones	4
Lectura Crítica y Facturación	11
Revisiones internas	8
Actualización de Catastro de suscriptores	38

El número de actividades realizadas durante el mes de marzo se relacionan a continuación:

Suspensiones				
MES	CON EFECTO	EFFECTIVA	INEFFECTIVAS	TOTAL
DICIEMBRE	370	690	845	1.905
ENERO	758	1.442	1.258	3.458
FEBRERO	694	1.828	687	3.209
MARZO	493	1.271	574	2.338
<b>TOTAL</b>	<b>2.315</b>	<b>5.231</b>	<b>3.364</b>	<b>10.910</b>



Entendidas '**Con Efecto**' aquellas que corresponden a las visitas programadas para suspensión donde el usuario ante la presencia del Colaborador Empresarial cancela de inmediato su(s) factura(s) pendiente(s).

Reconexiones	
Mes	EFFECTIVA
DICIEMBRE	193
ENERO	434
FEBRERO	930
MARZO	641
<b>Total</b>	<b>2.198</b>

### INFORMACIÓN ACTUALIZADA Y DE CALIDAD

En adelante exponemos las actividades realizadas en el período comprendido entre marzo 21 a abril 20 de 2018, en el proceso de cargue de información al Sistema Único de Información SUI, funciones que se encuentran especificadas y estructuradas en el Artículo 5to – Funciones y Responsabilidades del Grupo de Trabajo SUI, de la **Resolución Interna 00294 del 28 de abril de 2015.**

Al comienzo de la anualidad 2018 la Empresa se encontraba de la siguiente manera:

Reporte de Información SSPD Enero 01 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	171	6	96.61%
2009	298	280	18	93.96%
2010	384	357	27	92.97%
2011	365	339	26	92.88%
2012	353	321	32	90.93%
2013	340	297	43	87.35%

<b>Reporte de Información SSPD Enero 01 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>
2014	337	283	54	83.98%
2015	371	257	114	69.27%
2016	402	271	131	67.41%
2017	322	151	171	46.89%
2018	1	0	1	0.00%
<b>Total</b>	<b>4,511</b>	<b>3,883</b>	<b>628</b>	<b>86.08%</b>



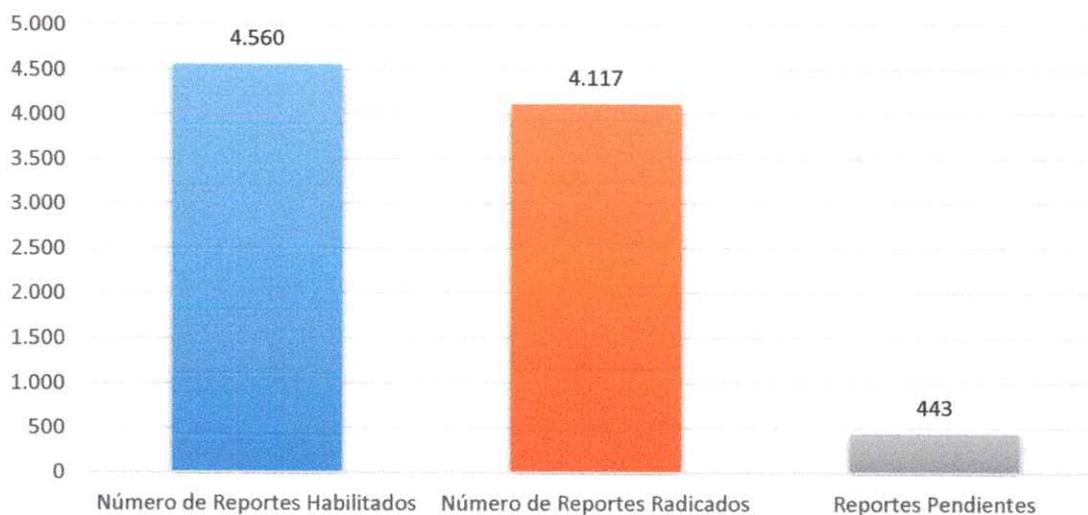
En lo que va del año 2018 se han logrado certificar (234) formatos y/o formularios, y en el periodo comprendido entre marzo 21 a abril 20 de 2018 se certificaron siete (7) formatos y veintitrés (23) formularios, para un total de treinta (30), listado que se adjunta a este comunicado, pasando de tener (628), mas (49) formatos que se habilitaron (677), a tener (443) pendientes por certificar, incrementando del 86.08% al 90.29%, como se muestra a continuación.

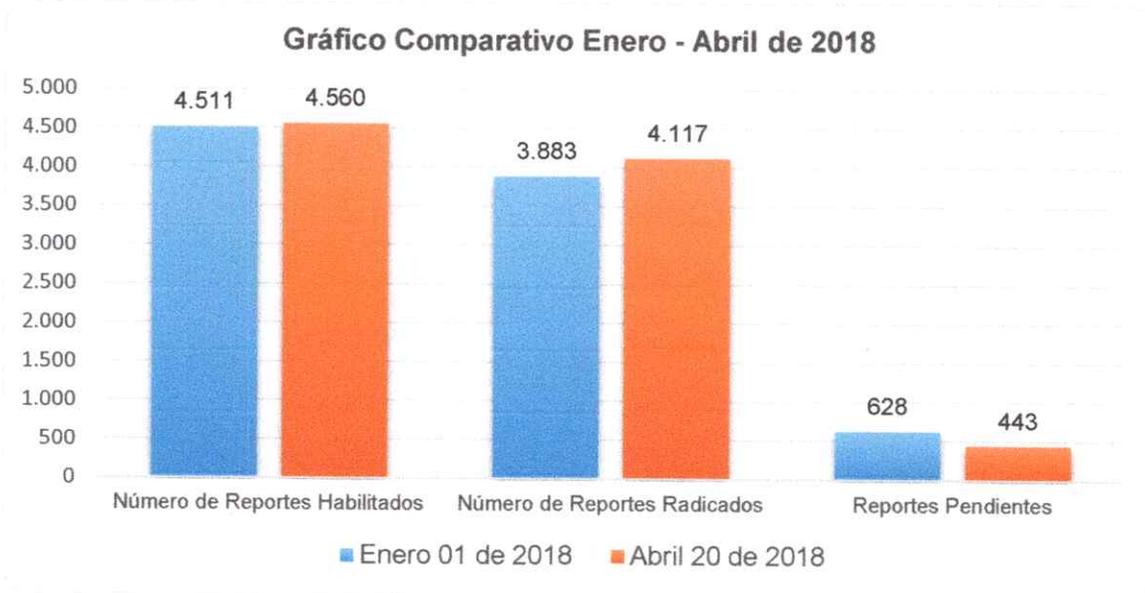
<b>Reporte de Información SSPD Abril 20 de 2018</b>				
<b>AÑO</b>	<b>Número de Reportes Habilitados</b>	<b>Número de Reportes Radicados</b>	<b>Reportes Pendientes</b>	<b>Porcentaje de Cargue</b>
2002	116	116	0	100.00%
2003	123	123	0	100.00%
2004	242	242	0	100.00%
2005	271	271	0	100.00%
2006	200	200	0	100.00%
2007	209	204	5	97.61%
2008	177	172	5	97.18%
2009	298	285	13	95.64%
2010	384	365	19	95.05%

**Reporte de Información SSPD Abril 20 de 2018**

AÑO	Número de Reportes Habilitados	Número de Reportes Radicados	Reportes Pendientes	Porcentaje de Cargue
2011	365	346	19	94.79%
2012	353	333	20	94.33%
2013	340	310	30	91.18%
2014	338	304	34	89.94%
2015	376	310	66	82.45%
2016	388	310	78	79.90%
2018	308	209	99	67.86%
2018	72	17	55	23.61%
<b>Total</b>	<b>4,560</b>	<b>4,117</b>	<b>443</b>	<b>90.29%</b>

**Estado Reporte de Información Abril 20 de 2018**

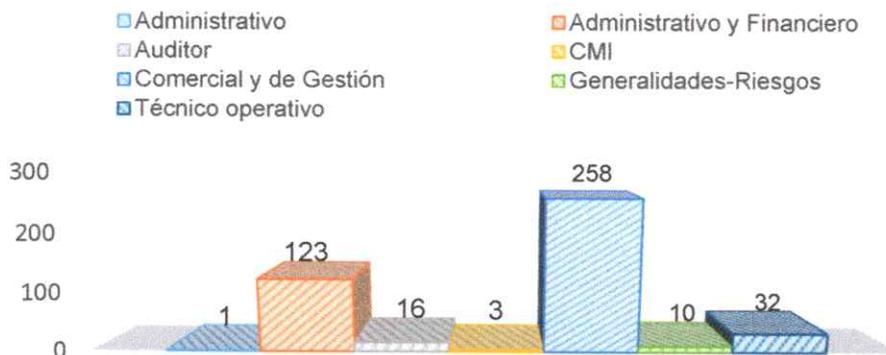




Teniendo en cuenta estas actividades realizadas hasta el día veinte (20) de abril de 2018, a continuación se presenta un análisis estadístico de la información pendiente por certificar en cada uno de los tópicos que agrupa la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, actividades encaminadas a mejorar este indicador que se encuentra plasmado en el Programa de Gestión, que se adscribe al ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia de esta Superintendencia, quien puede acudir a medidas preventivas, que estén orientadas a la eficiente prestación de los servicios públicos mediante la eliminación o disminución de los riesgos identificados.

Tópico	Pendiente
Administrativo	1
Administrativo y Financiero	123
Auditor	16
CMI	3
Comercial y de Gestión	258
Generalidades-Riesgos	10
Técnico operativo	32
<b>Total General</b>	<b>443</b>

**NÚMERO DE FORMATOS POR CERTIFICAR TÓPICOS**



Además de lo citado, hay que tener en cuenta las actividades que vienen realizando los jefes de procesos y procedimientos en el diligenciamiento de los formatos y formularios que se encuentran en mora por certificar y de los que se habilitan con periodicidad mensual, ya que a la fecha se tienen recepcionados ciento veinte (120) formatos los cuales se encuentra en proceso de revisión, con la finalidad de estudiar la calidad de información de los mismos.

Tópico	Pendiente	En Revisión
Administrativo y Financiero	123	48
Comercial y de Gestión	258	24
Auditor	16	16
Técnico operativo	32	32
<b>Total General</b>		<b>120</b>

**PENDIENTES POR CARGAR VS. DILIGENCIADOS PARA REVISIÓN**




	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 8 de 40

Para su verificación se anexa en dos folios formato de formularios certificados de los meses de Marzo - Abril de 2018. Identificar este formato como anexo No. 5.

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

Se recibió de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA- concepto de legalidad del Contrato de Condiciones Uniformes -CCU- para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, mediante comunicación de radicado No. 20182030025991 recibida el 20 de marzo de 2018, la cual se anexa al presente informe. El CCU fue publicado en la página web de EMDUPAR S.A. E.S.P., y se encuentra a disposición de los usuarios en el siguiente enlace, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley y la Regulación: <http://www.emdupar.gov.co/index.php/la-entidad/contrato-de-condiciones-uniformes>

Figura 1. Pantallazo de Contrato de Condiciones Uniformes con concepto de legalidad



### **CATASTRO DE SUSCRIPTORES.**

Las acciones desarrolladas en este ítem fueron contratadas con el Colaborador Empresarial RADIAN S.A.S. Respecto a la planeación y ejecución de actividades, relacionamos en la siguiente tabla el cronograma de actividades para la actualización del catastro de suscriptores de EMDUPAR S.A. E.S.P.

*Handwritten signature or initials.*

ACTIVIDADES ACTUALIZACIÓN DE CATASTRO DE SUSCRIPTORES							
ITEMS CATASTRO	FECHA INI	FECHA FIN	PONDERADO	AVANCE	META	AVANCE	AVANCE
Configuración software	15/11/2017	16/01/2018	20%			100%	20%
Configuración general	17/01/2018	07/02/2018	7%			100%	7%
Configuración precel	08/02/2018	20/02/2018	4%			100%	4%
Prueba piloto	21/02/2018	23/02/2018	1%			100%	1%
Levantamiento Guatapuri	21/02/2018	22/02/2018	1%			100%	1%
Verificación	21/02/2018	23/02/2018	1%			100%	1%
Prueba piloto cartográfica	26/02/2018	28/02/2018	1%			100%	1%
Planimetria	21/02/2018	22/02/2018	1%			100%	1%
Localización xy	21/02/2018	28/02/2018	3%			100%	3%
Levantamiento de info y programación	01/03/2018	15/08/2018	57%	11497	102643	11%	6%
Verificación	16/08/2018	22/08/2018	2%	0	102643	0%	0%
Actualización	23/08/2018	29/08/2018	2%	0	102643	0%	0%
<b>TOTAL</b>			<b>100%</b>				<b>45%</b>

Como se demuestra en la anterior tabla, las actividades correspondientes a la planeación de actividades, configuración de software y prueba piloto se encuentran realizadas en un 100%. Respecto a la ejecución de las actividades en terreno, se han aplicado un total de **11.497** encuestas a suscriptores.

Al medir el avance de esta actividad, se pondera cada una de las acciones de acuerdo a su relevancia en el logro del objetivo de actualizar la totalidad de suscriptores de EMDUPAR S.A. E.S.P. traduciéndose esto, en un avance total del **45%** para esta actividad.

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



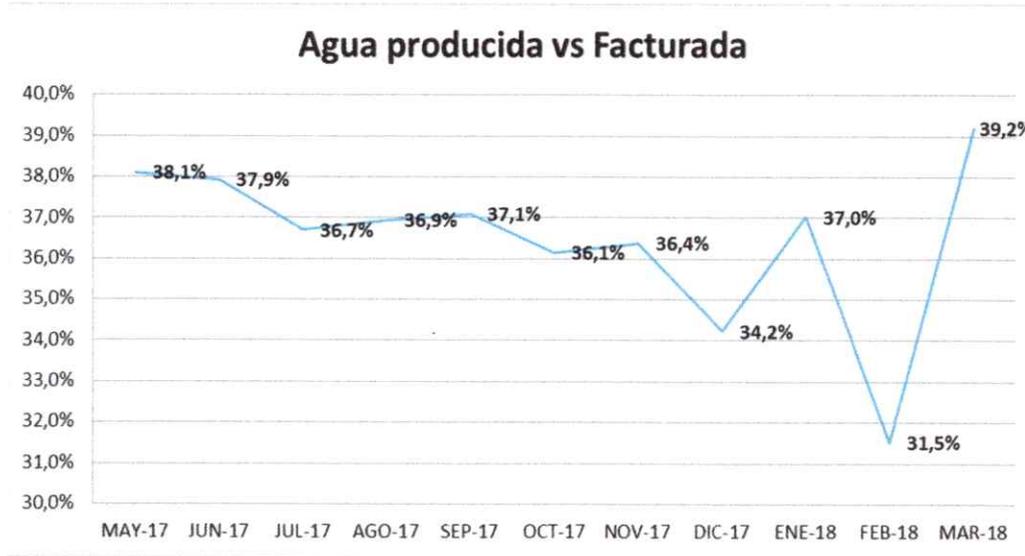
## PLAN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS

**Plan De Acción:** Enfocado a usuarios de la Empresa EMDUPAR S.A E.S.P, dentro del plan de ordenamiento territorial:

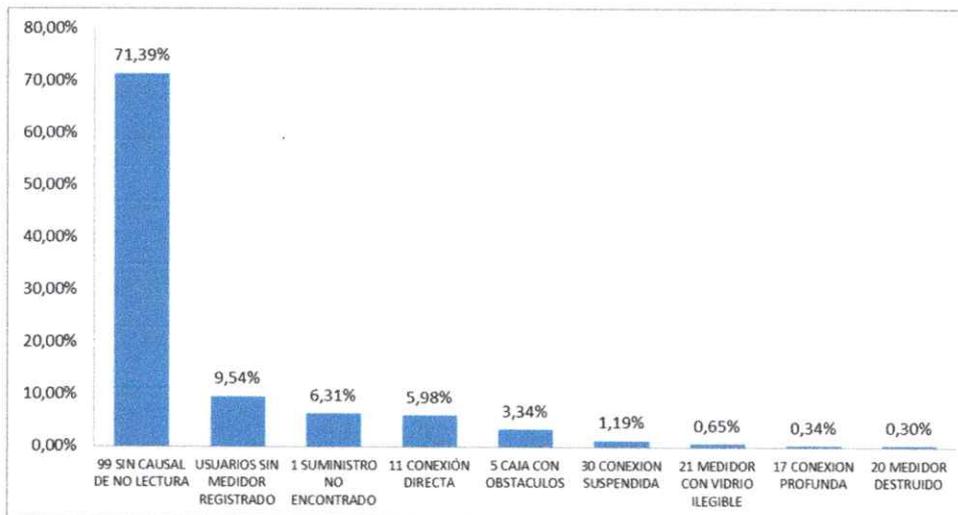
1. Identificación de pérdidas comerciales.
2. Acciones para la disminución de pérdidas comerciales.
3. Recuperación de consumos.
4. Indicadores para disminuir las pérdidas comerciales.
5. Proceso para la disminución de pérdidas.

## COMPORTAMIENTO DEL INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA EN m<sup>3</sup>

MESES	AGUA EN M3	AGUA FACTURADA	%
ENE-17	4.484.154,81	1.847.978	41,2%
FEB-17	4.432.406,40	1.781.090	40,2%
MAR-17	4.920.220,80	1.788.132	36,3%
ABR-17	4.603.392,00	1.759.915	38,2%
MAY-17	4.795.200,00	1.827.344	38,1%
JUN-17	4.665.600,00	1.769.409	37,9%
JUL-17	4.941.648,00	1.813.501	36,7%
AGO-17	4.893.436,00	1.807.087	36,9%
SEP-17	4.704.480,00	1.745.021	37,1%
OCT-17	4.950.720,00	1.789.619	36,1%
NOV-17	4.743.360,00	1.725.739	36,4%
DIC-17	4.759.703,57	1.629.510	34,2%
ENE-18	4.694.106,67	<b>1.737.783</b>	37,0%
FEB-18	4.810.752,00	<b>1.516.414</b>	31,5%
MAR-18	4.665.600,00	<b>1.828.610</b>	39,2%



**REPORTE DE FACTURACIÓN DE SUSCRIPTORES, MEDIDOS, PROMEDIADOS, ETC.**




CAUSALES DE NO LECTURA	Total	%
99 SIN CAUSAL DE NO LECTURA	65.701	71,39%
USUARIOS SIN MEDIDOR REGISTRADO	8.777	9,54%
1 SUMINISTRO NO ENCONTRADO	5.807	6,31%
11 CONEXIÓN DIRECTA	5.507	5,98%
5 CAJA CON OBSTACULOS	3.071	3,34%
30 CONEXION SUSPENDIDA	1.091	1,19%
21 MEDIDOR CON VIDRIO ILEGIBLE	600	0,65%
17 CONEXION PROFUNDA	313	0,34%
20 MEDIDOR DESTRUIDO	272	0,30%
22 MEDIDOR CON VIDRIO ROTO	264	0,29%
10 CONEXIÓN CORTADA	174	0,19%
6 CAJA INUNDADA	164	0,18%
2 MEDIDOR DIFICIL ACCESO	156	0,17%
4 ES UN LOTE	56	0,06%
12 MEDIDOR VOLTEADO	33	0,04%
3 PREDIO DEMOLIDO	23	0,02%
7 USUARIO IMPIDE TOMA DE LECTURA	16	0,02%
23 MEDIDOR SIN AGUJAS	7	0,01%
Total general	92.032	100%

### REPORTE MEDIDORES CAMBIADOS Y OTROS

Las acciones encaminadas al control de pérdidas en el mes de marzo de 2018, se centraron en la normalización a usuarios, notificación de usuarios con problemas en la micromedición, trabajo en campo conducente a la normalización, seguimiento y control a constructoras, construcciones ilegales, normalización de usuarios de grandes diámetros y en general, a avances en micromedición.

Los avances se muestran en la siguiente tabla, realizando una comparación entre los meses de febrero y marzo del presente año.

ACTIVIDADES	FEB	MAR	OBSERVACIONES
Notificaciones realizadas a la fecha para instalación de medidores	2.010	1.650	
Instalación de medidores de 1/2" por parte de contratistas	396	752	Suministro e instalación de medidores por RADIANT SAS y la UT Medidores



ACTIVIDADES	FEB	MAR	OBSERVACIONES
Instalación de medidores suministrados por el usuario	126	35	
Imposibilidades de medidores de usuarios	1.462	1.121	Inefectividad en la notificación
Macromedidores instalados	10	13	Suministro e instalación de medidores gran diámetro a usuarios por parte de RADIANSAS

**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.**

Realizando una comparación con el mes anterior, se evidencia que en el mes de marzo se aumentó en el porcentaje de la efectividad de la micromedición, aumentaron los usuarios con lecturas tomadas, disminuyeron los usuarios con causal de no lectura "conexión directa".

A continuación se presenta la tabla de gestión de facturación para mayor detalle:

TOTAL FACTURAS IMPRESAS	92.032		71,39% EFECTIVIDAD EN LA MICROMEDICIÓN
Total de usuarios facturados por diferencial de lectura	54.834	59,58%	El 59,58% de los usuarios obtuvieron sus consumos por diferencial de lectura.
Total de usuarios facturados por promedio a pesar de tener diferencial de lectura	10.867	11,81%	El 11,81% de los usuarios a pesar de tener lectura registrada se le cargó su consumo por promedio.
Total usuarios con diferencia de lectura	65.701	71,39%	El 71,39% de los usuarios facturados presentaron diferencial de lectura.
Total usuarios con causales de no lectura	17.554	19,07%	El 19,07% de los usuarios facturados presentaron causal de no lectura.
Total de órdenes de lectura	83.255	90,46%	El 90,46% de los usuarios cuentan con equipo de medida registrado en nuestro sistema.
Total usuarios sin medidor registrado	8.777	9,54%	El 9,54% de los usuarios no cuentan con equipo de medida registrado en nuestro sistema.

**CAUSALES DE NO LECTURA**

<b>Conexión directa</b>	5.507
<b>Medidores dañados</b>	1.143
<b>Caja con obstáculos</b>	3.071
<b>Conexión suspendida</b>	1.091
<b>Conexión cortada</b>	174
<b>Cero consumo</b>	3.899
<b>Otras imposibilidades</b>	6.568

En el mes de marzo se efectuaron 2.732 revisiones previas para determinar las causas de las desviaciones significativas de los consumos.

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

Se presenta a continuación un comparativo de los tres primeros meses de los años 2017 y 2018 de las peticiones resueltas por la gestión comercial.

<b>MES</b>	<b>PETICIONES RESUELTAS</b>	<b>MES</b>	<b>PETICIONES RESUELTAS</b>
ENERO DE 2017	1.281	ENERO 2018	1.458
FEBRERO DE 2017	1.326	FEBRERO 2018	961
MARZO 2017	1.134	MARZO 2018	1.253

La gestión referente a atención de usuarios y PQR ha sido atendida satisfactoriamente de la siguiente forma: del total de las peticiones recibidas, el 100% fueron atendidas dentro de los diez (10) primeros días hábiles. En la siguiente tabla se evidencian las causales de reclamo.

<b>CUENTA DE CAUSAL</b>	
<b>CAUSAL</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Total general</b>	<b>1.253</b>
102 - Inconformidad con el Consumo	556
136 - Reliquidación por no medidor	236
112 - Descuento por Predio Desocupado	198
123 - Solidaridad	65
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	47
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	29



<b>CUENTA DE CAUSAL</b>	
<b>CAUSAL</b>	<b>TOTAL</b>
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	25
104 - Cobros por servicios no prestados	13
105 - Dirección Incorrecta	13
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	11
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	10
130 - Terminación de contrato	10
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa	7
106 - Cobro Múltiple	6
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	6
137 - Pago por error	6
103 - Cobros inoportunos	2
122 - Pago sin Abono a Cuenta	2
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	2
138 - Traslado de deuda	2
141 - Prescripción	2
101 - Aforo	1
115 - Estrato	1
117 - Tarifa cobrada	1
126 - Conexión	1
135 - Silencio Administrativo Positivo	1

Respecto a la actualización de la información y cierre de casos en el sistema de información comercial, de las 1.253 Reclamaciones Presentadas en el mes de Marzo de 2018, se han sistematizado y cerrado en tiempo real 911 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:

<b>CUENTA DE ESTADO</b>	
<b>ESTADO</b>	<b>TOTAL</b>
13 - Registrado	303
14 - Atendido	911
36 - En anulación	39
<b>Total general</b>	<b>1.253</b>

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.



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 16 de 40

Para el mes de Marzo de 2018 se resolvieron 65 recursos de reposición en subsidio el de apelación.

RECURSOS DE REPOSICION EN SUBSIDIO EL DE APELACION	NUMERO DE RECURSOS
Enero 2018	63
Febrero 2018	93
Marzo 2018	65

Es pertinente indicar que la totalidad de los recursos de reposición y en subsidio de apelación han sido resueltos de estos la relación específica es la siguiente:

TIPO DE RECURSO	CANTIDAD
Recurso de reposición en subsidio el de apelación	64
Recurso de reposición	1
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>

A continuación se presenta la decisión de los 65 recursos radicados en el mes de marzo de 2018:

TIPO DE DECISION ADOPTADA POR EMDUPAR S.A	CANTIDAD
Confirma la decisión inicial	28
Modificar o reponer la decisión inicial	15
Rechazar por extemporáneo o improcedente	21
Archivo por desistimiento	1
TOTAL	65

**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.**

#### **DEPURACIÓN DE CARTERA**

A continuación se presenta el cronograma de actividades con la finalidad de ejecutar las actividades tendientes a la depuración de cartera:



ACTIVIDADES	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Actualización Manual de Cartera										
Proyección del Manual de Cobro Coactivo debido al cambio de naturaleza jurídica										
Aprobación de Manuales y designación de funciones al personal										
Implementación de Manuales y socialización										
Análisis detallado de la cartera, edades y procedimiento a seguir según manuales										

Los Manuales de Cartera y de Cobro Coactivo, con corte a la fecha de elaboración de este informe, se encuentran proyectados y se espera su aprobación para posterior implementación.

### REPORTES DE SUSCRIPTORES EN MORA

Este reporte se encuentra detallado en medio magnético, (CD), identificado como anexo No. 1.

### ACCIONES DE SUSPENSIÓN Y CORTE

Las actividades de suspensiones y reconexiones se detallan a continuación comparando los meses de enero, febrero y marzo del año 2018:

CONSOLIDADO SUSPENSIÓN DICIEMBRE A MARZO					
MES ACTIVIDAD	CON EFECTO	EFFECTIVA	INEFFECTIVAS	TOTAL	
01_DICIEMBRE	370	690	845	1.905	
02_ENERO	758	1.442	1.258	3.458	
03_FEBRERO	694	1.828	687	3.209	
04_MARZO	493	1.271	574	2.338	
<b>TOTAL</b>	<b>2.315</b>	<b>5.231</b>	<b>3.364</b>	<b>10.910</b>	
SUSPENSIÓN CON EFECTO					
Ddscipcion	01_DICIEMBRE	02_ENERO	03_FEBRERO	04_MARZO	TOTAL
PAGOS EFECTUADOS	127	348	467	311	1253
SIGUE SUSPENDIDO	184	259	139	105	687
USUARIO REALIZO ABONO	59	151	88	77	375
<b>TOTAL</b>	<b>370</b>	<b>758</b>	<b>694</b>	<b>493</b>	<b>2315</b>

SUSPENSIONES ANOMALIAS					
DESCRIPCION	01_DICIEMBRE	02_ENERO	03_FEBRERO	04_MARZO	TOTAL
ACOMETIDA NO VISIBLE	185	310	238	178	911
CASA DESOCUPADA			1		1
CASA SOLA	8	32	15	25	80
CONEXIÓN BAJO CONCRETO	41	122	74	31	268
CONEXIÓN DIRECTA		19	9	4	32
DIRRECCION ERRADA	46	11	5	8	70
DOBLE FACTURACION	4				4
OTROS	351	244	77	63	735
PREDIO ENREJADO	69	333	200	218	820
PREDIO UNIFICADO	1				1
USUARIO AGRESIVO	103	139	57	32	331
USUARIO CON TUTELA	37	48	11	15	111
<b>TOTAL</b>	<b>845</b>	<b>1.258</b>	<b>687</b>	<b>574</b>	<b>3.364</b>

DESCRIPCION	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO
CON EFECTO	\$ 83.189.932	\$ 76.398.312	\$ 93.566.012	\$ 88.867.443
EFFECTIVA	\$ 107.216.879	\$ 116.931.024	\$ 156.308.656	\$ 182.848.733
INEFFECTIVAS	\$ 83.352.223	\$ 81.647.450	\$ 91.162.886	\$ 89.729.461
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 273.759.034</b>	<b>\$ 274.976.786</b>	<b>\$ 341.037.554</b>	<b>\$ 361.445.637</b>

CONSOLIDADO RECONEXIONES	
DESCRIPCION	EFFECTIVA
01_DICIEMBRE	193
02_ENERO	434
03_FEBRERO	930
04_MARZO	641
<b>TOTAL</b>	<b>2.198</b>

**ESTADO DE LA CARTERA:**

Durante el mes de marzo de 2018 se evidenció un incremento en la cartera de la empresa, como se muestra a continuación:

**CARTERA TOTAL FEBRERO Y MARZO DE 2018**

FEBRERO	MARZO	VARIACIÓN
73.290.912.608.00	74.316.776.834.00	1.025.864.226.00

**ACUERDOS DE PAGO**

FEBRERO	MARZO	VARIACIÓN
594	534	- 60

#### 4. OBTENER LOS SERVICIOS DE UN LABORATORIO DE MEDIDORES.

Se anexan 12 Folios (actas de calibración de medidores) y listados de medidores, identificar estos documentos, como anexo No. 1.

En el mes de marzo, se escogieron los perfiles requeridos para ejercer las funciones propias del laboratorio de calibración de medidores:

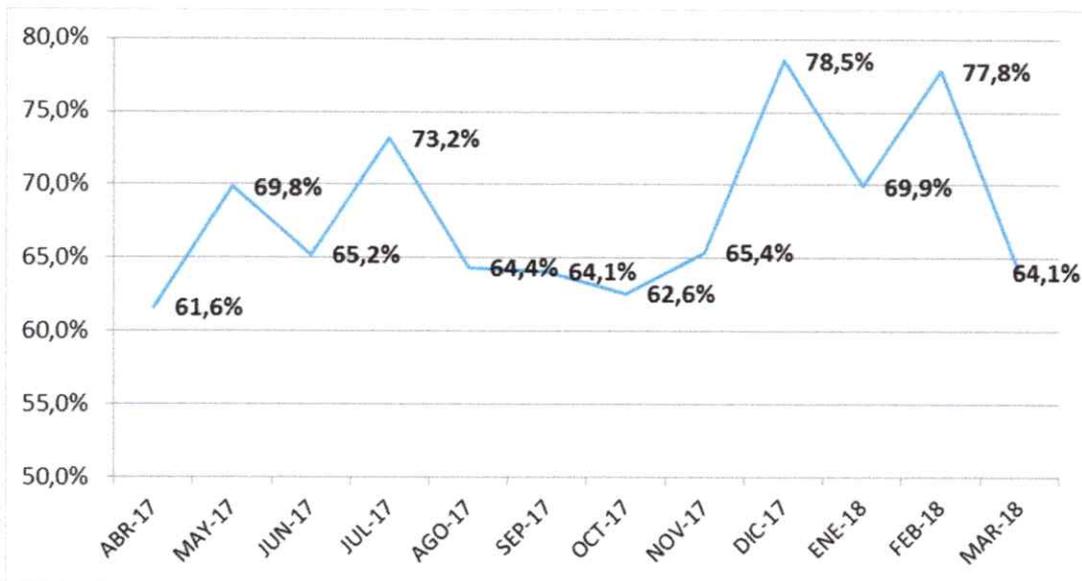
- Profesional universitario de control de pérdidas
- Auxiliar administrativo de control de pérdidas
- Auxiliar administrativo de atención al usuario

Así mismo, se gestionó ante la empresa certificadora SERVIMETERS S.A., la capacitación de dichos perfiles y da comienzo en el mes de mayo del presente año.

#### GESTIÓN Y EFICIENCIA EN EL RECAUDO.

##### REPORTE MENSUAL DE FACTURACIÓN CONTRA RECAUDO:

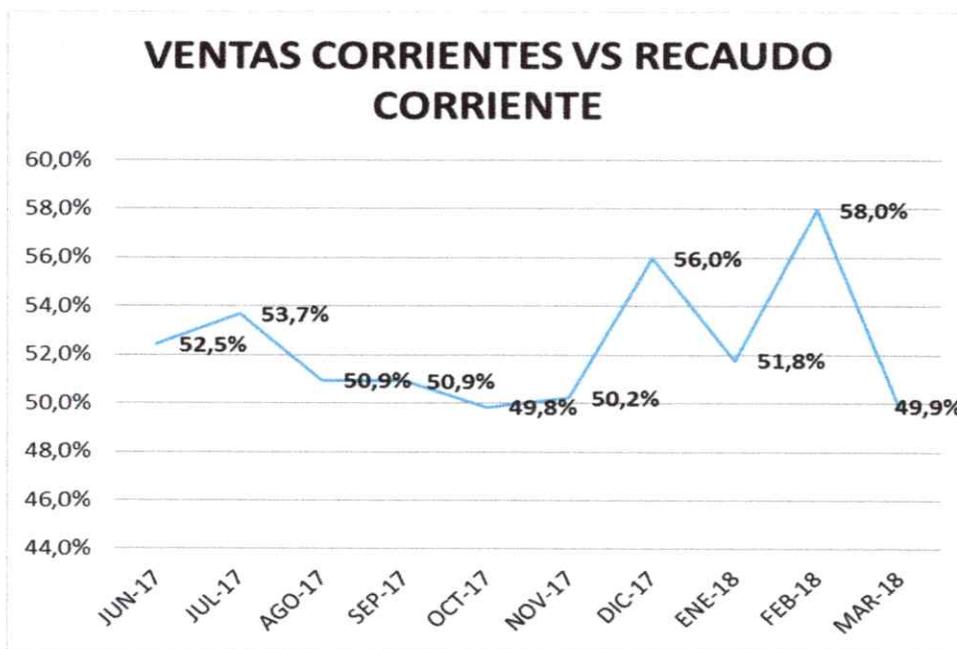
REPORTE MENSUAL DE FACTURACIÓN CONTRA RECAUDO			
PERIODO	FACTURACIÓN	RECAUDO	%
ABR-17	3.845.379.940	2.369.921.734	61,6%
MAY-17	4.017.312.874	2.805.305.603	69,8%
JUN-17	3.896.439.740	2.541.522.986	65,2%
JUL-17	4.060.032.586	2.971.245.358	73,2%
AGO-17	4.086.337.635	2.630.164.625	64,4%
SEP-17	3.965.834.669	2.541.222.638	64,1%
OCT-17	4.031.700.457	2.523.857.943	62,6%
NOV-17	3.914.083.451	2.560.811.875	65,4%
DIC-17	3.791.233.536	2.977.831.439	78,5%
ENE-18	4.027.049.665	2.816.237.011	69,9%
FEB-18	3.673.866.711	2.860.016.133	77,8%
MAR-18	4.271.277.843	2.738.427.088	64,1%



de (7.080), (805) se en marzo

contrato de 2018 el incremento 2018 es el

PTOS:



El recaudo corriente durante el mes de marzo del 2018 disminuye en un -8% con respecto al mes anterior y en lo concerniente a la facturación se mantiene igual al recaudo corriente del mes anterior. Con el aumento de las cuadrillas de suspensión que inició en el mes de Diciembre con la contratación de un tercero (RADIAN COLOMBIA S.A.S), jornadas de normalización (4 semanales) en los barrios y nuevas estrategias de cobro, con cuya política, la empresa logrará la fidelización, cultura de pago y aumento del recaudo corriente, como visitas personalizadas, llamadas, correos y mensajes en las facturas.



VENTAS CORRIENTES VS RECAUDO CORRIENTE			
PERIODO	FACTURACION	RECAUDO	%
JUN-17	\$ 3.896.439.740	\$ 2.043.947.657	52,5%
JUL-17	\$ 4.060.032.586	\$ 2.179.614.578	53,7%
AGO-17	\$ 4.086.337.635	\$ 2.081.782.900	50,9%
SEP-17	\$ 3.965.834.669	\$ 2.019.904.414	50,9%
OCT-17	\$ 4.031.700.457	\$ 2.009.321.353	49,8%
NOV-17	\$ 3.914.083.451	\$ 1.966.465.318	50,2%
DIC-17	\$ 3.791.233.536	\$ 2.122.303.720	56,0%
ENE-18	\$ 4.027.049.665	\$ 2.085.104.026	51,8%
FEB-18	\$ 3.673.866.711	\$ 2.129.490.802	58,0%
MAR-18	\$ 4.271.277.843	\$ 2.130.848.555	49,9%

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

RECAUDO NO CORRIENTE	
PERIODO	NO CORRIENTE
JUN-17	\$ 497.592.920
JUL-17	\$ 791.630.780
AGO-17	\$ 548.381.725
SEP-17	\$ 522.885.374
OCT-17	\$ 514.536.590
NOV-17	\$ 594.346.557
DIC-17	\$ 855.527.719
ENE-18	\$ 731.132.985
FEB-18	\$ 730.525.331
MAR-18	\$ 607.578.533




	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 22 de 40

Para el mes de marzo del 2018 disminuye el recaudo no corriente en un -16%. Con la puesta en marcha de la Oficina de cobro Coactivo, la empresa tramitará el cobro pre jurídico y jurídico a los usuarios que hagan caso omiso a la gestión de cobro con las actividades anteriores.

Una de las actividades que se están llevando a cabo es incentivar el recaudo en los diferentes barrios de la ciudad, con las brigadas “EMDUPAR AL BARRIO”.

### COMPONENTE FINANCIERO

**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 los Ingresos Vigencia Fiscal 2018					
Meses	Recaudo Efectivo	Recuperación Cartera	Subsidios	Otros Ingresos	Total
Enero	2,085,104,026.00	731,132,985.00	1,055,765,980.47	35,554,431.15	3,907,557,422.62
Febrero	2,860,016,133.00		304,621,113.00	35,107,385.07	3,199,744,631.07
<b>Total</b>	<b>4,945,120,159.00</b>	<b>731,132,985.00</b>	<b>1,360,387,093.47</b>	<b>70,661,816.22</b>	<b>7,107,302,053.69</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.

✓ **Realizar las respectivas conciliaciones mensualmente,**

La empresa EMDUPAR S.A E.S.P posee sesenta (60) cuentas bancarias en diferentes entidades del sector financiero y al día 28 de mes de febrero 2018 se mantienen.

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

MES	TOTAL DE CUENTAS	CUENTAS CONCILIADAS	PORCENTAJE CUENTAS CONCILIADAS
FEBRERO	60	49	81.66

Las conciliaciones bancarias pasaron del 90.16% al 81.66% obteniéndose un disminución del 9.42% entre los meses de diciembre y febrero resultado que se considera importante



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 23 de 40

ya que tenemos dificultades con algunos bancos donde la información se nos 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.

Para el mes de enero de 2018 se cancelaron los meses de octubre y noviembre por un valor de **(\$612,095,680.17)** y adicional se recibió una consignación de **(\$443,670,300.30)** que se llevó como abono a la cuota de la ley 550 para un total de **(\$1,055,765,980.47)** durante el mes de Enero .En el mes de febrero cancelaron el valor restante de la cuota de ley 550 por el año 2018 de **(\$304,621,113.00)** y en Marzo 23/03/2018 cancelaron los subsidios de los estratos 1, 2 y 3 del mes de diciembre por un valor de **(\$290,356,832.65)**.

Quedan pendiente por pagar los subsidios del mes de enero, febrero (se anexan cuentas de cobro de estos 2 meses, debidamente recibidos por el Municipio de Valledupar; (identificar estos documentos como anexo No. 2) y marzo de 2018, esta última cuenta debido a daños presentados en el sistema se ha demorado en su presentación para pago. La cancelación oportuna 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.



**CUADRO RESUMEN DE INDICES FINANCIEROS AL MES DE FEBRERO DE 2018**

<b>LIQUIDEZ</b>	ACTIVO CORRIENTE	4.056.209	25,68
	PASIVO CORRIENTE	15.795.851	
<b>ENDEUDAMIENTO</b>	TOTAL PASIVOS	36.484.449	11,62
	TOTAL ACTIVOS	313.916.621	
<b>ENDEUDAMIENTO -DEUDA FINANCIERA</b>	TOTAL OBLIGACIONES FINANCIERAS	1.588.547	0,51
	TOTAL ACTIVOS	313.916.621	
<b>ENDEUDAMIENTO -DEUDA NO FINANCIERA</b>	TOTAL PASIVOS -TOTAL OBLIG.FINANC.	34.895.902	11,12
	TOTAL ACTIVOS	313.916.621	
<b>APALANCAMIENTO</b>	TOTAL PASIVOS	36.484.449	13,22
	TOTAL PATRIMONIO	275.924.524	
<b>MARGEN NETO</b>	UTILIDAD NETA	1.507.213	20,99
	INGRESOS OPERACIONALES	7.182.044	
<b>ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR</b>	CUENTAS POR PAGAR	14.848.971	7,34
	COSTO DE VENTAS X 365	738.699.410	





## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 25 de 40

<b>ROTACIÓN CUENTAS POR COBRAR</b>	CUENTAS POR COBRAR SERVICIOS	6.069.237	0,85
	INGRESOS OPERACIONALES X 365	2.621.446.060	

<b>PORCENTAJES DE SUBSIDIOS</b>	SUBSIDIOS ASIGNADOS	3.556.000	0,50
	INGRESOS	7.155.481	

<b>PORCENTAJE DE RECAUDO</b>	CARTERA	21.444.560	2,99
	INGRESOS OPERACIONALES	7.182.044	

<b>EJECUCION DE SUBSIDIOS</b>	COSTOS Y GASTOS POR CABECERA	1.414.900	0,98
	SUBSIDIOS ASIGNADOS	1.441.741	

Acueducto

<b>EJECUCION DE SUBSIDIOS</b>	COSTOS Y GASTOS POR CABECERA	608.934	0,29
	SUBSIDIOS ASIGNADOS	2.114.259	

Alcantarillado

<b>RENTABILIDAD ACTIVOS ROA</b>	UTILIDAD NETA	1.507.213	0,48
	ACTIVOS	313.916.621	

<b>RENTABILIDAD PATRIMONIO ROE</b>	UTILIDAD NETA	1.507.213	0,55
	PATRIMONIO	275.924.524	

**Los indicadores de Liquidez:** Es la capacidad de la empresa para pagar las obligaciones en el corto plazo

**Los indicadores de Endeudamiento:** ayudan a ejercer un control sobre los rubros de financiamiento como son los Pasivos -financiamiento externo y el Patrimonio-Financiamiento interno el eficiente manejo de estos indicadores nos muestran la salud financiera del ente económico.

**Los indicadores de Actividad:** nos definen la rotación de las cuentas por cobrar y pagar se utilizan para calcular el promedio de días que demora la empresa para recuperar el valor de sus facturas.

**Los indicadores de Rentabilidad:** los indicadores de rentabilidad son una serie de índices que sirven a una empresa para medir la capacidad que tienen de obtener beneficios, principalmente a través de los fondos propios disponibles o del activo total con el que cuenta la empresa

Los indicadores de liquidez del mes de febrero nos muestran que en el corto plazo la empresa presenta que por cada \$ 100 de deuda se cuenta con \$ 25.68 para cubrir el pago de la misma en el corto plazo.

Comparando los indicadores de este mes encontramos que muestra una disminución del índice en 7.59% con respecto al mes de enero

Con los indicadores de endeudamiento del mes de febrero podemos concluir que la participación de los acreedores para el mes de febrero es del 11.62% sobre el total de los activos de la compañía; lo cual no es un nivel muy riesgoso.

Interpretación: podemos observar que el nivel de endeudamiento aumento en 1.04% con respecto al mes de Enero.

Con los indicadores de endeudamiento con deuda financiera del mes de febrero podemos concluir que la participación de los acreedores externos para el mes de febrero es del 0.51% sobre el total de los activos de la compañía; lo cual no es un nivel muy riesgoso.



Interpretación: podemos observar que el nivel de endeudamiento con deuda financiera se disminuyó el porcentaje entre el mes de enero y febrero.

Con los indicadores de endeudamiento con deuda no financiera del mes de febrero podemos concluir que la participación de los acreedores internos para el mes de febrero es del 11.12% sobre el total de los activos de la compañía; lo cual no es un nivel muy riesgoso.

Interpretación: podemos observar que el nivel de endeudamiento con deuda no financiera aumentó en 1.18% con respecto al mes de Enero.

Con los indicadores de apalancamiento del mes de febrero podemos concluir que la participación de los accionistas para el mes de enero es del 13.22% sobre el total del patrimonio donde la compañía; ha contraído el financiamiento para realizar sus operaciones.

Interpretación: podemos observar que el indicador de apalancamiento aumento en 1.69% con respecto al mes de Diciembre.

Con los indicadores del margen neto del mes de febrero podemos concluir que la participación del margen de ganancia neta (utilidad bruta en nuestro caso sobre los ingresos operacionales fue del 20.99%.

Interpretación: Como podemos observar en el margen neto, existe una disminución del 57.16% esta obedece a que la utilidad en el mes de febrero se tomó como una utilidad bruta ( más alta) sin ajustes, depuraciones, provisiones y en enero es utilidad bruta fue más baja.

Con los indicadores de rotación de cuentas por pagar del mes de febrero tuvo un porcentaje del 7.34 veces.

Interpretación: Como podemos observar la rotación de las cuentas por pagar de la empresa para el mes de febrero de 2018 fue del 7.34 veces en el mes de febrero siendo un indicador regular de acuerdo al nivel acreencias de la empresa.

La rotación de cuentas por pagar es un indicador de que tan bien una compañía paga sus facturas pendientes. Si este índice es demasiado bajo, puede significar que el negocio está teniendo problemas para pagar sus cuentas o que tiene

plazos de crédito muy atractivos. Por el otro lado, si esta relación es muy alta, la compañía puede estar pagando sus cuentas demasiado rápido y no estar aprovechando completamente los términos de crédito ofrecido por los proveedores. Esto puede impactar de una manera importante su flujo de caja.

Con los indicadores de rotación de cuentas por cobrar del mes de febrero fue del 0.85 vez

Interpretación: Como podemos observar el porcentaje de rotación de las cuentas por cobrar de la empresa para el mes de diciembre fue de un 0.85 vez contra los 1.72 veces más que el mes de enero

La rotación de cartera es un indicador financiero que determina el tiempo en que las cuentas por cobrar toman en convertirse en efectivo, o en otras palabras, es el tiempo que la empresa toma en cobrar la cartera a sus clientes.

La rotación de cartera nos permite identificar cuánto tiempo nos tomar recuperar las ventas a crédito que hemos realizado, un dato importante, por cuanto estamos financiando a nuestros clientes y eso tiene un costo financiero.

Con los indicadores porcentajes de subsidios del mes de febrero podemos concluir que la participación de los subsidios en los ingresos operacionales durante el mes de febrero fue del 0.50%.

Interpretación: Como podemos observar los subsidios tienen una disminución del 46.23 % con respecto a los ingresos y respecto al mes de enero; este indicador en la medida que se acumule el factor ingresos aumenta el mismo.

Con los indicadores porcentajes de recaudo con respecto a los ingresos operacionales del mes de febrero podemos concluir que la participación del recaudo en los ingresos operacionales durante el mes de enero fue del 2.99%

Con los indicadores ejecución de subsidios con respecto a acueducto del mes de febrero podemos concluir que la participación de los costos asociados sobre los subsidios asignados(acueducto) y los costos por mes son bajos dando un porcentaje de participación del 0.98%.

Con los indicadores ejecución de subsidios con respecto alcantarillado del mes de febrero podemos concluir que la participación de los costos asociados sobre los

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 29 de 40

subsidios asignados (alcantarillado) y los costos por mes son bajos tienen un porcentaje de participación del 0.29%.

El indicador de rentabilidad de activos **ROA**:

Es el indicador del rendimiento del activo a través del cual se busca medir eficiente y cuantitativamente la rentabilidad que es producida por la empresa tomando como base el valor total de los activos.

El **ROA** mide la eficiencia de la empresa en la administración y óptimo aprovechamiento de los activos para la producción de renta.

De forma general se considera que para una empresa sea valorada de forma positiva en cuanto a su rentabilidad cifra obtenida de su **ROA** debe superar aproximadamente el **5%**; este indicador es de una gran importancia para valorar la rentabilidad de la empresa

El valor del **ROA** para el mes de febrero fue del 0.48% siendo un porcentaje bajo mirando la participación de la utilidad con respecto a los activos.

El indicador de rentabilidad del patrimonio **ROE** o rentabilidad financiera:

Es un indicador que mide el rendimiento del capital invertido por los accionistas. Concretamente, mide la rentabilidad obtenida por la empresa sobre sus fondos propios.

El valor del **ROE** para el mes de febrero fue del 0.55% siendo un porcentaje bajo mirando la participación de la utilidad con respecto al patrimonio de los socios.

Como herramienta de análisis de la rentabilidad de una empresa el **ROA** es mejor ante el **ROE**, puesto que este último pasa por alto el nivel de endeudamiento, el cual es una medida del riesgo de la empresa, mientras que el **ROA** se concentra en la rentabilidad de los activos de la empresa, lo cual es indistinto a las fuentes de financiamiento.

En lo concerniente a gestiones administrativas, con la Gestión Humana de la Empresa, hemos iniciado el trámite administrativo encaminado al proceso de



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 30 de 40

certificación en competencias laborales de todos los trabajadores de la Gestión Técnica Operativa, para ello procedemos a remitir los siguientes documentos:

- Comunicaciones en las cuales se evidencia el seguimiento a solicitud ante el SENA para inicio del proceso en competencias laborales a los trabajadores del departamento técnico operativo de la empresa. Nos encontramos en la etapa de convocatoria y alistamiento de los trabajadores, para iniciar el proceso en el mes de mayo de 2018.
- Acta de la primera mesa de trabajo - creación del estudio técnico planta de personal, con el fin de establecer los parámetros técnicos y legales para la modificación de la misma.

Los citados documentos se identifican como anexo No. 3.

### **COMPONENTE TÉCNICO OPERATIVO**

En adelante relacionamos las gestiones adelantadas por la Gestión Técnica Operativa, para evidenciar logros en los siguientes compromisos:

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

- Se reitera que en informe octavo, fue remitida copia del Acta del Convenio suscrito con la Universidad del Área Andina, el cual tienen por objeto tiene por estudio la factibilidad de inclusión de pozos profundo como alternativa de abastecimiento al sistema de acueducto.
- Se muestran documentos de la Gestión de EMDUPAR S.A E.S.P ante la Fundación del Área Andina, para revisar el desarrollo y avance de los compromisos: acta de reunión, que estableció el compromisos de geo referenciar los pozos subterráneos de abastecimiento cerca de los tanques de almacenamiento del sistema de acueducto de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P., y se solicitó celeridad a todos los procesos tendientes a obtener los productos objeto del convenio.
- Se reitera que el plan de contingencia de la Empresa fue presentado en informe anterior; pero teniendo en cuenta que la ejecución del convenio suscrito con la Universidad del Área Andina suministrará un diagnostico que nos llevará a la ejecución de medidas técnicas e implementación de obras en las fuentes de abastecimiento alternas de nuestro tanques de



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 31 de 40

almacenamiento, EMDUPAR S.A. E.S.P., ejecutará actualizaciones al mismo conforme a las medidas adoptadas.

*Reducir el índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF) a un valor de 6 m<sup>3</sup>/suscriptor.*

- Se reitera que el Catastro de redes fue actualizado a fecha Diciembre del 2017 y se presentó evidencia del mismo a ustedes, en visita realizada de inspección y vigilancia a la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P.
- Tanques de almacenamiento: Este proyecto se encuentra en ejecución (ya se obtuvo el permiso de Aprovechamiento Forestal: Resolución 0234 del 16 de marzo del 2018).

Es importante indicar con relación a la gestión de *Reducir el índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF) a un valor de 6 m<sup>3</sup>/suscriptor*, que la empresa EMDUPAR S.A. E.S.P., realizó la solicitud de modificación de estrategias, presentando un proyecto ejecutable conforme a los recursos financieros de la Empresa y a la fecha del presente informe, se está a la espera de la respuesta del ente de vigilancia y control.

**Macromedición:** Mediante oficio DT-DT- 405, se le solicitó al colaborador empresarial RADIAN, dinamizar los procesos tendientes a obtener la instalación de los macromedidores en la Planta de Tratamiento de Agua Potable, aspecto fundamental en todas las estrategias subsiguientes e inherentes a la Meta 2 (Sectorización hidráulica, Programa de detección y reparación de fugas, Programa de Gestión de pérdidas y los Programas de cambio de válvulas y manejos de presiones en la red). Anexamos comunicación cuyos documentos se identifican como anexo No. 4.

*Optimizar la infraestructura existente para la recolección y tratamiento de aguas residuales.*

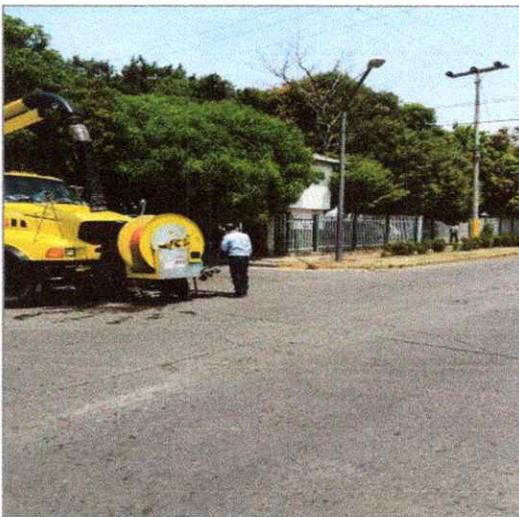
En este aspecto el prestador del servicio de alcantarillado sanitario ha realizado intervenciones e inversiones importantes en la Ciudad, para mitigar dicho impacto así:

- Sector de la DPA: Construcción de 420 ML de tuberías de aguas negras, diámetro 16" PVC, anexamos copia del contrato y acta de inicio de la obras para su verificación.



Se ha practicado mantenimiento correctivo y preventivo al sistema, logrando eficiencia en la operación del sistema de alcantarillado, el cual, aun bajo la temporada de lluvias, no ha evidenciado colapso alguno; para mayor constancia evidenciamos el siguiente registro fotográfico:

**BARRIO 12 DE OCTUBRE  
COMANDO CENTRAL DE PÓLICIA CESAR**



**AEROPUERTO ALFONSO LOPEZ**



**TERMINAL DE TRANSPORTES DE VALLEDUPAR**



**FERIA GANADERA - VALLEDUPAR - LA PAZ**



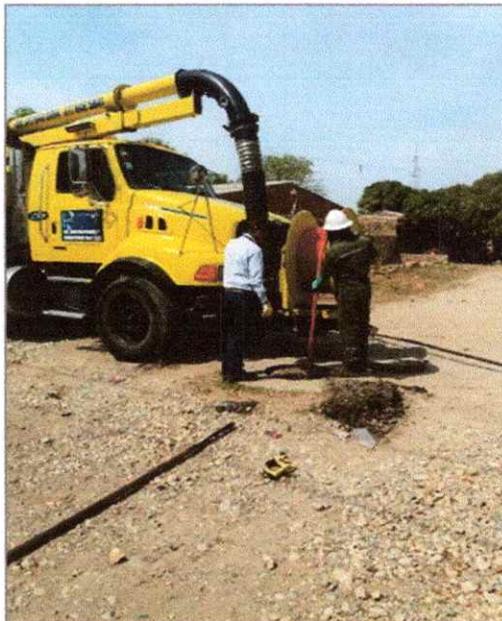
**HOSPITALITO DE LA NEVADA - CALLE 6 - CARRERA 42**



**HUMEDAL – MARIA CAMILA SUR**



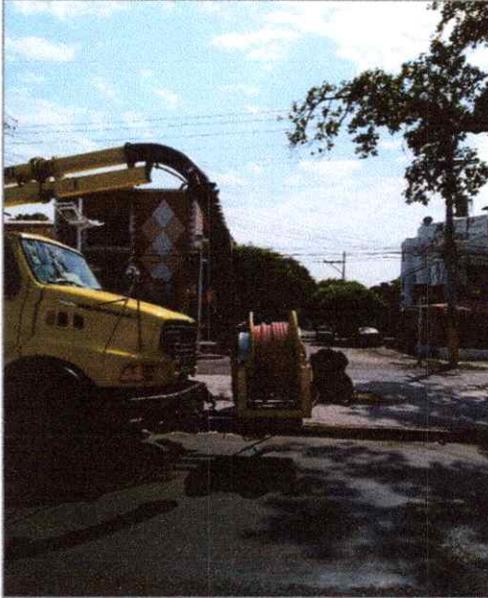
**BARRIO TOBIAS DAZA**



**BARRIO GALAN – CR 5 – CLL 31**



**Av. SIMON BOLIVAR**



**BARRIO ESPERANZA NORTE**



**CANAL DE PANAMA – GLORIETA TERMINAL DE TRANSPORTES**



**CENTRO – CR 6 – CLL 16B**



**BARRIO LOS CAMPANOS**



**QUINTAS DEL COUNTRY  
Av. SIERRA NEVADA**



**CONJ. LOS CORALES  
Av. SIERRA NEVADA**



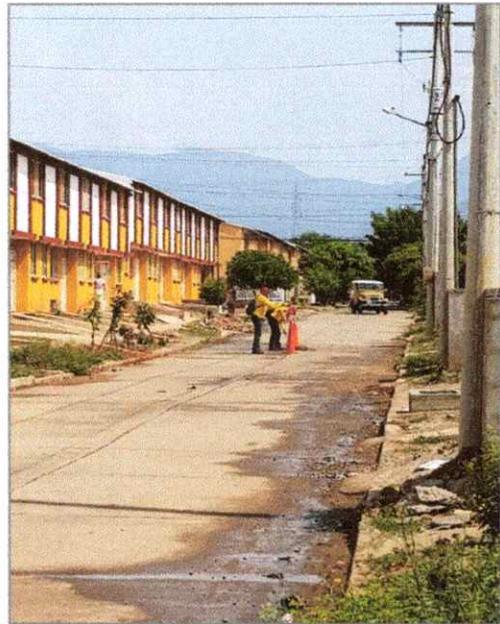
**BARRIO LOS CORTIJOS**



**BARRIO DON CARMELO**



**BARRIO TOBIÁS DAZA**



**BARRIO VILLA CONSUELO**



**BARRIO LOS CAMPANOS**



**BARRIO VILLA CONSUELO**



**MARSELLA REAL – CR 38**



### BARRIO LA CASTELLANA



### VILLA LIGIA 1



*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.*

Hasta la fecha, EMDUPAR S.A E.S.P ha realizado cuatro (4) pagos a la Corporación Autónoma Regional del Cesar (CORPOCESAR) por concepto de Tasa por uso del agua y tasa retributiva.

Mediante el oficio CGJ-A-189 del 13 de marzo de 2018, Corpocesar solicita a EMDUPAR S.A E.S.P. aportar la autorización sanitaria favorable, expedida por la



Secretaría de Salud Departamental del Cesar, en virtud de lo establecido en el Art. 28 del Decreto 1575 de 2007. Lo anterior, para finalizar el trámite de aumento de la concesión de agua potable (Resolución 022 del 25 de febrero de 2003).

Con oficio DT-DT-324 del 21 de marzo de 2018, EMDUPAR S.A E.S.P. realiza el procedimiento correspondiente a la Secretaría de Salud Departamental y nos encontramos a la espera del pronunciamiento de la Secretaría citada; para su verificación anexamos oficios OFI-CGJ-A-189 y DT-DT-324.

*Cumplir el índice de Riesgo para la calidad del Agua - IRCA menor al 5%.*

En informe anterior – Octavo – remitimos acta de concertación de los puntos de muestreo convenidos con la Secretaría de Salud Municipal y se le ha dado continuidad a la ejecución de labores técnicas que garantizan la calidad del agua enviada a la ciudad.

Anexamos copia de la política de mantenimiento de vertimiento y de residuos en sistemas de alcantarillado y acueducto y programa de reducción de las conexiones erradas al sistema de aguas residuales.

Todos los documentos relacionados de soporte al componente técnico Operativo, se identifican en los anexos No. 4.

Con lo anterior reportamos noveno informe a la ejecución del Programa de Gestión convenido con la Superintendencia de Servicios Públicos.

No siendo otro el motivo,



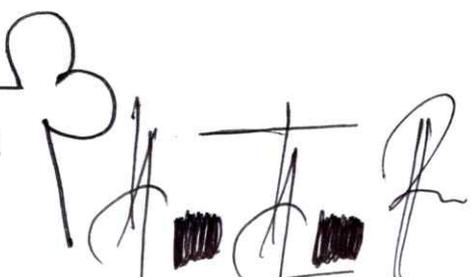
**JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE**  
Gerente EMDUPAR S.A. E.S.P.



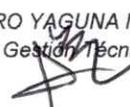
Revisó: **MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID**  
Jefe de Gestión Comercial



**JORGE NAVARRO HERNANDEZ**  
Jefe de Gestión Financiera



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



**ALVARO YAGUNA NÚÑEZ**  
Jefe de Gestión Técnica



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20184211069771

Fecha: 12/07/2018

GD-F-007 V.10

Página 1 de 29

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 noveno informe de avance del Programa de Gestión acordado entre el prestador y esta entidad.

- Radicado SSPD No. 20185290423802 del 08 de mayo de 2018.

Respetado Señor Gerente:

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

Entre las principales alertas que identificamos a partir de la información remitida se encuentra que el prestador no envió soportes de los resultados de control de calidad del agua en la red de distribución, los cuales tampoco se encuentran reportados en el SUI para los meses de enero a abril del presente año. Tampoco remitió soportes en cuanto a la sectorización hidráulica de la red de acueducto, el establecimiento de protocolos y programas de detección y reparación de fugas, el manejo del sistema de presiones en la red, la instalación de ventosas en la red de acueducto y el programa de gestión y control de pérdidas.

A continuación, indicamos la valoración de los compromisos para el noveno informe del Programa de Gestión, presentado en abril de 2018:

#### - COMPONENTE COMERCIAL

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

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

En este aspecto se presenta la misma información que en el informe 8, con la única diferencia que se corrige el valor total de suspensiones en marzo, a 2.338.

El personal asignado para la gestión comercial en el mes de marzo es el siguiente:

#### **ACTIVIDAD Trabajadores**

Suspensiones	11
Reconexiones	4
Verificación de suspensiones	2
Notificación para normalizaciones	4
Técnicos normalizaciones	4
Lectura Crítica y Facturación	11
Revisiones internas	8
Actualización de Catastro de suscriptores	38

Las actividades realizadas durante el mes de marzo, se relacionan en el siguiente cuadro de informe:

Suspensiones				
MES	CON EFECTO	EFFECTIVA	INEFFECTIVAS	TOTAL
DICIEMBRE	370	690	845	1.905
ENERO	758	1.442	1.258	3.458
FEBRERO	694	1.828	687	3.209
MARZO	493	1.271	574	2.338
<b>TOTAL</b>	<b>2.315</b>	<b>5.231</b>	<b>3.364</b>	<b>10.910</b>

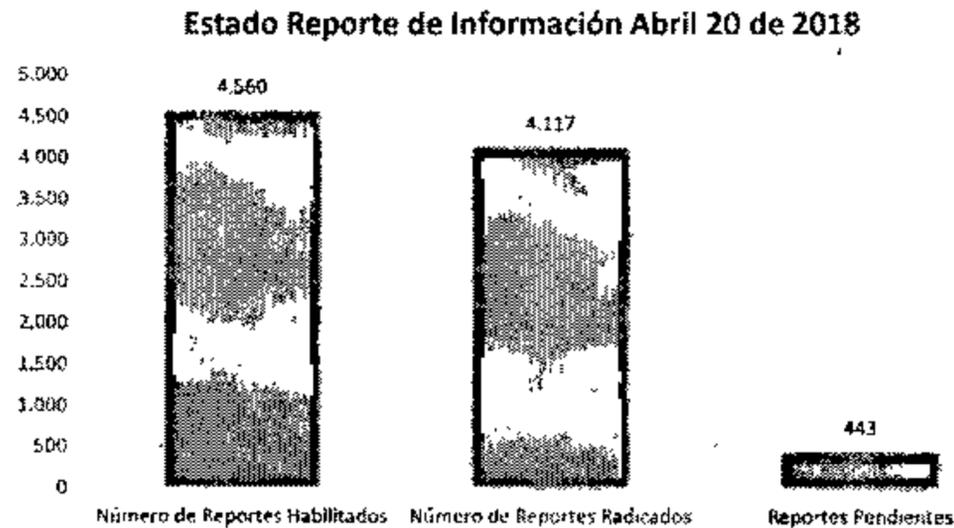
En reconexiones no se actualizaron las cifras de marzo y continúa igual a lo informado para el octavo informe:

Reconexiones	
Mes	EFFECTIVA
DICIEMBRE	193
ENERO	434
FEBRERO	930
MARZO	641
<b>Total</b>	<b>2.198</b>

## 2. Información actualizada y de calidad.

EMDUPAR S.A.E.S.P. informa el estado de reportes al SUI en el período comprendido entre marzo 21 y abril 20 de 2018. El resumen de los reportes radicados y pendientes, se muestra en el siguiente cuadro:

Reporte de Información SSPD Abril 20 de 2018				
AÑO	Número de Reportes Habilitados	Número de Reportes Radicados	Reportes Pendientes	Porcentaje de Cargue
2011	365	346	19	94.79%
2012	353	333	20	94.33%
2013	340	310	30	91.18%
2014	338	304	34	89.94%
2015	376	310	66	82.45%
2016	388	310	78	79.90%
2018	308	209	99	67.86%
2018	72	17	55	23.61%
<b>Total</b>	<b>4,560</b>	<b>4,117</b>	<b>443</b>	<b>90.29%</b>



Al 20 de abril de 2018, la empresa tiene pendientes por tópico los siguientes cargues de información:

Tópico	Pendiente
Administrativo	1
Administrativo y Financiero	123
Auditor	16
CMI	3
Comercial y de Gestión	258
Generalidades-Riesgos	10
Técnico operativo	32
<b>Total General</b>	<b>443</b>

Para este período se considera cumplido el compromiso de remisión y cargue de la información; sin embargo, el cumplimiento general del programa de gestión se tendrá en cuenta cuando no queden pendientes en la totalidad de la gestión.

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

EMDUPAR S.A.E.S.P. informa que en el mes de marzo de 2018 se recaudaron los subsidios de los estratos 1, 2 y 3 correspondientes al mes de diciembre de 2017 por valor de \$290.356.832.65 y el abono a la cuota de Ley 550 de 1999 por valor de \$304.621.113.00.

Respecto de los meses de enero y febrero se presentaron las cuentas de cobro al municipio, y se continúa la gestión de cobro.

Considerando que se están realizando las gestiones de cobro por parte del prestador el compromiso se considera CUMPLIDO en este sentido.

### **4. Revisión, Actualización, Legalización y Socialización del Contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa.**

Informa el prestador, que mediante radicado CRA 20182030025991 de 20 de marzo de 2018 recibió el concepto de legalidad sobre las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos, emitido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, el cual fue publicado en su página web y se puede consultar en el enlace <http://www.emdupar.gov.co/index.php/la-entidad/contrato-de-condiciones-uniformes>

Sin embargo, se revisó el CCU en el RUPS y se observó que este no ha sido actualizado. Por lo que a pesar de que se considera cumplido el compromiso asumido al respecto, se le recuerda al prestador que en el RUPS debe cargarse el CCU actualizado, señalando que cuenta con el concepto de legalidad.

#### 5. Catastro de suscriptores.

EMDUPAR S.A.E.S.P. informa que para la actualización del catastro de suscriptores contrató al Colaborador Empresarial RADIAN SAS. Respecto a la definición y planeación de actividades del Catastro, en la siguiente tabla se presenta el estado de avance:

ACTIVIDADES ACTUALIZACIÓN DE CATASTRO DE SUSCRIPTORES							
ITEMS CATASTRO	FECHA INI	FECHA FIN	PONDERADO	AVANCE	META	AVANCE	AVANCE
Configuración software	15/11/2017	16/01/2018	20%			100%	20%
Configuración general	17/01/2018	07/02/2018	7%			100%	7%
Configuración precel	08/02/2018	20/02/2018	4%			100%	4%
Prueba piloto	21/02/2018	23/02/2018	1%			100%	1%
Levantamiento Guatapuri	21/02/2018	22/02/2018	1%			100%	1%
Verificación	21/02/2018	23/02/2018	1%			100%	1%
Prueba piloto cartográfica	26/02/2018	28/02/2018	1%			100%	1%
Planimetría	21/02/2018	22/02/2018	1%			100%	1%
Localización xy	21/02/2018	28/02/2018	3%			100%	3%
Levantamiento de info y programación	01/03/2018	15/08/2018	57%	11497	102643	11%	6%
Verificación	16/08/2018	22/08/2018	2%	0	102643	0%	0%
Actualización	23/08/2018	29/08/2018	2%	0	102643	0%	0%
<b>TOTAL</b>			<b>100%</b>				<b>45%</b>

El estado de avance muestra que la planeación de actividades, configuración de software y prueba piloto se encuentran realizadas en un 100%. Las actividades en terreno alcanzan 11.497 encuestas a suscriptores, representando un 11% de avance.

El avance ponderado, de acuerdo a su relevancia, lo estima el prestador en un 45%.

La información reportada para el período analizado permite calificar cumplido el compromiso; sin embargo, el cumplimiento global del mismo se presentará cuando finalice el Catastro.

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

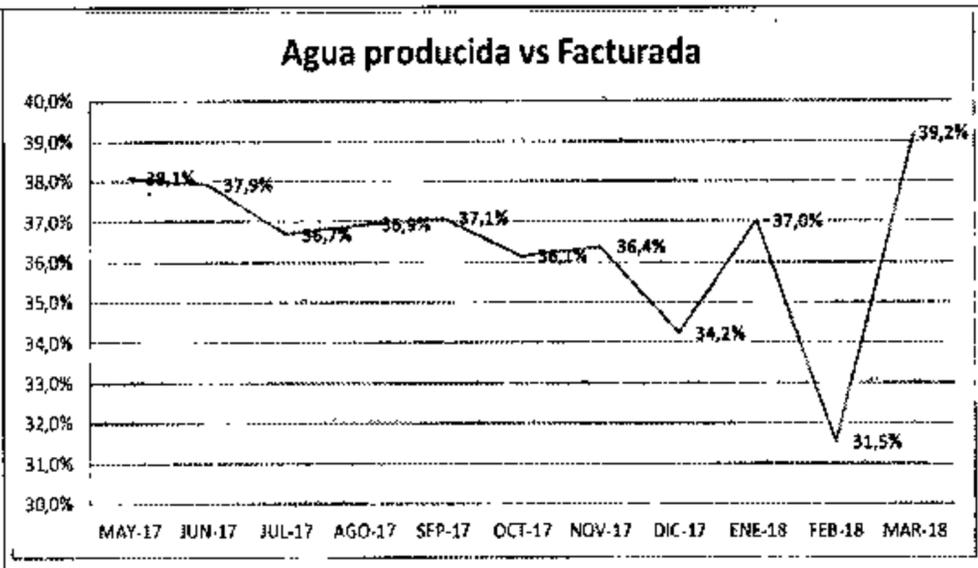
EMDUPAR S.A.E.S.P. informa que las etapas del plan de acción para este objetivo son las siguientes:

1. Identificación de pérdidas comerciales.
2. Acciones para la disminución de pérdidas comerciales.
3. Recuperación de consumos.
4. Indicadores para disminuir las pérdidas comerciales.
5. Proceso para la disminución de pérdidas.

Al respecto, se solicita presentar el respectivo cronograma de actividades y proponer las metas e indicadores de avance.

Por otro lado, se presentan las siguientes estadísticas de Agua no Contabilizada:

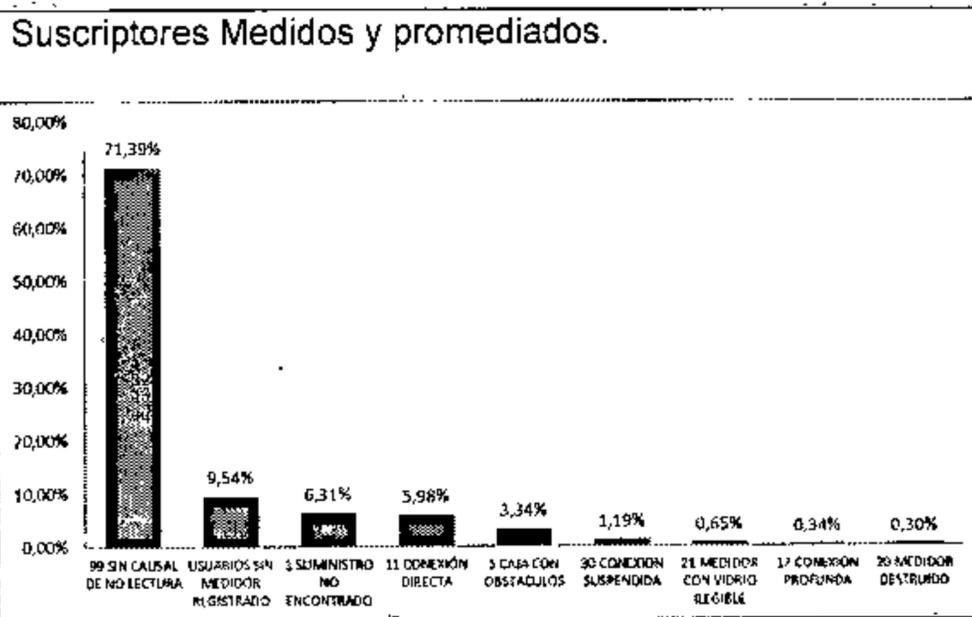
MESES	AGUA EN M3	AGUA FACTURADA	%
ENE-17	4.484.154,81	1.847.978	41,2%
FEB-17	4.432.406,40	1.781.090	40,2%
MAR-17	4.920.220,80	1.788.132	36,3%
ABR-17	4.603.392,00	1.759.915	38,2%
MAY-17	4.795.200,00	1.827.344	38,1%
JUN-17	4.665.600,00	1.769.409	37,9%
JUL-17	4.941.648,00	1.813.501	36,7%
AGO-17	4.893.436,00	1.807.087	36,9%
SEP-17	4.704.480,00	1.745.021	37,1%
OCT-17	4.950.720,00	1.789.619	36,1%
NOV-17	4.743.360,00	1.725.739	36,4%
DIC-17	4.759.703,57	1.629.510	34,2%
ENE-18	4.694.106,67	1.737.783	37,0%
FEB-18	4.810.752,00	1.516.414	31,5%
MAR-18	4.665.600,00	1.828.610	39,2%



En torno a este punto, se solicita al prestador que informe las metas de avance y cumplimiento en la gestión de reducción de pérdidas.

En el seguimiento a la facturación de suscriptores, medidos, promediados y otras causales de no medición, se informa lo siguiente:

CAUSALES DE NO LECTURA	Total	%
99 SIN CAUSAL DE NO LECTURA	65.701	71,39%
USUARIOS SIN MEDIDOR REGISTRADO	8.777	9,54%
1 SUMINISTRO NO ENCONTRADO	5.807	6,31%
11 CONEXIÓN DIRECTA	5.507	5,98%
5 CAJA CON OBSTACULOS	3.071	3,34%
30 CONEXION SUSPENDIDA	1.091	1,19%
21 MEDIDOR CON VIDRIO ILEGIBLE	600	0,65%
17 CONEXION PROFUNDA	313	0,34%
20 MEDIDOR DESTRUIDO	272	0,30%
22 MEDIDOR CON VIDRIO ROTO	264	0,29%
10 CONEXIÓN CORTADA	174	0,19%
6 CAJA INUNDADA	164	0,18%
2 MEDIDOR DIFICIL ACCESO	156	0,17%
4 ES UN LOTE	56	0,06%
12 MEDIDOR VOLTEADO	33	0,04%
3 PREDIO DEMOLIDO	23	0,02%
7 USUARIO IMPIDE TOMA DE LECTURA	16	0,02%
23 MEDIDOR SIN AGUJAS	7	0,01%
Total general	92.032	100%



Esta información permite medir la gestión sobre suscriptores facturados por diferencia de lecturas, permitiendo a EMDUPAR S.A.E.S.P. Establecer acciones y metas para el seguimiento a la gestión.

### Reporte de Medidores Cambiados y Otros

Informa EMDUPAR S.A.E.S.P. que las acciones encaminadas al control de pérdidas en el mes de marzo de 2018, se centraron en la normalización a usuarios, notificaciones de problemas en la micromedición, trabajo en campo conducente a la normalización, seguimiento y control a constructoras, construcciones ilegales, normalización de usuarios de grandes diámetros y en general, avances en micromedición.

Los avances se muestran en la siguiente tabla, realizando una comparación entre los meses de febrero y marzo del presente año:

ACTIVIDADES	FEB	MAR	OBSERVACIONES
Notificaciones realizadas a la fecha para instalación de medidores	2.010	1.650	
Instalación de medidores	396	552	Suministro e instalación de medidores por RADIAN SAS
Instalación de medidores suministrados por el usuario	126	19	
Imposibilidades de medidores de usuarios	1.462	1.121	Inefectividad en la notificación
Macromedidores instalados	10	11	Suministro e instalación de medidores gran diámetro por RADIAN SAS

Información útil para el seguimiento a la efectividad de las gestiones adelantadas

Frente a las invasiones, informa EMDUPAR S.A.E.S.P. que se presentó solicitud a la Alcaldía municipal el 14 de febrero de 2018, para **"creación de regulación / programa o fondo del orden nacional para la normalización del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, en barrios subnormales de la ciudad de Valledupar"**, encaminada a la financiación por parte del Gobierno Nacional de planes, programas o proyectos elegibles de conformidad con las reglas establecidas y normas que lo sustituyan o complementen, para el apoyo de instalación y suministro de redes e instalación de redes interconectadas en sectores vulnerables, donde se hace necesaria la normalización del servicio por la prevalencia de los derechos constitucionalmente protegidos por el Estado.

Informa el prestador, que otra gestión importante encaminada a la reducción de pérdidas, a la normalización por fraudes y en general, a disminuir el agua no contabilizada, consiste en la Creación del procedimiento para la detección de irregularidades, el cual fue remitido al Colaborador Empresarial mediante comunicación GP-GP-002 de fecha 13 de febrero de 2018, con el propósito de obtener su revisión y ajuste para proceder a implementarlo. Como soporte anexa copia de la comunicación remitida con proceso adjunto para verificación de esta gestión, identificada como anexo No. 3.

Asimismo, señala que se ha llevado a cabo el seguimiento a las denuncias por irregularidades presentadas por los usuarios como pauta al control de pérdidas por denuncias del mes de abril de 2018.

#### DENUNCIAS A INFRACTORES POR MAL USO Y DESPILFARRO DE AGUA

CODIGO	DIRECCION	CAUSAL	ACTA DE REVISION	DE ENCONTRADO TERRENO	EN SOLUCION
84739	CL 71 CR 29-98	Despilfarro de agua	62147	Acometida sin medición y sin matrícula	corte del servicio
	CL 2BIS CR 23-31	inadecuado uso del agua	62149	Acometida sin medición y sin matrícula	corte del servicio
	CR 5C CL 46-80	Fraude debajo de tapete	14985	medidor en mal estado	Instalación de medidor

Respecto a lo informado por el prestador, se concluye que el compromiso relacionado con la información reportada para seguimiento esta cumplido; sin embargo, la totalidad de este ítem se considerará cumplido cuando sólo se estén gestionando las novedades del período.

**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.**

EMDUPAR S.A.E.S.P. informó que realizando la comparación con el mes anterior se evidencia que en marzo hubo un aumento en el porcentaje de la efectividad de la micromedición, aumentaron los usuarios con lecturas tomadas y disminuyeron los usuarios con causal de no lectura "conexión directa".

A continuación se presenta la tabla de gestión de facturación para mayor detalle:

<b>TOTAL FACTURAS IMPRESAS</b>	<b>92.032</b>	<b>71,39%</b>	<b>71,39% EFECTIVIDAD EN LA MICROMEDICIÓN</b>
TOTAL DE USUARIOS FACTURADOS POR DIFERENCIAL DE LECTURA	54.834	59,58%	EL 59,58% DE LOS USUARIOS OBTUVIERON SUS CONSUMOS POR DIFERENCIAL DE LECTURA
TOTAL DE USUARIOS FACTURADOS POR PROMEDIO A PESAR DE TENER DIFERENCIAL DE LECTURA	10.867	11,81%	EL 11,81% DE LOS USUARIOS A PESAR DE TENER LECTURA REGISTRADA SE LE CARGÓ SU CONSUMO POR PROMEDIO
TOTAL USUARIOS SIN MEDIDOR REGISTRADO	8.777	9,54%	EL 9,54% DE LOS USUARIOS NO CUENTAN CON EQUIPO DE MEDIDA REGISTRADO EN NUESTRO SISTEMA
TOTAL USUARIOS CON DIFERENCIA DE LECTURA	65.701	71,39%	EL 71,39% DE LOS USUARIOS FACTURADOS PRESENTARON DIFERENCIAL DE LECTURA
TOTAL USUARIOS CON CAUSALES DE NO LECTURA	17.554	19,07%	EL 19,07% DE LOS USUARIOS FACTURADOS PRESENTARON CAUSAL DE NO LECTURA
TOTAL DE ÓRDENES DE LECTURA	83.255	90,46%	EL 90,46% DE LOS USUARIOS CUENTAN CON EQUIPO DE MEDIDA REGISTRADO EN NUESTRO SISTEMA

En el mes de marzo se efectuaron 2.732 revisiones previas para determinar las causas de las desviaciones significativas de los consumos.

Comparando esta información contra la contenida en el octavo informe, se tienen los siguientes cambios:

- El número de facturas impresas pasa de 91.855 a 92.032
- El número de facturados por diferencia de lectura pasa de 51.518 a 54.834
- El número de facturados por promedio pasa de 13.320 a 10.867
- El número de suscriptores sin medidor pasa de 8.683 a 8.777
- El número de suscriptores con causales de no lectura pasa de 16.982 a 17.554
- El número de órdenes de lectura pasa de 83.188 a 83.255.

De lo anterior se observa en sentido positivo el incremento de suscriptores, de suscriptores leídos y la disminución de suscriptores facturados por promedio. Sin embargo, aumentaron los suscriptores facturados con causal de no lectura.

Las mejoras en reporte de información para seguimiento de la gestión se están cumpliendo, sin embargo, el compromiso general del programa se cumple cuando la cobertura en micromedición nominal y efectiva se aproxime al 100% y no se reitere facturación por promedio en suscriptores leídos.

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

EMDUPAR S.A. E.S.P. presenta a continuación un comparativo entre los primeros tres meses del año 2017 y los tres primeros meses del año 2018, respecto de las peticiones resueltas por la gestión comercial.

MES	PETICIONES RESUELTAS	MES	PETICIONES RESUELTAS
ENERO DE 2017	1.281	ENERO 2018	1.458
FEBRERO DE 2017	1.326	FEBRERO 2018	961
MARZO 2017	1.134	MARZO 2018	1.253

La estadística de la gestión referente a atención de usuarios y PQR, muestran que el total de las peticiones recibidas fue atendido oportunamente dentro de los diez (10) primeros días hábiles. Se presentan las siguientes cifras:

CUENTA DE CAUSAL	
CAUSAL	TOTAL
<b>Total general</b>	<b>1253</b>
102 - Inconformidad con el Consumo	556
136 - Reliquidación por no medidor	236
112 - Descuento por Predio Desocupado	198
123 - Solidaridad	65
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	47
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	29
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	25
104 - Cobros por servicios no prestados	13
105 - Dirección Incorrecta	13
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	11
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	10
130 - Terminación de contrato	10
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa	7
106 - Cobro Múltiple	6
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	6
137 - Pago por error	6
103 - Cobros inoportunos	2
122 - Pago sin Abono a Cuenta	2
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	2
138 - Traslado de deuda	2
141 - Prescripción	2
101 - Afro	1
115 - Estrato	1
117 - Tarifa cobrada	1
126 - Conexión	1
135 - Silencio Administrativo Positivo	1

Sobre la actualización de la información y cierre de los casos en el sistema de información comercial, se observa que de las 1.253 reclamaciones presentadas en el mes de marzo de 2018, se han sistematizado y cerrado 911. Siendo el estado actual el que se muestra a continuación: En cuanto a los recursos establecidos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra las decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato y en particular contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, se presentan las siguientes estadísticas.

En el mes de marzo de 2018 se resolvieron 65 recursos de reposición.

RECURSOS DE REPOSICION EN SUBSIDIO EL DE APÉLACION	NUMERO DE RECURSOS
Enero 2018	63
Febrero 2018	93
Marzo 2018	65

Es pertinente indicar que la totalidad de los recursos de reposición han sido resueltos y la relación específica es la siguiente:

TIPO DE RECURSO	CANTIDAD
Recurso de reposición en subsidio el de apelación	64
Recurso de reposición	1
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>

La decisión de los 65 recursos radicados en el mes de marzo de 2018, es:

TIPO DE DECISION ADOPTADA POR EMDUPAR S.A	CANTIDAD
Confirma la decisión inicial	28
Modificar o reponer la decisión inicial	15
Rechazar por extemporáneo o improcedente	21
Archivo por desistimiento	1
TOTAL	65

En cuanto a tiempos de atención y reportes de información se cumple el objetivo, pero la meta general del programa implica reducir la cantidad de PQR mas reiterativos lo cual no está cumplido, por lo cual toca considerar INCUMPLIDO este compromiso.

**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.**

#### Depuración de Cartera

EMDUPAR S.A.E.S.P. presenta el cronograma de actividades tendientes a la depuración de cartera:

ACTIVIDADES	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Actualización Manual de Cartera										
Proyección del Manual de Cobro Coactivo debido al cambio de naturaleza jurídica										
Aprobación de Manuales y designación de funciones al personal										
Implementación de Manuales y socialización										
Análisis detallado de la cartera, edades y procedimiento a seguir según manuales										

Informó el prestador que los Manuales de Cartera y de Cobro Coactivo se encuentran proyectados y a la espera de su aprobación para posterior implementación. En consecuencia, se solicita informar el estado de avance de estos manuales.

#### Reportes de suscriptores en mora

Este reporte se encuentra detallado en el Anexo 1 del informe 9 presentando el siguiente resumen:

#### Acciones de suspensión y corte

Las actividades de suspensiones y reconexiones se detallan a continuación comparando los meses de enero, febrero y marzo del año 2018:

CONSOLIDADO SUSPENSIONES DICIEMBRE A MARZO					
MES ACTIVIDAD	CON EFECTO	EFFECTIVA	INEFFECTIVAS	TOTAL	
01_DICIEMBRE	370	690	845	1.905	
02_ENERO	758	1.442	1.258	3.458	
03_FEBRERO	694	1.828	687	3.209	
04_MARZO	493	1.271	574	2.338	
<b>TOTAL</b>	<b>2.315</b>	<b>5.231</b>	<b>3.364</b>	<b>10.910</b>	
SUSPENSIONES CON EFECTO					
DESCRIPCION	01_DICIEMBRE	02_ENERO	03_FEBRERO	04_MARZO	TOTAL
PAGOS EFECTUADOS	127	348	467	311	1253
SIGUE SUSPENDIDO	184	259	139	105	687
USUARIO REALIZO ABONO	59	151	88	77	375
<b>TOTAL</b>	<b>370</b>	<b>758</b>	<b>694</b>	<b>493</b>	<b>2315</b>
SUSPENSIONES ANOMALIAS					
DESCRIPCION	01_DICIEMBRE	02_ENERO	03_FEBRERO	04_MARZO	TOTAL
ACOMETIDA NO VISIBLE	185	310	238	178	911
CASA DESOCUPADA			1		1
CASA SOLA	8	32	15	25	80
CONEXIÓN BAJO CONCRETO	41	122	74	31	268
CONEXIÓN DIRECTA		19	9	4	32
DIRRECCION ERRADA	46	11	5	8	70
DOBLE FACTURACION	4				4
OTROS	351	244	77	63	735
PREDIO ENREJADO	69	333	200	218	820
PREDIO UNIFICADO	1				1
USUARIO AGRESIVO	103	139	57	32	331
USUARIO CON TUTELA	37	48	11	15	111
<b>TOTAL</b>	<b>845</b>	<b>1.258</b>	<b>687</b>	<b>574</b>	<b>3.364</b>
DESCRIPCION	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	
CON EFECTO	\$ 83.189.932	\$ 76.398.312	\$ 93.566.012	\$ 88.867.443	
EFFECTIVA	\$ 107.216.879	\$ 116.931.024	\$ 156.308.656	\$ 182.848.733	
INEFFECTIVAS	\$ 83.352.223	\$ 81.647.450	\$ 91.162.886	\$ 89.729.461	
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 273.759.034</b>	<b>\$ 274.976.786</b>	<b>\$ 341.037.554</b>	<b>\$ 361.445.637</b>	
CONSOLIDADO RECONEXIONES					
DESCRIPCION	EFFECTIVA				
01_DICIEMBRE	193				
02_ENERO	434				
03_FEBRERO	930				
04_MARZO	641				
<b>TOTAL</b>	<b>2.198</b>				

### Estado de la Cartera

Durante el mes de marzo de 2018 se evidenció incremento en la cartera de la empresa, como se muestra a continuación:

### Cartera total febrero y marzo de 2018

FEBRERO	MARZO	VARIACIÓN
73.290.912.608.00	74.316.776.834.00	1.025.864.226.00

#### Acuerdos de pago

FEBRERO	MARZO	VARIACIÓN
594	534	- 60

Se requiere analizar las causas posibles de incremento y proponer gestiones que minimicen el crecimiento de la cartera.

Analizada la información remitida por el prestador, se considera que el compromiso relacionado con las estadísticas remitidas está cumplido. Sin embargo, sobre el total de cartera, a la fecha no se ve su reducción, por lo que el componente se dará por cumplido cuando la tendencia de la cartera sea a disminuir.

#### 10. Laboratorio de Medidores.

EMDUPARS.A.E.S.P. anexa como soporte actas de calibración de medidores y listados de medidores, en 12 Folios.

Informa que en el mes de marzo escogió los perfiles requeridos para ejercer las funciones propias del laboratorio de calibración de medidores:

- Profesional universitario de control de pérdidas
- Auxiliar administrativo de control de pérdidas
- Auxiliar administrativo de atención al usuario

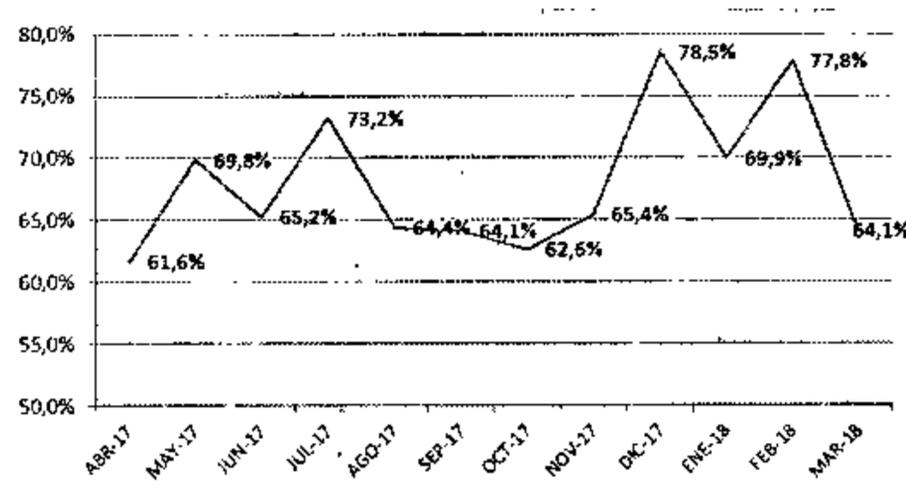
Así mismo, que gestionó ante la empresa certificadora SERVIMETERS SA la capacitación de dichos perfiles y dará comienzo en el mes de mayo del presente.

En razón a que para este objetivo el compromiso acordado implica contar con laboratorio de calibración de medidores contratado o con el laboratorio propio certificado y presuntamente el contrato con Aguas de Cartagena está en trámite, el compromiso se da por incumplido.

#### 11. Gestión y Eficiencia en el recaudo.

##### Reporte mensual de facturación contra recaudo:

REPORTES MENSUAL DE FACTURACIÓN CONTRA RECAUDO			
PERIODO	FACTURACIÓN	RECAUDO	%
ABR-17	3.845.379.940	2.369.921.734	61,6%
MAY-17	4.017.312.874	2.805.305.603	69,8%
JUN-17	3.896.439.740	2.541.522.986	65,2%
JUL-17	4.060.032.586	2.971.245.358	73,2%
AGO-17	4.086.337.635	2.630.164.625	64,4%
SEP-17	3.965.834.669	2.541.222.638	64,1%
OCT-17	4.031.700.457	2.523.857.943	62,6%
NOV-17	3.914.083.451	2.560.811.875	65,4%
DIC-17	3.791.233.536	2.977.831.439	78,5%
ENE-18	4.027.049.665	2.816.237.011	69,9%
FEB-18	3.673.866.711	2.860.016.133	77,8%
MAR-18	4.271.277.843	2.738.427.088	64,1%



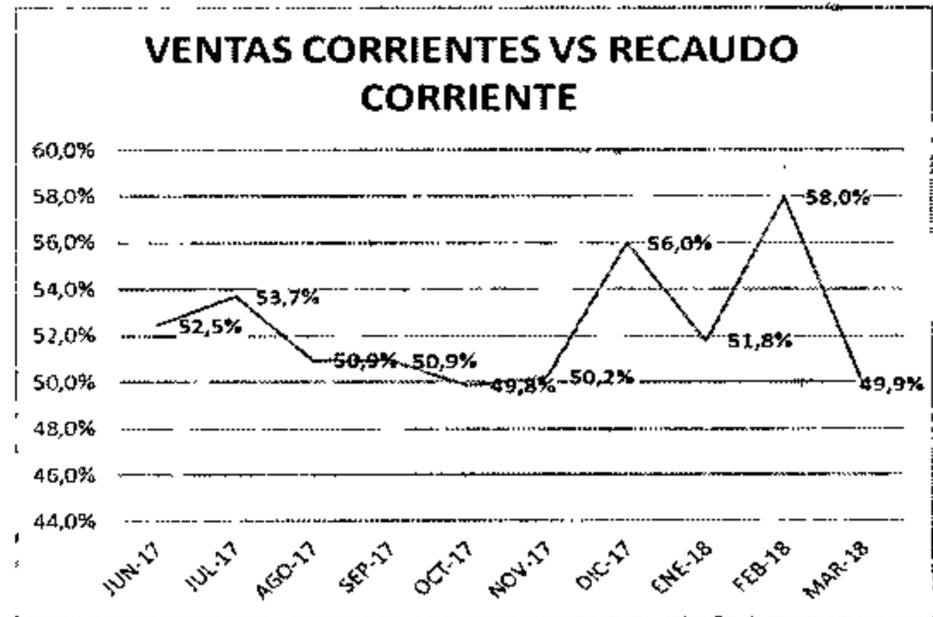
El valor del recaudo en marzo de 2018 disminuyó en un 14% con respecto al periodo anterior. Es de considerar que el valor más alto en todo el año fue en marzo de 2018.

El mes de marzo 2018 (\$2.738.427.080) comparado con marzo de 2017 (\$2.621.290.805) se incrementó en 4.47% que corresponde a \$117.136.275. Además, marzo de 2018 está por encima del promedio del año 2017 (\$2.649.796.989) con incremento del 3.34% que corresponde a \$88.630.091.

Informa EMDUPAR S.A.E.S.P. que se está cumpliendo con el modelo económico propuesto en el contrato de Colaboración empresarial con RADIAN DE COLOMBIA: para el mes de marzo 2018 el recaudo proyectado es de \$2.697.702.883 con un incremento mensual del 3%; y con respecto a lo facturado, el porcentaje para marzo del 2018 que fue del 72.3%, se logró el 64% por que fue un incrementó exagerado que llegó a 16% para ese mes.

**Reporte de ventas corrientes y recaudo corriente por conceptos:**

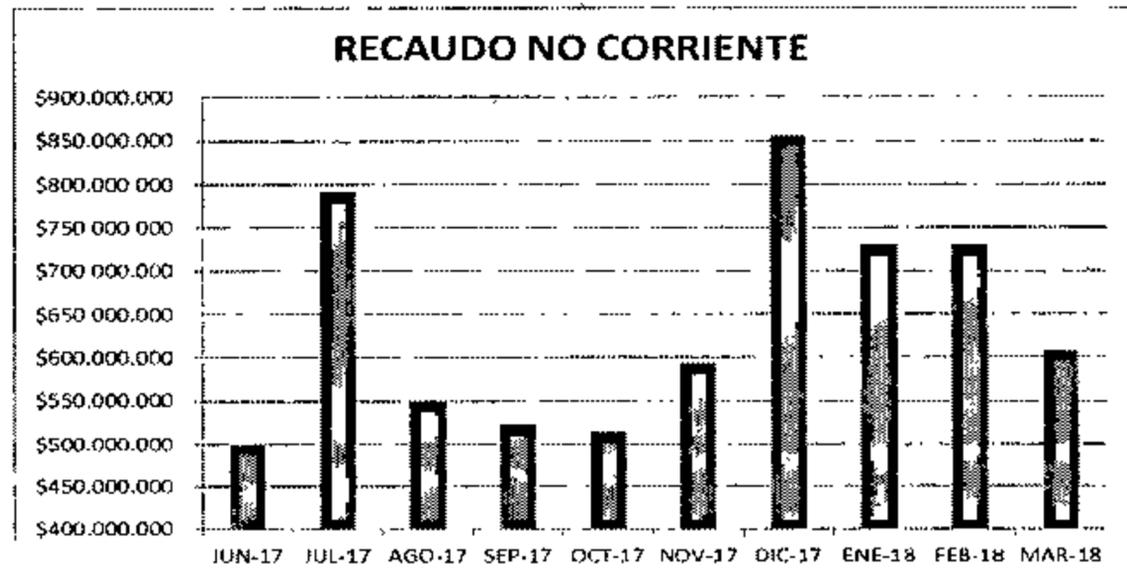
VENTAS CORRIENTES VS RECAUDO CORRIENTE			
PERIODO	FACTURACIÓN	RECAUDO	%
JUN-17	\$ 3.896.439.740	\$ 2.043.947.657	52,5%
JUL-17	\$ 4.060.032.586	\$ 2.179.614.578	53,7%
AGO-17	\$ 4.086.337.635	\$ 2.081.782.900	50,9%
SEP-17	\$ 3.965.834.669	\$ 2.019.904.414	50,9%
OCT-17	\$ 4.031.700.457	\$ 2.009.321.353	49,8%
NOV-17	\$ 3.914.083.451	\$ 1.966.465.318	50,2%
DIC-17	\$ 3.791.233.536	\$ 2.122.303.720	56,0%
ENE-18	\$ 4.027.049.665	\$ 2.085.104.026	51,8%
FEB-18	\$ 3.673.866.711	\$ 2.129.490.802	58,0%
MAR-18	\$ 4.271.277.843	\$ 2.130.848.555	49,9%



El recaudo corriente durante el mes de marzo del 2018 disminuyó en un 8% respecto al mes anterior con relación a la facturación, y se mantiene igual al recaudo corriente del mes anterior. Con el aumento de las cuadrillas de suspensión que inició en el mes de diciembre por la contratación de RADIAN COLOMBIA, jornadas de normalización (4 semanales) en los barrios y nuevas estrategias de cobro, la empresa logrará la fidelización, cultura de pago y aumento del recaudo corriente.

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

RECAUDO NO CORRIENTE	
PERIODO	NO CORRIENTE
JUN-17	\$ 497.592.920
JUL-17	\$ 791.630.780
AGO-17	\$ 548.381.725
SEP-17	\$ 522.885.374
OCT-17	\$ 514.536.590
NOV-17	\$ 594.346.557
DIC-17	\$ 855.527.719
ENE-18	\$ 731.132.985
FEB-18	\$ 730.525.331
MAR-18	\$ 607.578.533



Para el mes de marzo del 2018 el recaudo disminuye en un 16%.

Con la puesta en marcha de la Oficina de cobro Coactivo, la empresa tramitará mediante el cobro pre jurídico y jurídico el cobro a los usuarios que hagan caso omiso a la gestión de recaudo con las actividades anteriores.

Otra de las actividades que se están llevando a cabo es incentivar el recaudo en los diferentes barrios de la ciudad, con las brigadas "EMDUPAR AL BARRIO".

Las mejoras reportadas por el prestador permiten concluir que respecto a los reportes de seguimiento para el período de análisis, el compromiso se encuentra cumplido; sin embargo, el cumplimiento total de la obligación adquirida en el Programa de Gestión se declarará cuando el recaudo supere el 90% de lo facturado.

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

**Tabla 1. Actividades Componente Comercial**

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 9	
				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	Cumplido al 6to informe
	Reporte detallado de cuadrillas y asignaciones diarias	1 mes	Porcentaje de avance	Si	Cumplido al 6to informe
	Balance de verificaciones contra realizados	1 mes	Porcentaje de avance	Si	Cumplido al informe 7
	Informe de acciones	1 mes	Porcentaje de avance	Si	Si
	Implementación de la asignación	3 mes	Porcentaje de avance	Si	Cumplido 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 adeudados por el municipio.	Gestionar giro de subsidios adeudados y giro directo	1 mes	Cumplimiento por logros	Si	No
4. Revisión, actualización, legalización y socialización del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa.	Radical solicitud del concepto de legalidad del nuevo CCU en la CRA	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	Si
	Ejecución del Catastro	4 meses	Porcentaje de avance	Si	45%
6. Reducción de pérdidas comerciales. Instalación de nuevos medidores, revisión	Plan detallado de trabajo para cumplir el objetivo	1 mes	Porcentaje de Cumplimiento	Si	Si

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 9	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
y cambio de medidores con falla, cambios medidores obsoletos. – Reducción de pérdidas comerciales.	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	No
	Reporte medidores cambiados y otros	6 meses	Cobertura de micromedición efectiva	Si	Si
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	Si
	Reporte de suscriptores facturados sin diferencia de lecturas, mora y cero consumo, no medición y otros	Mensual	Porcentaje de cumplimiento	Si	Si
	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	Si
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 (perdidas), 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	No
	Reporte suscriptores en mora, con edad,	Mensual	Cumplimiento en la entrega de	Si	Si

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 9	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
	lectura, 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	Si
	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	Si
	Reportes detallados de recaudo no corriente, por conceptos y aplicación	6 meses	Porcentaje de cumplimiento	Si	Si

#### - COMPONENTE ADMINISTRATIVO

En el caso del componente administrativo, evidenciamos que del número total de compromisos que debieron cumplirse hasta el noveno mes del Programa de Gestión, ninguno se ha cumplido en su totalidad.

#### **12. Reorganización de la planta de personal en consideración a las necesidades de la empresa.**

En relación con la reestructuración de la planta de personal y la aplicación de las adecuaciones pertinentes, el prestador en el presente informe de avance remitió copia del acta de la reunión del 11 de abril de 2018, en la cual se socializó el contenido del estudio técnico para la implementación de la nueva planta de personal. Este proceso se ajusta a la Guía de Rediseño Institucional para Entidades públicas en el Orden Territorial establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

De acuerdo con el acta, actualmente se adelanta la primera de las fases del diseño de la planta, correspondiente a la fase diagnóstica. Dentro de esta fase debe realizarse un análisis financiero (en elaboración – no se especifica fecha de entrega), un análisis externo (en elaboración – no se especifica fecha de entrega), un análisis de capacidad institucional (en elaboración – no se especifica fecha de entrega) y un análisis de procesos (Falta realizar la evaluación de prestación del servicio).

Por motivo de lo anterior, evidenciamos el avance en el cumplimiento de esta meta por parte del prestador. No obstante, se le recuerda que en los siguientes informes deberá enviar el estado de avance en el desarrollo de los documentos necesarios para ajustar la planta de personal.

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

En relación con la certificación del personal operativo en competencias laborales, el prestador en el presente informe de avance remitió copia del oficio del SENA del 23 de marzo de 2018, mediante el cual se informa la disposición de dicha entidad para realizar las capacitaciones una vez se surta el proceso de planeación y alistamiento requerido por parte del prestador.

Las competencias laborales para las cuales se adelantará el proceso de certificación son:

- Factores de riesgos y prevención de accidentes.
- Implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Seguridad industrial.

Por motivo de lo anterior, evidenciamos el avance en el cumplimiento de esta meta por parte del prestador. No obstante, se le recuerda que en los siguientes informes de avance deberá enviar el estado de avance en el desarrollo del proceso de certificación. Es decir, deberá señalar en qué estado se encuentran los procesos de planeación y alistamiento.

En la Tabla siguiente 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 9	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
12. Reorganización de la planta de personal en consideración a las necesidades de la empresa.	Presentar la nueva planta de personal	2 meses	Porcentaje de avance en la reestructuración de la planta de personal	Si	Si
	Aplicación de adecuaciones pertinentes de la planta de personal	5 meses	Porcentaje de avance en la adecuación de la planta de personal	Si	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	0.5 meses	Porcentaje de avance en la programación de capacitaciones con el SENA	Si	Si
	Adelantar en coordinación con el SENA las capacitaciones	10 meses	Obtención de las CCL para el 100% de los operarios de los sistemas	Si	No

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 9	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
	y obtener las respectivas certificaciones		de acueducto y alcantarillado		

- **COMPONENTE FINANCIERO**

*a) Recaudo*

En lo que concierne a este ítem, la empresa informa el recaudo efectivo de cartera y el de los subsidios para el mes de enero y febrero de 2018, de la siguiente manera:

Comportamiento del Recaudo Vigencia Fiscal 2018

Comportamiento de los Ingresos Vigencia Fiscal 2018					
Meses	Recaudo Efectivo	Recuperación Cartera	Subsidios	Otros Ingresos	Total
Enero	2,085,104,026.00	731,132,985.00	1,055,765,980.47	35,554,431.15	3,907,557,422.62
Febrero	2,860,016,133.00		304,621,113.00	35,107,385.07	3,199,744,631.07
Total	4,945,120,159.00	731,132,985.00	1,360,387,093.47	70,661,816.22	7,107,302,053.69

Al analizar el comportamiento de los flujos de caja mensuales, se puede observar que se ha presenciado un alza en relación al flujo de caja, en especial con recaudos de efectivo que han experimentado un crecimiento. Según informa el prestador, sigue persistiendo un problema de liquidez.

Quedan pendientes de pago los subsidios de los meses de enero, febrero y marzo de 2018. El prestador indica que el pago oportuno de estos saldos le permitirá mejorar el flujo de caja y poder realizar la inversión en varios proyectos de mejora empresarial, y así poder dar cumplimiento al presente Programa de Gestión.

*β) Indicadores financieros*

De acuerdo con las fórmulas planteadas en el programa de gestión, la empresa presenta los resultados de los indicadores financieros para febrero de 2018, así:

## Indicadores Financieros a febrero de 2018

CUADRO RESUMEN DE INDICADORES FINANCIEROS AL MES DE FEBRERO DE 2018			
LIQUIDEZ	ACTIVO CORRIENTE	4.056.202	25,68
	PASIVO CORRIENTE	15.795.851	
ENDEUDAMIENTO	TOTAL PASIVOS	36.484.449	13,62
	TOTAL ACTIVOS	313.916.621	
ENDEUDAMIENTO -DEUDA FINANCIERA	TOTAL OBLIGACIONES FINANCIERAS	1.588.547	0,51
	TOTAL ACTIVOS	313.916.621	
ENDEUDAMIENTO -DEUDA NO FINANCIERA	TOTAL PASIVOS -TOTAL OBLIG FINANCIERAS	34.895.902	11,12
	TOTAL ACTIVOS	313.916.621	
APALANCAMIENTO	TOTAL PASIVOS	36.484.449	13,22
	TOTAL PATRIMONIO	275.924.524	
MARGEN NETO	UTILIDAD NETA	1.507.213	20,99
	INGRESOS OPERACIONALES	7.182.044	
ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR	CUENTAS POR PAGAR	14.848.971	2,34
	COSTO DE VENTAS X 365	738.699.410	

ROTACIÓN CUENTAS POR COBRAR	CUENTAS POR COBRAR SERVICIOS	6.069.217	0,85
	INGRESOS OPERACIONALES X 365	7.621.445.060	
PORCENTAJES DE SUBSIDIOS	SUBSIDIOS ASIGNADOS	3.556.000	0,50
	INGRESOS	7.155.481	
PORCENTAJE DE RECAUDO	CARTERA	21.444.560	2,99
	INGRESOS OPERACIONALES	7.182.044	
EJECUCION DE SUBSIDIOS	COSTOS Y GASTOS POR CABECERA	1.414.900	0,98
	SUBSIDIOS ASIGNADOS	1.441.741	
EJECUCION DE SUBSIDIOS	COSTOS Y GASTOS POR CABECERA	608.934	0,29
	SUBSIDIOS ASIGNADOS	2.114.259	
RENTABILIDAD ACTIVOS ROA	UTILIDAD NETA	1.507.213	0,48
	ACTIVOS	313.916.621	
RENTABILIDAD PATRIMONIO ROE	UTILIDAD NETA	1.507.213	0,55
	PATRIMONIO	275.924.524	

De acuerdo con los indicadores se tiene lo siguiente:

- El indicador de liquidez refleja la incapacidad de la empresa para que, con sus activos más líquidos, cubra sus deudas de corto plazo. Lo anterior guarda relación con el porcentaje de recaudo, el cual apenas llegó en el mes de febrero de 2018 a 2,99%. Por el contrario, el endeudamiento tiene un comportamiento adecuado respecto de los activos totales y el patrimonio.
- En cuanto a los indicadores de rotación de cuentas por pagar y cuentas por cobrar, se evidencia un presunto error al aplicar la fórmula planteada en el programa de gestión, pues la empresa está dividiendo entre 365 días en lugar de multiplicar; a continuación, se precisan las fórmulas de ambos indicadores:

$$\text{Periodo medio de rotación de cuentas por pagar} = \frac{\text{Cuentas por pagar} \times 365}{\text{Costo de ventas}}$$

$$\text{Periodo medio de rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 365}{\text{Ingresos operacionales}}$$

Por lo que el prestador deberá hacer los ajustes respectivos.

Finalmente, la empresa para el mes de febrero de 2018, presentó utilidades de \$1.507.213. La alerta general se presenta en los presuntos problemas de liquidez y estos se profundizan, al no recibir los pagos tanto de subsidios como de facturación a tiempo, lo que se ha venido reiterando en los últimos informes de seguimiento del Programa de Gestión.

**x) Gobierno NIIF**

De la consulta efectuada al SUI en el mes de mayo de 2018, se tiene el siguiente estado de reporte de la información financiera bajo los nuevos marcos normativos:

**Aplicativo de reporte de información financiera con NIIF**

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

23/05/2018

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Usuario actual : DAAA\_SGAMBOA

**Cargues de Información**  
Consultar cargues de Información

**Taxonomías**  
Consultar taxonomías

**XBRL**

**Consulta de cargues de información**

Tenga en cuenta que debe seleccionar al menos un filtro

Empresa: 129-EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. E.S.P. [Limpiar Empresa]

Taxonomía: 2017 [Limpiar Taxonomía]

Estado de cargue: Pendientes [Limpiar Estado]

[BUSCAR]

[Exportar]

ID Empresa	Nombre Empresa	AC	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Taxonomía	Fecha Precedencia	Estado	Fecha Estado	Historico Rechazados	Estado Responsable	Número de no certificación
129	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. E.S.P.	SI	SI	NO	NO	NO	NO	Taxonomía 2015 Resolución 414 Individual	23/02/2018	Certificado	09/03/2018	Ver	Ver		
129	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. E.S.P.	SI	SI	NO	NO	NO	NO	Taxonomía 2016 Resolución 414 Individual	06/03/2018	Certificado	23/03/2018	Ver	Ver		
129	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. E.S.P.	SI	SI	NO	NO	NO	NO	Taxonomía 2017 Resolución 414 Individual	23/03/2018	Pendiente	16/05/2018		Ver		

Fuente: consulta SUI mayo de 2018.

Como se observa en la imagen anterior, la empresa tiene pendiente el cargue los estados financieros de la vigencia 2017; sin embargo, se debe precisar que el artículo primero de la Resolución SSPD 20181000024475 de 12 de marzo de 2018 dispuso los siguientes plazos de reporte que el prestador debe tener en cuenta para su cumplimiento:

**Artículo Primero.** Los plazos para el cargue de la información financiera correspondiente al año 2017, son los siguientes:

GRUPO	Fecha
Grupo 1 - NIF PLENAS (Incluye Res. 037/17 CGN) y Grupo 3 - Microempresas	Del 27 de abril al 6 de mayo de 2018
Resolución 414/14 CGN y Grupo 2 - PYMES	Del 7 al 15 de Mayo de 2018

Por lo tanto, EMDUPAR S.A. E.S.P. ya se encuentra por fuera del plazo para el cargue de la taxonomía 2017, y no cumple con la meta en el mes.

En la siguiente tabla se muestra la relación de los indicadores financieros junto con el avance respectivo:

**Tabla 3.** Cumplimiento Indicadores Financieros

META	ACCIONES	PLAZO	MES 9	
			INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
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	Definir la solvencia de la empresa en corto plazo.	10 meses	Sí	Sí
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	Definir la capacidad que tiene la empresa para cubrir sus obligaciones a corto plazo	10 meses	Sí	Sí
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	Definir hasta qué punto la empresa ha contraído	10 meses	Sí	Sí
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	Definir el margen de ganancia neto de todo gasto sobre las ventas totales	10 meses	Sí	Sí
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	Definir el tiempo que se demora la empresa en pagar sus deudas	10 meses	Sí	Sí
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	Definir el tiempo que efectivamente se toman los suscriptores para pagar las facturas	10 meses	Sí	Sí
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	Determinar el porcentaje de los ingresos de la empresa que corresponde a subsidios	10 meses	Sí	Sí
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	Definir el total recaudado frente a la cartera que posee la empresa	10 meses	Sí	Sí

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	Verificar la ejecución de subsidios	10 meses	Sí	Sí
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	Medir el cumplimiento en la implementación de Normas Internacionales (NIIF)	2 meses	No	No
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	Determinar la capacidad de la empresa de hacer frente a sus deudas financieras	10 meses	Sí	Sí
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	Contar con la relación entre el resultado neto del ejercicio y los activos totales	10 meses	Sí	Sí
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	Contar con la relación entre el resultado neto del ejercicio y el patrimonio	10 meses	Sí	Sí

#### - COMPONENTE TÉCNICO-OPERATIVO

En el caso del componente Técnico-Operativo, evidenciamos que del número total de compromisos que debieron cumplirse hasta el noveno mes del Programa de Gestión, el 26.3% se cumplieron, y el 73.7% restante presuntamente no se han cumplido en su totalidad.

#### **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 suministró copia del acta de la reunión del 26 de marzo de 2018 con el fin de discutir el avance del convenio con la Fundación Universitaria del Área Andina. De acuerdo con el acta, actualmente se plantea ubicar nuevos pozos en el noroccidente de la ciudad de Valledupar para su caracterización y cerca a los tanques de almacenamiento. Adicionalmente se le solicitó apoyó al laboratorio del prestador para el análisis de muestras correspondientes a la segunda campaña de caracterización de las aguas subterráneas. No obstante, este compromiso se dio por **CUMPLIDO** de acuerdo con los soportes remitidos en el informe anterior.

En cuanto al estudio de factibilidad y selección de alternativas, el prestador no remitió soportes de la gestión realizada. En virtud de lo anterior, consideramos este compromiso presuntamente **INCUMPLIDO**.

Es de resaltar que este compromiso debió ser cumplido en el mes de agosto de 2017.

Por otro lado, respecto a la actualización del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) conforme a los lineamientos de la Resolución 154 de 2014, el prestador informó que este documento se actualizará conforme el diagnóstico que se obtenga del convenio suscrito con la Fundación Universitaria del Área Andina. No obstante, a la fecha se identifica un presunto **INCUMPLIMIENTO** del compromiso adquirido, el cual debió haberse cumplido en el mes de octubre de 2017. El prestador debe realizar el reporte al SUJ 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 relación con la actualización del catastro de redes, este compromiso se cumplió de acuerdo con lo manifestado en la respuesta al séptimo informe de avance.

En cuanto a la sectorización hidráulica de la red de acueducto, el prestador informó en el anterior informe de avance de la formulación de los proyectos "Construcción de un tramo de acueducto, reposición e instalación de válvulas para la optimización del sistema en el Sector 1" y "Construcción de un tramo de acueducto, reposición e instalación de válvulas para la optimización del sistema en el Sector 3". No obstante, el prestador en el presente informe de avance no remitió información sobre el estado de estos proyectos, por lo que este compromiso sigue **INCUMPLIDO** a la fecha. Es de resaltar que este compromiso debió haber sido cumplido en el mes de diciembre de 2017.

Por otro lado, en relación con la construcción y optimización de tanques de almacenamiento, el prestador informó que ya se encuentra en ejecución el proyecto de construcción del tanque de almacenamiento de 20.000 m<sup>3</sup>. No obstante, no remitió soportes de lo anterior. Es de precisar que el prestador cuenta hasta el mes de noviembre de 2018 para dar cumplimiento a este compromiso.

Ahora bien, referente al establecimiento de protocolos y programas de detección y reparación de fugas, el prestador no remitió información al respecto. Es de resaltar que el prestador debió haber entregado el protocolo de detección y reparación de fugas en el mes de junio de 2017 y haber remitido soportes de su aplicación desde entonces. Por ende, se presenta **INCUMPLIMIENTO** en este compromiso.

En cuanto al programa de instalación y manejo de válvulas en la red de acueducto, el prestador no suministró información al respecto. Por ende, este compromiso presenta un retraso de cinco meses a la fecha (debió haber sido cumplido en el mes de noviembre de 2017) y se encuentra **INCUMPLIDO**.

Referente al manejo del sistema de presiones en la red, el prestador no ha suministrado información al respecto. Por ende, consideramos este compromiso presuntamente **INCUMPLIDO**. Es de precisar que este compromiso debió ser cumplido en el mes de junio de 2017,

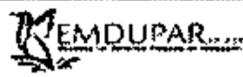
Por otro lado, en relación con la instalación de ventosas en la red de acueducto, el prestador no suministró información al respecto, por lo que lo consideramos presuntamente **INCUMPLIDO**. Este compromiso debió haber sido cumplido en el mes de noviembre de 2017.

Ahora bien, referente al programa de gestión y control de pérdidas, el prestador no remitió soportes al respecto en el presente informe de avance, por lo que consideramos este compromiso presuntamente **INCUMPLIDO**.

Finalmente, en relación con el programa de macromedición, el prestador suministró copia del oficio DT-DT-405 donde solicita al colaborador empresarial RADIAN la instalación de los 6 macromedidores en las conducciones de salida de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable. No obstante, a la fecha no se encuentran en funcionamiento todos los macromedidores en los lugares indicados en la Resolución 330 de 2017, por lo que consideramos este compromiso **INCUMPLIDO**. Es de precisar que este compromiso debió haber sido cumplido en el mes de agosto de 2017.

**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 remitió en su pasado informe los cronogramas de mantenimiento preventivo para la red de alcantarillado sanitario y los canales de aguas lluvias de Valledupar:

	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO							
	DOS SEMANAS		DOS SEMANAS		DOS SEMANAS		DOS SEMANAS	
	INICIA	TERMINA	INICIA	TERMINA	INICIA	TERMINA	INICIA	TERMINA
PERIODO	02/04/2018	13/04/2018	16/04/2018	27/04/2018	30/04/2018	11/05/2018	15/05/2018	31/05/2018
SECTOR 1: AVENIDA SIERRA NEVAOA - CARRERA 19 D - CALLE 7A - AVENIDA SIMÓN BOLÍVAR								
SECTOR 2: LA ESPERANZA - NUEVA ESPERANZA - DUNDAKARÉ - LA NEVAOA								
SECTOR 3: NANDO MARIN - EL EDEN - DON CARMELO - VILLA MAYDITH - VILLA FUENTES - EL OASIS - MAREIGUA								
SECTOR 4: 450 AÑOS ETAPA I - II - III - POPULANDIA - TOBIAS DAZA - URBANIZACIÓN RAFAEL ESCALONA								

OBSERVACIONES

ITEM	CANT.	DESCRIPCIÓN
EQUIPO:	1	HIDROSUCCIONADOR
RECURSO HUMANO:	3	SUPERVISOR
	7	OPERARIOS

NOTA 1: ESTE PROGRAMA SE PROYECTA CONSIDERANDO UN PERIODO DE DOS (2) MESES ANTES DE LA PRIMERA TEMPORADA LLUVIOSA DEL AÑO

NOTA 2: LOS SECTORES IDENTIFICADOS SE SELECCIONARON CONFORME A DATOS ESTADISTICOS DE LA DIVISION MANTENIMIENTO DE REDES

	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO A CANALES ABIERTOS EN LA CIUDAD DE VALLEDUPAR					
	DOS SEMANAS		DOS SEMANAS		DOS SEMANAS	
	INICIA	TERMINA	INICIA	TERMINA	INICIA	TERMINA
PERIODO	01/04/2018	06/04/2018	09/04/2018	13/04/2018	17/04/2018	20/05/2018
SECTOR CANAL PANAMÁ						
SECTOR CANAL SALIDAD A LA PAZ						
SECTOR CANAL SALIDA A FUNDACIÓN						

OBSERVACIONES

ITEM	CANT.	DESCRIPCIÓN
RECURSO HUMANO:	1	SUPERVISOR
	8	OPERARIOS

NOTA 1: EL PROGRAMA COMPRENDE AL MANTENIMIENTO PREVIO, AL PRIMER PERIODO LLUVIOSO.

Es de precisar que, de acuerdo con lo dispuesto en el cronograma, durante los meses de marzo y abril debió ejecutarse el mantenimiento preventivo en los sectores 1 y 2 del sistema de alcantarillado sanitario y en los tres canales de aguas lluvias de la ciudad. Así las cosas, el prestador remitió soportes fotográficos de las actividades de mantenimiento realizados, entre las cuales se incluyen mantenimientos en la Avenida Simón Bolívar y Avenida Sierra Nevada (Sector 1) y el Canal de Panamá. De este modo, el prestador presuntamente no realizó el mantenimiento preventivo en todas las zonas definidas en su cronograma. No obstante, consideramos este compromiso **CUMPLIDO** dado que se evidencia la ejecución de las actividades de mantenimiento preventivo en la ciudad.

Adicionalmente, el prestador suministró copia del acta de inicio del 06 de marzo de 2018 del contrato No. 058 del 15 de diciembre de 2017 con objeto "Construcción de redes de alcantarillado sanitario de la Carrera 9 entre Calle 6 y la glorieta de pedazo de acordeón del municipio de Valledupar" con el contratista Unión Temporal Alcantarillado Carrera 9

En cuanto al programa de uso adecuado de la PTAR, el prestador no suministró información al respecto, motivo por el cual consideramos este compromiso presuntamente **INCUMPLIDO**.

En relación con el diseño de una política de vertimientos y de residuos en sistemas de alcantarillado y acueducto, este compromiso se considera cumplido de acuerdo con lo manifestado en la respuesta al séptimo informe de avance. No obstante, en el presente informe de avance, el prestador remitió copia de una política de vertimientos para reducir la contaminación en las fuentes receptoras, donde se especifican los siguientes objetivos:

- Minimizar la contaminación en el vertimiento de las aguas residuales a la fuente receptora.
- Cumplir con la normatividad de agua potable.
- Racionalizar el uso de recurso agua para proteger el medio ambiente.
- Promover el reciclaje y el manejo ecoeficiente de los recursos.
- Mejorar continuamente el desempeño medioambiental de nuestras actividades.

Sin embargo, se evidencia que este documento presuntamente no especifica las actividades a desarrollar para dar cumplimiento a lo anterior.

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 suministró el programa solicitado. De acuerdo con este documento, el sistema de alcantarillado sanitario se ve afectado por las filtraciones de aguas subterráneas, las descargas de aguas lluvias, el estado de las tuberías y la falta de cultura por parte de los ciudadanos. De acuerdo con este programa, la metodología para dar cumplimiento a este programa incluye la identificación de indicios o sospechas de existencia de descarga erradas, identificación de las descargas erradas y de su causa, y finalmente su corrección. Debido a lo anterior, consideramos este compromiso **CUMPLIDO**.

**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. Por otro lado, en el séptimo informe de avance el prestador informó que se han pagado cuatro cuotas y remitió copia de los pagos realizados en los meses de noviembre y diciembre de 2017, mientras que en la visita realizada en el pasado mes de febrero de 2018 suministró copia de los pagos de septiembre y octubre de 2017.

De acuerdo con lo anterior, a la fecha del presente informe se desconoce la gestión realizada para realizar los pagos de los meses de julio y agosto de 2017 y enero, febrero, marzo y abril de 2018. Finalmente, 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 y la solicitud del permiso de vertimiento de los lodos del proceso de potabilización, CORPOCESAR mediante oficio CGJ-A-189 del 13 de marzo de 2018 solicitó a EMDUPAR aportar copia de la autorización sanitaria favorable expedida por la Secretaría de Salud Departamental del Cesar, con el fin de finalizar el trámite del aumento de la concesión de agua potable. En consecuencia, EMDUPAR mediante oficio DT-DT-324 del 21 de marzo de 2018 solicitó a la Secretaría de Salud dicho documento. Lo anterior evidencia la gestión realizada por el prestador para cumplir este compromiso. No obstante, éste sigue **INCUMPLIDO** hasta tanto no finalice la gestión ante CORPOCESAR.

#### 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), el prestador no remitió los resultados de los análisis de control de calidad del agua en la red de distribución para el mes de análisis.

Adicionalmente, el prestador no ha realizado el reporte de información al SUI correspondiente a los resultados de control de calidad del agua para lo corrido del año 2018 ni ha realizado la reversión de la información reportada para el año 2017, en donde existen presuntas inconsistencias tal y como se evidenció en la respuesta de esta Superintendencia a los informes sexto y séptimo del programa de gestión.

De acuerdo con lo anterior, para verificar el cumplimiento del IRCA menor al 5% el prestador debe remitir los resultados de la calidad del agua y/o reportarlos al SUI con el fin de verificar el cumplimiento del indicador.

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

**Tabla 4. Actividades Componente Técnico-Operativo.**

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 9	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
15. Reducción de la vulnerabilidad del sistema de acueducto, preparando el sistema ante la ocurrencia de daños y fallas en este.	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	Sí
	Estudio de factibilidad y selección de alternativas	1.5 meses	Resultados del estudio de factibilidad	No	No
	Actualización del Plan de Emergencia y Contingencia	2 meses	Porcentaje de avance en la actualización del PEC	Sí	No
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	Sí
	Sectorización hidráulica de la red de acueducto	4 meses	Porcentaje de avance en la sectorización de la red de acueducto.	No	No
	Construcción y optimización de Tanques de almacenamiento	18 meses	Porcentaje Avance obras de construcción y optimización de tanques	Sí	No

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 9	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
	Establecimiento de protocolos y programas de detección y reparación de fugas	Aplicación Permanente	Porcentaje de reducción en el tiempo de atención de fugas	No	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	No	No
	Manejo del sistema de presiones de la red	Aplicación Permanente	Porcentaje de cobertura del sistema automatizado	No	No
	Instalación de ventosas en la red de acueducto	3 meses	Porcentaje de avance de la instalación de ventosas en la red	No	No
	Establecimiento de un programa de gestión y control activo de pérdidas de agua	Aplicación Permanente	Reducción del IPUF	No	No
	Programa de Macromedición	3 meses	Porcentaje de avance en el programa de macromedición	No	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	Sí
	Programa de uso adecuado de PTAR	3 meses	Porcentaje de avance en la optimización de las lagunas de oxidación	No	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	Sí
	Desarrollo de un programa de reducción de las conexiones erradas al sistema residual.	Permanente	Reducción en los volúmenes de agua de conexiones erradas	No	Sí
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	No
	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	No	No
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 465 reportes pendientes de cargue, de los cuales 283 corresponden a las vigencias 2002 - 2016. Por otro lado, se tienen 4125 reportes certificados, de los cuales 3899 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. ENDUPAR S.A. E.S.P.	2002	0	110	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. ENDUPAR S.A. E.S.P.	2003	0	123	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. ENDUPAR S.A. E.S.P.	2004	0	242	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. ENDUPAR S.A. E.S.P.	2005	0	271	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. ENDUPAR S.A. E.S.P.	2006	0	200	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. ENDUPAR S.A. E.S.P.	2007	5	204	97 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. ENDUPAR S.A. E.S.P.	2008	5	172	97 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. ENDUPAR S.A. E.S.P.	2009	18	280	93 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. ENDUPAR S.A. E.S.P.	2010	25	359	93 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. ENDUPAR S.A. E.S.P.	2011	25	340	93 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. ENDUPAR S.A. E.S.P.	2012	27	326	92 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. ENDUPAR S.A. E.S.P.	2013	29	306	92 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. ENDUPAR S.A. E.S.P.	2014	41	294	91 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. ENDUPAR S.A. E.S.P.	2015	103	272	72 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. ENDUPAR S.A. E.S.P.	2016	118	258	70 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. ENDUPAR S.A. E.S.P.	2017	135	190	58 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. ENDUPAR S.A. E.S.P.	2018	22	10	31 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. ENDUPAR S.A. E.S.P.	TOTAL	565	3899	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.

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

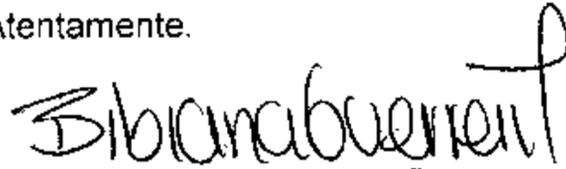
**Tabla 5. Actividades Componente Reporte al SUI.**

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 8	
				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	Si	No
		Permanente, a partir del cumplimiento del plazo anterior		Si	No

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 8	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?

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: Sergio Gamboa Bermeo – Economista Especializado 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  
 Iveth Andrea Rodríguez – Abogada contratista – DTGAA

Expediente: 2018420351600016E