



## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página 1 de 62

Valledupar, 5 de Octubre de 2018.

GG-GG- 4 4 2

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.

Rad Salida No 2018-111-001661-1  
Fecha 8/10/2018 9:45:23 a m Us Rad. IZAMBRANO  
Destino GESTION DOCUMENTAL  
Remitente (EMP) SUPERSERVICIOS  
Fecha actual. 8/10/2018 2:51:45 p m:  
Empresa Emdupar

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

Respetuoso saludo.

Honrando los compromisos asumidos en el marco del Programa de Gestión convenido entre la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar, EMDUPAR S.A. E.S.P., procedemos a remitir el décimo cuarto informe técnico de avance de nuestra gestión empresarial, con el propósito de evidenciar el comportamiento y variaciones de indicadores; 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

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

Durante el período al que corresponde este informe, se continuó exigiendo al Colaborador Empresarial incrementar su personal operativo para alcanzar los resultados que demanda la efectividad que requiere la gestión comercial de la Empresa, según lo exigido en el Programa de Gestión. No obstante los refuerzos, aún resulta insuficiente para atender el universo de morosos de la Entidad.

En la siguiente tabla, se presenta el número de trabajadores asignados por RADIAN S.A.S. por actividad durante el mes de Agosto de 2018, con cuyo personal se han mejorado los resultados, siendo aún insuficientes para atender a cabalidad las necesidades de la Empresa:

GIF  
ACD

No 2018-529-119048-2  
Asunto: PROGRAMA DE GESTION Destino: SUPERINTENDENCIA DEL  
Fecha Radicado: 16/10/2018 17:36:40 Usuario Radicado: SVALDIERRAMA  
Remitente: (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



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página 2 de 62

**Tabla 1. Talento humano asignado**

<b>EJES CONTRACTUALES - CONTRATO DE COLABORACIÓN EMPRESARIAL</b>		<b>CANT</b>
<b>Eje No. 1 - Gestión Cultura Organizacional y Ciudadana</b>		
Sensibilización a la estrategia de control de Agua No Facturada -ANF-	Profesional Comunicaciones	1
	Gestor Social	1
<b>Eje No. 2 - Gestión de la Información</b>		
Catastro de usuarios	Director de Catastro	1
	Supervisores	4
	Encuestadores	30
	Ingeniero de soporte	1
Sistema de información para el Control de Pérdidas (SICP)	Líder de Tecnología	1
	Ingeniero Soporte	1
<b>Eje No. 3 - Gestión Operativa - Comercial</b>		
Actividades operativas comerciales	Director Comercial	1
Lectura, crítica, facturación y distribución de facturas.	Líder de Área	1
	Supervisores	1
	Lectura, Crítica y Facturación	11
	Supervisores	1
	Revisiones Internas	7
Normalización de impedimentos	Supervisores	1
	Técnicos Operarios	5
Morosidad (SCRR)	Supervisores	3
	Técnicos Operarios	43
<b>Eje No. 4 - Gestión de Aseguramiento de Ingresos</b>		
Normalización y seguimiento de eventos generadores de ANF	Director Operativo	1
Normalización de posibles fraudes.	Líder de Área	1
	Supervisores	1
	Técnicos Operarios	6
normalización de posibles Submedición	Supervisores	1
	Técnicos Operarios	5
Identificación e investigación de eventos generadores de perdidas	Notificadores / Inspectores	8
Seguimiento aseguramiento de ingresos	Técnicos Operarios	7

FUENTE: RADIAN COLOMBIA S.A.S. - Colaborador Empresarial, Agosto 2018.

*Handwritten signature*

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página 3 de 62

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

Se adelantaron gestiones ante el Municipio para el pago de subsidios correspondientes al mes de Agosto de 2018, como se detalla en el componente financiero de este informe, teniendo un saldo adeudado a corte agosto 31 de 2018 por valor de 374.584.257,12.

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

Como se informó en reportes anteriores, en los cuales se entregaron los soportes respectivos, esta meta ya fue cumplida por parte de EMDUPAR S.A. E.S.P.

### **5. CATASTRO DE SUSCRIPTORES.**

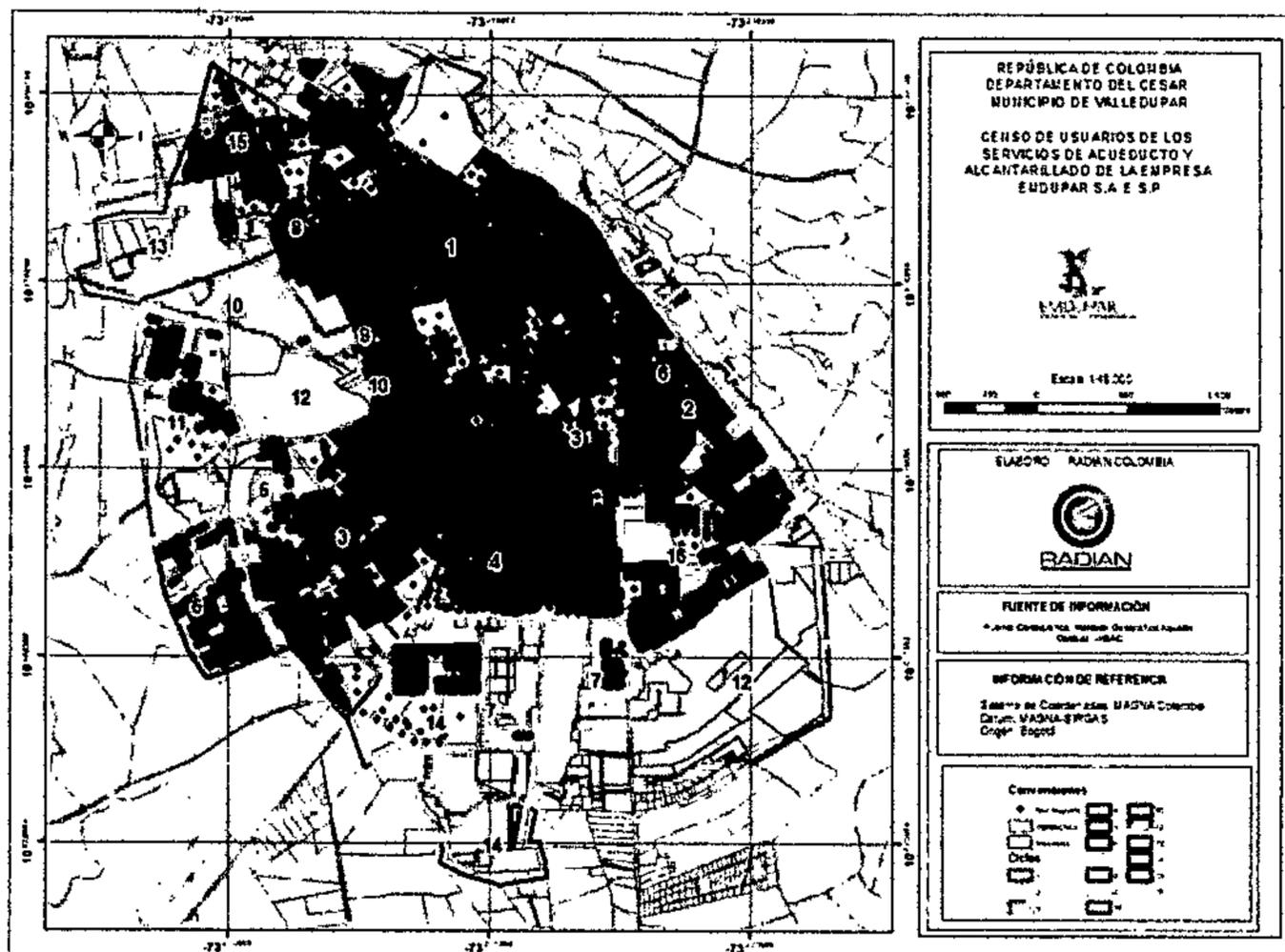
Hasta el mes de agosto de 2018 se han levantado 93.372 encuestas de un total de 102.643 programadas, con un avance para el mes de agosto de 20.601 usuarios censados pertenecientes a los ciclos 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11 y 13.

Durante el período que se informa, el Colaborador Empresarial nuevamente reportó inconvenientes de seguridad, por lo cual debió realizar levantamiento manual de encuestas en algunos barrios de la ciudad, lo que redujo el rendimiento en campo. Debido a esta situación, se realizó el censo manual y luego se digitalizó la información en oficina con digitadorres para acelerar el proceso y continuar realizando integración de planos generales, manzaneros y catastrales con el fin de identificar y georreferenciar cada uno de los usuarios censados, es decir, dibujando análogamente y codificando cada predio.

Por requerimiento de EMDUPAR S.A. E.S.P., durante el mes de agosto de 2018 el Colaborador se centró en la revisión de los cambios de uso con los soportes fotográficos correspondientes, el levantamiento de manzanas completas en los barrios 450 años, San Jerónimo, Rincón de Ziruma, entre otros, en los cuales se identificaron posibles clandestinos.

Handwritten mark or signature.

**Figura 1. Zonas con levantamiento de encuestas hasta el mes de agosto de 2018.**



FUENTE: RADIAN COLOMBIA S.A.S. - Colaborador Empresarial, Julio 2018.

Las validaciones de información en este mes se centraron en la confrontación en terreno, de acuerdo con las revisiones reportadas por un técnico, así como también mediante la realización de múltiples cruces para verificar que la información sea certera. Confirmando sobre todo la clase de uso que es determinante en la gestión comercial. Además, se validaron las anomalías como *No llega factura*, *No es cliente de Emdupar SA ESP*, *Estado* y el *Punto de medición*, entre otras, que se observan en la siguiente tabla.

**Tabla 2. Anomalías identificadas durante la ejecución del catastro de usuarios Agosto de 2018**

ANOMALIA	CANTIDAD	%
1) FACTURA LLEGA A OTRO PREDIO	2	0.03
2) NO LLEGA FACTURA	133	1.87
3) NO TIENE CAJA	486	6.54
4) CAJA EN MAL ESTADO	171	2.40
5) NO POSEE SERVICIO DE ACUEDUCTO	324	4.55
6) NO POSEE SERVICIO DE ALCANTARILLADO	377	5.29

*Handwritten signature*

7) TOTAL SERVICIOS DIRECTOS	712	9.99
8) USUARIO NO PERMITE	14	0.20
9) NO PERMITE INGRESO	31	0.44
10) ESTADO PUNTO DE MEDICION ENTERRADA	1204	16.90
11) BYPASS	1	0.01
12) POSIBLE CLANDESTINO	214	3.00
13) MEDIDOR DETENIDO	80	1.12
14) MEDIDOR MPI	7	0.10
15) MEDIDOR ILEGIBLE	128	1.80
16) MEDIDOR FICHERO ROTO	13	0.18
17) MEDIDOR CUPULA ROTA O SUELTA	12	0.17
<b>TOTAL HALLAZGOS EN TERRENO</b>	<b>3,889</b>	<b>54.58</b>

De esta manera, el 54.58% de las encuestas levantadas en terreno en el mes de agosto posee alguna anomalía, y la gran mayoría se debe a puntos de medición no encontrados y servicios directos, que deberán ser abordados por el Colaborador Empresarial en el proceso de Normalización.

Adicionalmente, para cumplir esta importante meta del Programa de Gestión, luego de realizar los distintos cruces de la información reportada por el Colaborador con la base de datos de la Empresa, además de incorporar información del código predial, dirección IGAC, número de identificación y nombre del titular y la matrícula inmobiliaria, la cual se pudo obtener de la Alcaldía del Municipio de Valledupar con la que se identificaron claramente **901 usuarios morosos**, los cuales fueron entregados a la división de Jurisdicción Coactiva de la Empresa para los trámites pertinentes. De otro lado, se cuenta con una cifra superior a 7 mil usuarios para la actualización del estrato y uso de los mismos, puesto que los demás datos suscritos en la base de datos de EMDUPAR S.A. E.S.P. concuerdan con la información reportada por el Municipio.

Además de lo anterior, se presentan las siguientes cifras correspondientes al trabajo realizado hasta la fecha con las distintas entregas que el Colaborador Empresarial ha efectuado, correspondiente a las encuestas levantadas en el marco del Contrato N. 041 de 2017:

**Tabla 3. Avance en las actividades del catastro de usuarios**

Actividad adelantada	Ponderación	Avance	Meta	Avance	Avance ponderado
Configuración software	20%			100%	20%
Configuración general	7%			100%	7%
Configuración Precel	4%			100%	4%
Prueba piloto	1%			100%	1%

*Handwritten mark*

Actividad adelantada	Ponderación	Avance	Meta	Avance	Avance ponderado
Levantamiento Guatapuri (piloto)	1%			100%	1%
Verificación	1%			100%	1%
Prueba piloto cartográfica	1%			100%	1%
Planimetría	1%			100%	1%
Localización XY	3%			100%	3%
Levantamiento de información y programación	57%	60.660	102.643	59%	34%
Verificación	2%	0	102.643	0%	0%
Actualización	2%	0	102.643	0%	0%

De lo anterior se derivan los siguientes ajustes a los usuarios existentes, los cuales se encuentran en proceso de cargue a nuestro sistema comercial.

Asignación de matrícula inmobiliaria	7.164
Asignación de código catastral	7.164
Para proceso de jurisdicción coactiva	901

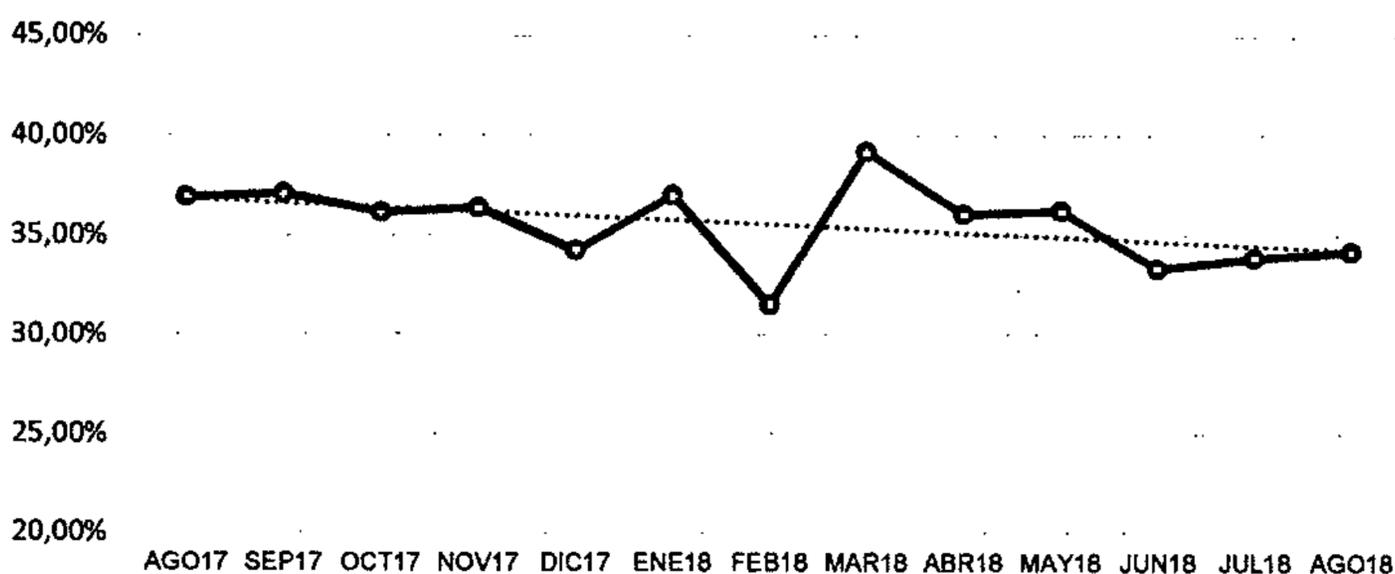
#### 6. REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS COMERCIALES. INSTALACIÓN DE NUEVOS MEDIDORES, REVISIÓN Y CAMBIO DE MEDIDORES CON FALLA, CAMBIOS MEDIDORES OBSOLETOS.

En un esfuerzo continuo por alcanzar el objetivo de cero pérdidas comerciales, la Empresa se encuentra ajustando el Programa de Reducción de Pérdidas, en cumplimiento a las metas en materia de reducción de pérdidas dentro del Programa de Gestión suscrito con la Superintendencia de Servicios Públicos. Se precisa que de acuerdo con los requerimientos que la Empresa ha efectuado a los Colaboradores Empresariales, este Programa podrá ser ajustado en función de la meta de alcanzar una reducción notable de pérdidas comerciales mediante el incremento de la micromedición efectiva.

Tabla No. 4. Comportamiento del Índice de Agua No Contabilizada en m<sup>3</sup>

MESES	AGUA PRODUCIDA (m3)	AGUA FACTURADA (m3)	%
JUN17	4.665.600,00	1.769.409	37,9%
JUL17	4.941.648,00	1.813.501	36,7%
AGO17	4.893.436,00	1.807.087	36,9%

SEP17	4.704.480,00	1.745.021	37,1%
OCT17	4.950.720,00	1.789.619	36,1%
NOV17	4.743.360,00	1.725.739	36,4%
DIC17	4.759.703,57	1.629.510	34,2%
ENE18	4.694.106,67	<b>1.737.783</b>	37,0%
FEB18	4.810.752,00	<b>1.516.414</b>	31,5%
MAR18	4.665.600,00	<b>1.828.610</b>	39,2%
ABR18	4.821.120,00	<b>1.738.892</b>	36,1%
MAY18	4.802.976,00	<b>1.740.891</b>	36,2%
JUN18	4.802.976,00	<b>1.740.891</b>	36,2%
JUL 18	4.933.612,80	1.670.842	33,87%
AGO 18	4.968.432,00	1.698.859	34,19%

**Gráfica 1. Agua Producida vs. Facturada - Junio 2017 - Agosto 2018**


De acuerdo a lo realizado en el mes de Agosto, enunciamos cifras de la instalación de medidores, el resultado de cuántas notificaciones realizadas resultaron efectivas en cambio de medidor, consolidadas en la siguiente tabla:

**Tabla 5. Actividades Instalación/Reposición Medidores. Marzo a Agosto de 2018.**

ITEMS	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO.
1. Notificaciones realizadas para instalación de medidores	1650	1450	1790	1790	1790	3611
2. Notificaciones efectivas para instalación de medidores	529	557	608	424	266	2759
3. Imposibilidades de medidores de usuarios	1121	893	1182	1316	1524	601



ITEMS	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO.
4. Instalaciones de medidores realizadas a la fecha (Incluye medidores comprados por el usuario)	550	571	943	676	644	849
5. Macromedidores instalados a usuarios	11	10	4	2	1	0
6. Total medidores enviados a laboratorio para las pruebas de calibración	575	243	63	0	0	0
7. Medidores Conformes en las pruebas de calibración	0	0	0	0	0	0
8. Medidores No Conformes en las pruebas de calibración	575	150	63	0	0	0
9. Verificación suspensiones	105	209				0
10. Fraudes encontrados en terreno				10	17	10

Como estrategia para incrementar la micromedición efectiva, se han notificado predios que presentan causal de no medición como caja con obstáculo, mediante correo certificado y puerta a puerta en los barrios mencionados en la siguiente tabla, como se puede evidenciar en el anexo respectivo.

**Tabla 6. Predios notificcados para instalación de medidores.**

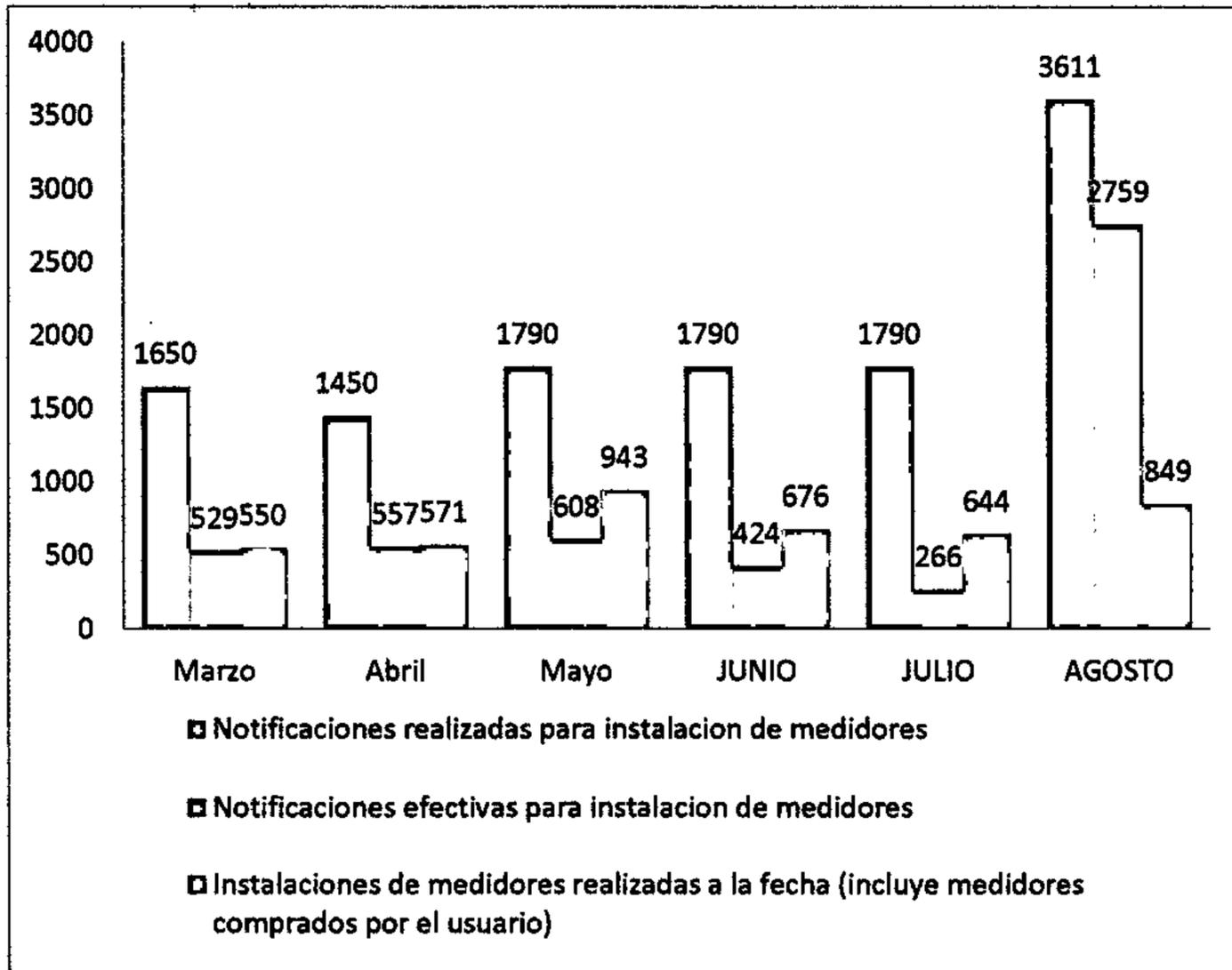
BARRIO	PREDIOS NOTIFICADOS
Jorge Dangond	72
Los Cortijos	23
El Amparo	31
Los Músicos	23
Arizona	57

Adicional a lo anterior, como gestión para incrementar suscriptores con micromedición se remitió al contratista Unión Temporal Medidores del Cesar 2015, 179 medidores allegados por los usuarios a la división de Control de Pérdidas para su instalación y notificación en caso de presentarse alguna imposibilidad. En este sentido, también se entregaron listados de 370 y 599 usuarios para que se realice el proceso de instalación de medidores. Se anexa evidencia de la gestión realizada.

En la siguiente gráfica se ilustra el número de medidores instalados desde el mes de Marzo hasta la fecha de corte del presente informe, encontrando que para el mes de agosto de 2018 se instalaron 849 micromedidores, con una efectividad del 76,41% en la notificación:

*Handwritten signature*

**Gráfica 2. Actividades Instalación/Reposición Medidores**

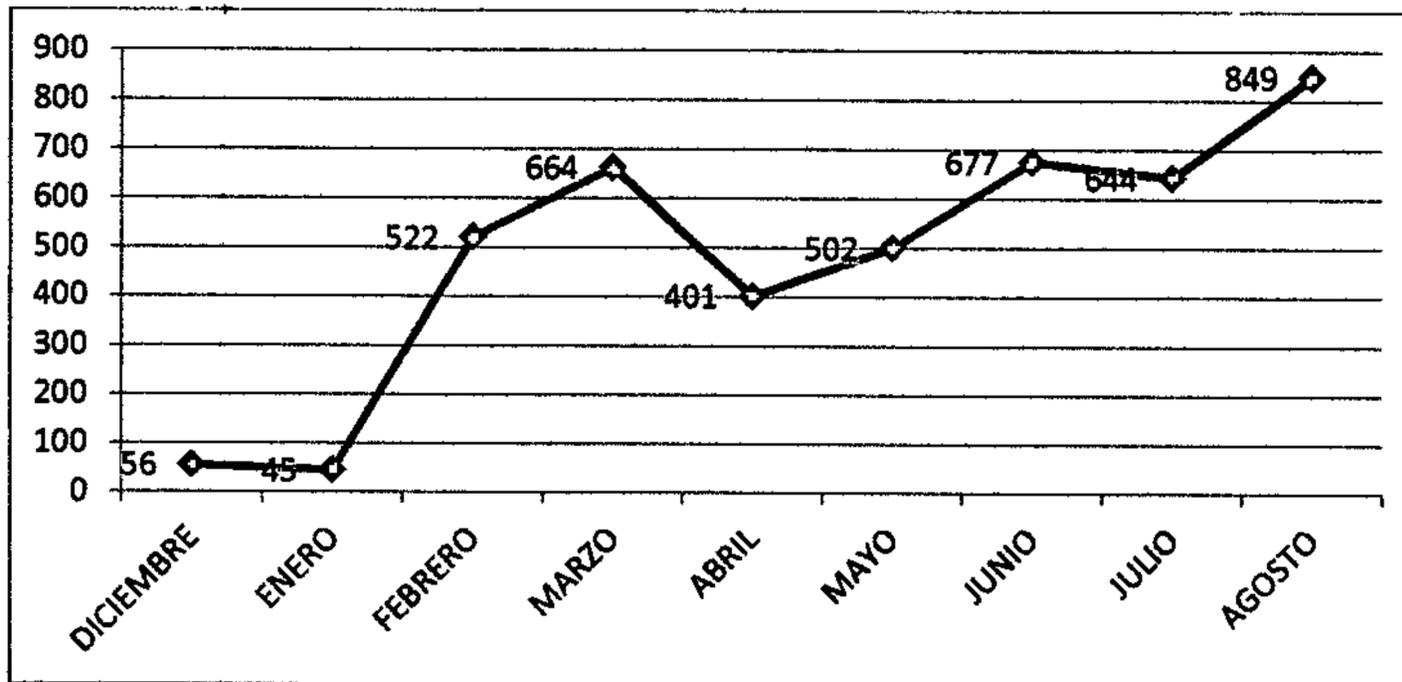


**Tabla 7. Instalación por anomalías. De Diciembre de 2017 a Agosto de 2018.**

*Handwritten signature*

ANOMALIA/MES	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL	Porcentual
1 SUMINISTRO NO ENCONTRADO							38	32	174	244	5,60%
11 CONEXIÓN DIRECTA			189	36	108	241	193	190	163	1.120	25,69%
12 MEDIDOR VOLTEADO							4	5	0	9	0,21%
20 MEDIDOR DESTRUIDO		4			11	39	77	134	85	350	8,03%
17 CONEXION PROFUNDA							2	1	0	3	0,07%
21 MEDIDOR CON VIDRIO ILEGIBLE		29		2	10	74	189	77	78	459	10,53%
22 MEDIDOR CON VIDRIO ROTO		10		1	8	47	23	14	11	114	2,61%
23 MEDIDOR SIN AGUJAS						1		0	0	1	0,02%
GRANDES DIAMETRO		1	10	13	9	3	3	1	0	40	0,92%
GRANDES CONSUMIDORES							6	1	0	7	0,16%
MEDIDORES DEL USUARIO EMDUPAR	56		126	35	11	1	2	43	124	398	9,13%
MEDIDOR POR GARANTIA					1				0	1	0,02%
MEDIDOR ROBADO			2	3	2	1		1	0	9	0,21%
PERDIDAS COMERCIALES			190	567	239	73		0	102	1.171	26,86%
OTRAS ANOMALIAS						22	141	144	111	418	9,59%
USUARIO COMPRO MEDIDOR RETIRO MED. RADIAN		1	5	7	2		1		0	16	0,37%
<b>Total general</b>	<b>56</b>	<b>45</b>	<b>522</b>	<b>664</b>	<b>401</b>	<b>502</b>	<b>677</b>	<b>644</b>	<b>849</b>	<b>4.360</b>	

**Gráfica 3. Instalación de medidores por anomalías.  
 De Diciembre de 2017 a Agosto de 2018.**



### Uso de herramientas tecnológicas para la reducción de pérdidas comerciales

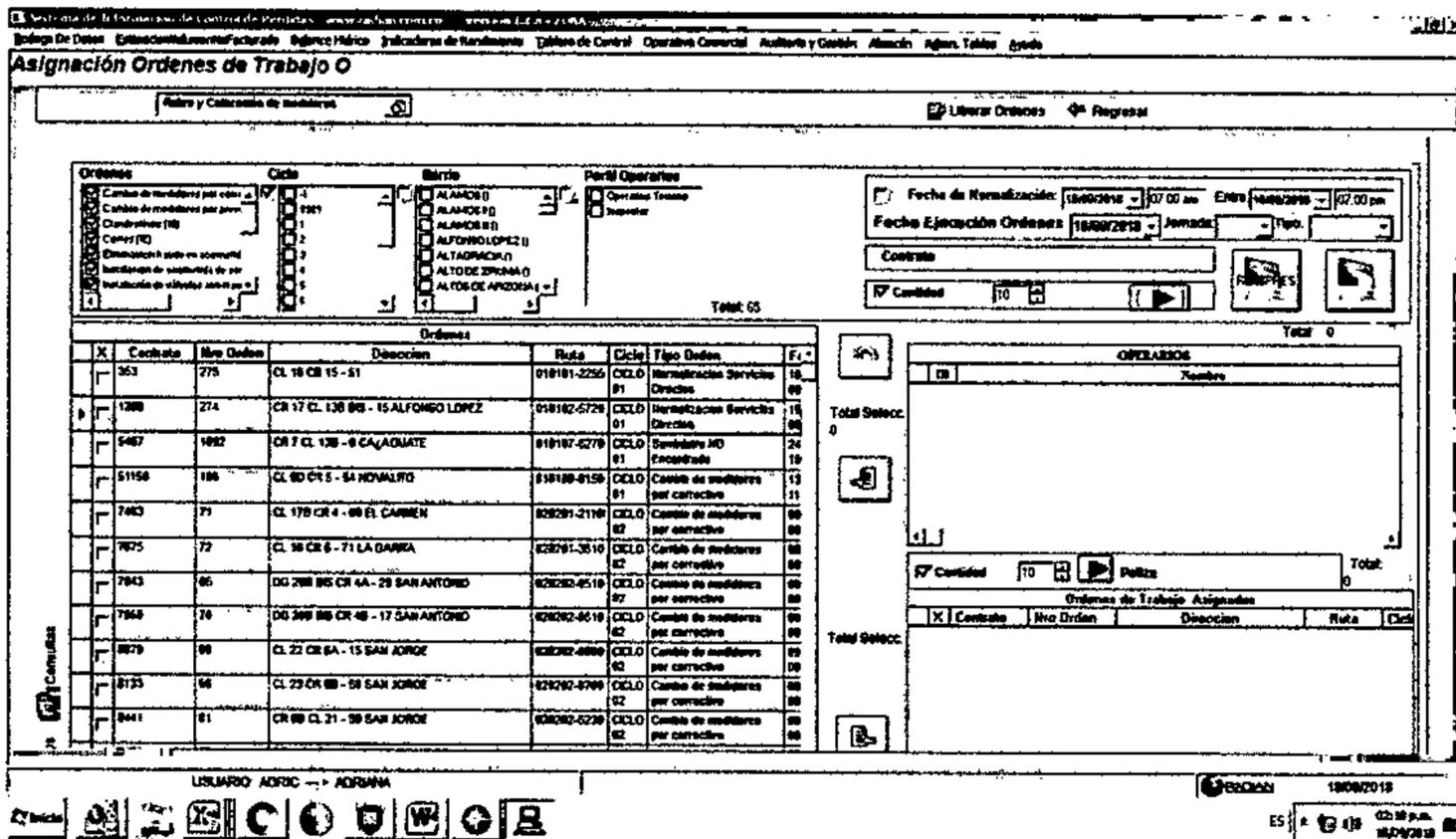
La programación diaria del insumo a trabajar por parte del equipo de Normalización del Colaborador Empresarial es suministrada por los analistas con el software comercial SICP, existiendo un trabajo previo en escritorio, asignación, programación y el análisis de la información para llevar acabo un buen control de pérdidas comerciales y que se trabaja diariamente con las siguientes actividades: notificación, programación cambio de medidores, gestión de cartera, seguimiento y análisis de la facturación, también nos

*Ases*

permite llevar un registro de documentos (actas y notificaciones) como también evidencias fotográficas (pruebas levantadas en terreno) en las actividades operativo comerciales. Estos casos son programados para realizar seguimiento en terreno y ejecutar trabajo a las anomalías.

A continuación, se detalla el módulo de cargue de información y las pantallas de asignación para las órdenes a trabajar en el software comercial SICIP día a día por el personal en terreno:

**Figura 2. Asignación inspecciones (Notificación) SICIP, agosto 2018.**



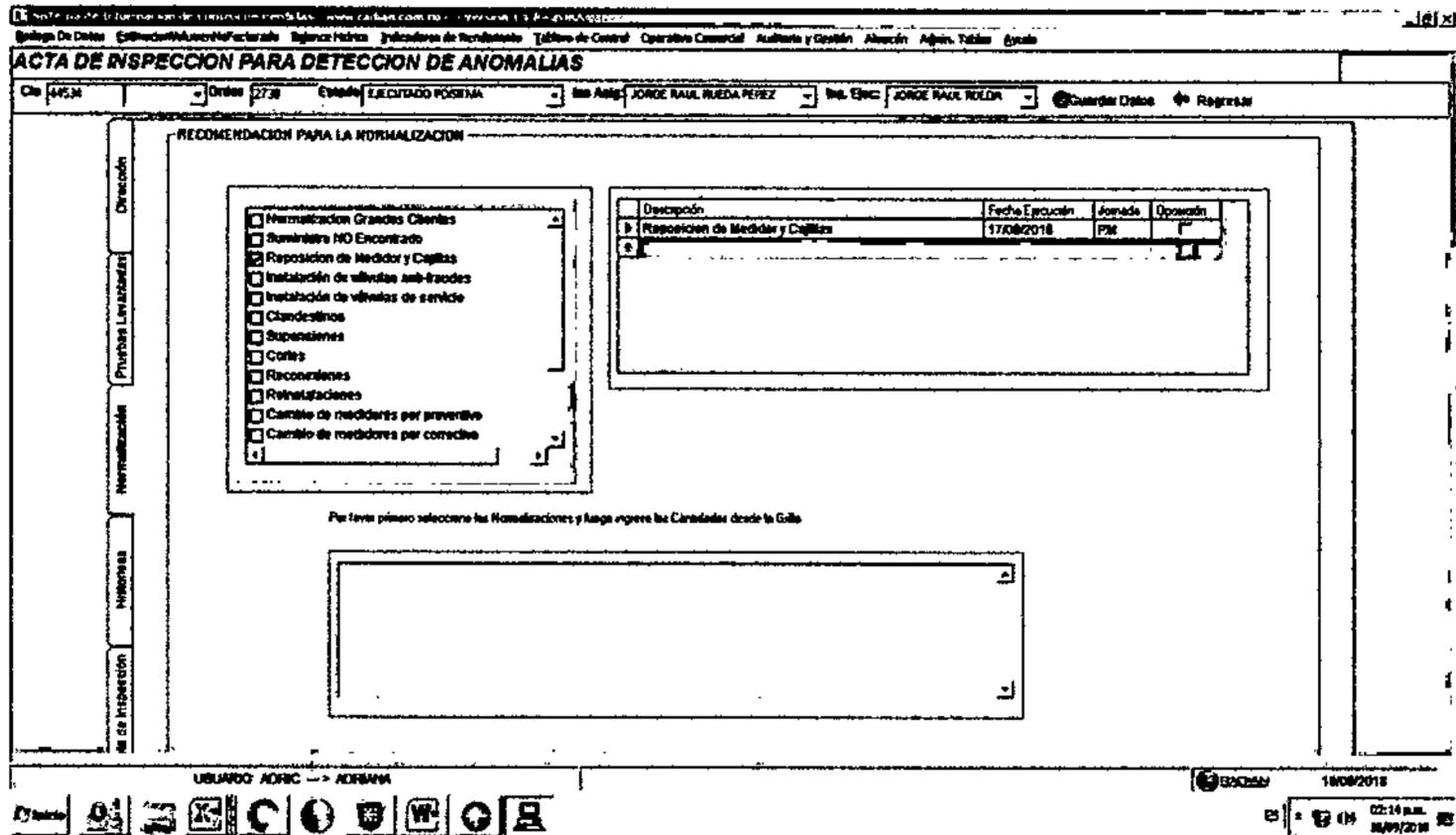
The screenshot shows the 'Asignación Ordenes de Trabajo' module in the SICIP software. It features a main table of orders and a sidebar with various filters and controls.

Ordenes	Ciclo	Barrío	Perfil Operativo
<input checked="" type="checkbox"/> Cambio de medidores por corte	1	ALVARO II	Operativo Trabajo
<input checked="" type="checkbox"/> Cambio de medidores por parte	2	ALVARO III	Operativo
<input checked="" type="checkbox"/> Cambio de medidores por parte	3	ALVARO III	Operativo
<input checked="" type="checkbox"/> Cambio de medidores por parte	4	ALVARO III	Operativo
<input checked="" type="checkbox"/> Cambio de medidores por parte	5	ALVARO III	Operativo
<input checked="" type="checkbox"/> Cambio de medidores por parte	6	ALVARO III	Operativo

Ordenes	No Orden	Descripción	Ruta	Ciclo	Tipo Orden	Fr.
<input checked="" type="checkbox"/>	353	CL 18 CR 15 - 51	018181-2225	01	Normalización Servicio Directos	18
<input checked="" type="checkbox"/>	1288	CR 17 CL 138 BIS - 15 ALFONSO LOPEZ	018182-5728	01	Normalización Servicio Directos	18
<input checked="" type="checkbox"/>	5487	CR 7 CL 138 - 6 CAJAMATE	018187-5278	01	Servicio MD Excepcional	24
<input checked="" type="checkbox"/>	51154	CL 80 CR 5 - 54 DONALDO	018188-8159	01	Cambio de medidores por correctivo	13
<input checked="" type="checkbox"/>	7483	CL 178 CR 4 - 88 EL CARMEN	028281-2118	02	Cambio de medidores por correctivo	08
<input checked="" type="checkbox"/>	7675	CL 38 CR 6 - 71 LA GARBA	028281-3510	02	Cambio de medidores por correctivo	08
<input checked="" type="checkbox"/>	7843	DD 288 BIS CR 4A - 28 SAN ANTONIO	028282-4518	02	Cambio de medidores por correctivo	08
<input checked="" type="checkbox"/>	7848	DD 288 BIS CR 4B - 17 SAN ANTONIO	028282-4518	02	Cambio de medidores por correctivo	08
<input checked="" type="checkbox"/>	8879	CL 22 CR 8A - 15 SAN JORGE	028282-4889	02	Cambio de medidores por correctivo	08
<input checked="" type="checkbox"/>	8125	CL 23 CR 8B - 58 SAN JORGE	028282-5789	02	Cambio de medidores por correctivo	08
<input checked="" type="checkbox"/>	8411	CR 88 CL 21 - 58 SAN JORGE	028282-6238	02	Cambio de medidores por correctivo	08

**Figura 3. Orden de trabajo para la normalización SICP, agosto 2018**



**ACTA DE INSPECCION PARA DETECCION DE ANOMALIAS**

Orden: 2738 Estado: EJECUTADO POSITIVA Ins. Asig: JORGE RAUL RUEDA PEREZ Ins. Ejec: JORGE RAUL RUEDA

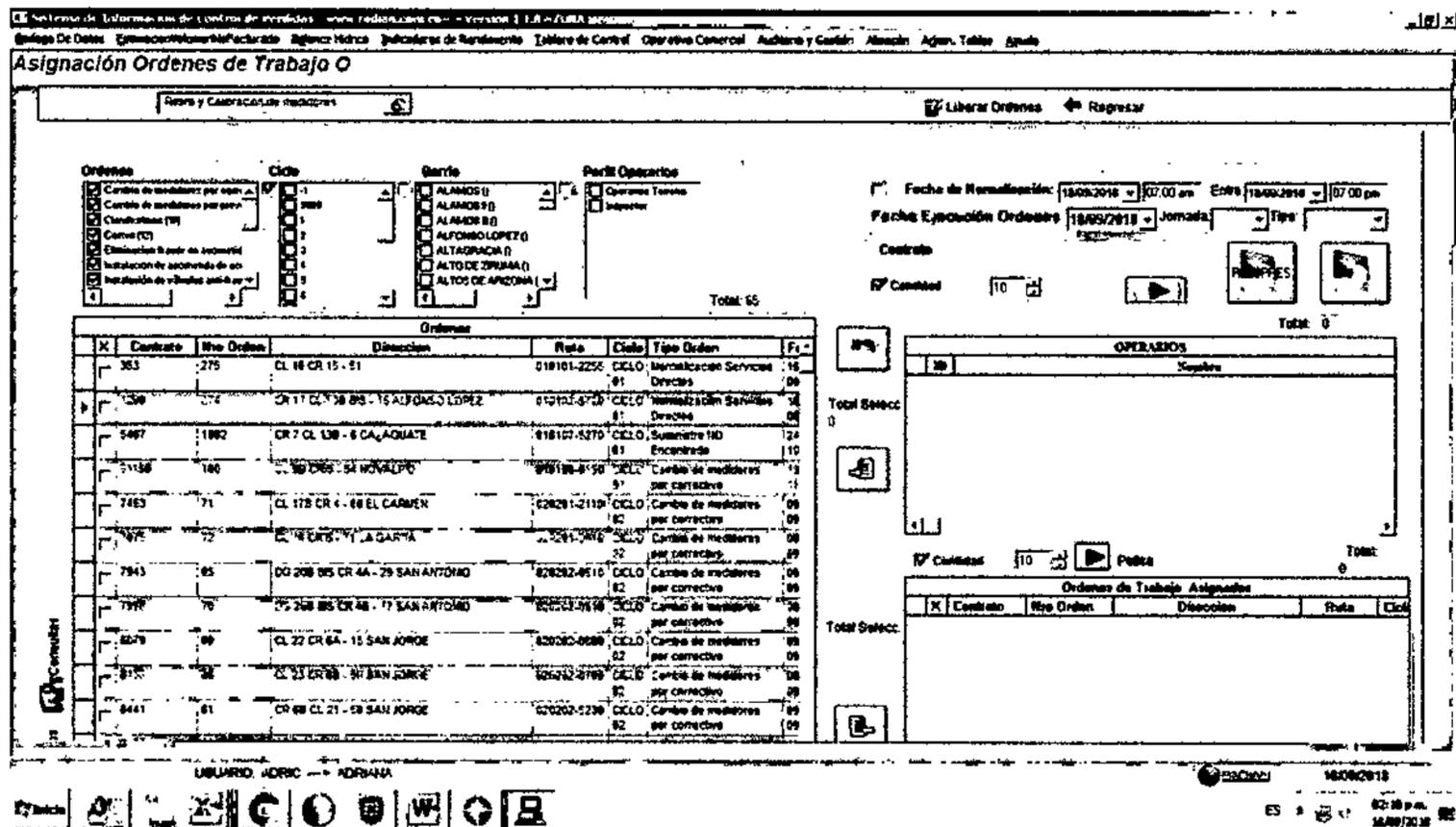
**RECOMENDACION PARA LA NORMALIZACION**

- Normalización Grandes Clientes
- Sumideros NO Encontrado
- Reposición de Medidor y Cajillas
- Instalación de válvulas anti-tránsito
- Instalación de válvulas de servicio
- Clandestinos
- Suspensiones
- Cortes
- Reconexiones
- Retenataciones
- Cambio de medidores por preventivo
- Cambio de medidores por correctivo

Descripción	Fecha Ejecución	Jornada	Oposición
Reposición de Medidor y Cajillas	17/08/2018	PM	

Por favor, por favor seleccione las Normalizaciones y haga ingresar las Cantidades desde la Gilla

**Figura 4. Listado órdenes a trabajar para la instalación del medidor SICP, ago 2018.**



**Asignación Ordenes de Trabajo**

Fecha de Realización: 18/08/2018 07:00 am Fecha Ejecución Ordenes: 18/08/2018 Jornada: PM

Ordenes	Ciclo	Barrío	Parce Operarios
Cambio de medidores por preventivo	01	ALAMOS II	Operarios Termino
Cambio de medidores por preventivo	01	ALAMOS III	Operarios
Clasificación (PM)	01	ALAMOS III	
Corte (C)	01	ALFONSO LOPEZ	
Eliminación de tubería de acomodo	01	ALFONSO LOPEZ	
Instalación de acomodo de un	01	ALTO DE ZIRAMA I	
Instalación de válvulas anti-tránsito	01	ALTO DE ARIZONA I	

Ordenes	Contrato	Tipo Orden	Dirección	Ruta	Ciclo	Tipo Orden	Fz
1	353	275	CL 18 CR 15 - 51	018101-2225	01	Instalación Servicios Directos	15
2	1208	274	CR 11 CL 78 89 - 15 ALFONSO LOPEZ	010101-3720	01	Normalización Servicios Directos	06
3	5497	1982	CR 7 CL 130 - 8 CALAQUIATE	018107-5270	01	Sumideros NO Encontrado	24
4	51138	180	CR 50 CR 57 - 54 NOVALPE	010108-8150	01	Cambio de medidores por correctivo	11
5	7483	71	CL 178 CR 4 - 88 EL CARMEN	028201-2110	01	Cambio de medidores por correctivo	09
6	7475	72	CL 178 CR 4 - 88 EL CARMEN	028201-2110	01	Cambio de medidores por correctivo	09
7	7343	85	DO 208 05 CR 4A - 25 SAN ANTONIO	028202-0510	01	Cambio de medidores por correctivo	09
8	7397	70	DO 208 05 CR 4A - 25 SAN ANTONIO	028202-0510	01	Cambio de medidores por correctivo	09
9	8279	89	CL 27 CR 6A - 15 SAN JORGE	020202-0680	01	Cambio de medidores por correctivo	09
10	8135	88	CL 25 CR 6B - 17 SAN JORGE	020202-0700	01	Cambio de medidores por correctivo	09
11	8441	81	CR 68 CL 21 - 58 SAN JORGE	020202-0230	01	Cambio de medidores por correctivo	09

**Figura 5. Pruebas levantadas en terreno de instalación del medidor SICP, ago 2018**

Calle 15 No. 15 - 40 - Conmutador: 571-1261 / 58 / 2365 - Valledupar - [www.emdupar.gov.co](http://www.emdupar.gov.co) - NIT 892300.548-8

Sistema de Información de Control de Rendimiento - Versión 1.1.3.4. ZUMA

Botón de Datos | Botón de Rendimiento | Botón de Rendimiento

Operarios: Operarios Terrestres

Fecha Programación: 13-08-2018

Estado de Orden: EFECTIVA

Operario Ejecuto: EDUARDO ENRIQUE CHINCHIA GUTIERREZ

Nombre: ALFONSO - Cartera: 1279 - Dirección: CR 15 CL 138 BIS - 7 - Tipo Orden: 7 Reparación de Medidor y Cables - MED 138BIS21

Resolución Orden de Trabajo: Contrato: Nro Orden: Nro Acta: Nro Orden:

ORDENES DE TRABAJO ASOCIADOS	ORDEN	ACTA	CODRES	RELEVADO	COD ANEXO	DESCRIPCION ANEXO
48	DG 21 TR 19C-30	1081	12	EN TERRENO		
104	TR 188 DG 25-52	1072	5	EFECTIVA	481	Conexion Directa
286	DG 16 CR 16-45 LC 7	302	3	EFECTIVA	481	Conexion Directa
908	CR 17 CL 11-08	217	2	EN TERRENO		
1212	CR 17 CL 11-32	1078	2	EN TERRENO		
916	CL 12 CR 15-37	1082	2	EN TERRENO		
89449	CR 19 CL 13-45 LC 4	278	2	EN TERRENO		
1368	CR 16 CL 138-47	228	2	EN TERRENO		
1240	CL 138 BIS CR 16-06	627	3	EFECTIVA	500	Medidor Tacos Transp
1255	CL 138 BIS CR 15-56	304	3	EFECTIVA	481	Conexion Directa
1279	CR 16 CL 138 BIS - 7	278	3	EFECTIVA	481	Conexion Directa
1284	CL 11 CR 14A-60	1-30	2	EN TERRENO		

EVENTOS

EVENTO	ESTADO EN EVENTO	FECHA EN EVENTO	OBSERVACION	ESTADO FIN EVENTO

USUARIO: ADRIC -> ADRIANA

18/08/2018 03:19 p.m.

**Figura 6. Acta de instalación del medidor SICP, agosto 2018**

Sistema de Información de Control de Rendimiento - Versión 1.1.3.4. ZUMA

Botón de Datos | Botón de Rendimiento | Botón de Rendimiento

Fecha Programación: 13-08-2018

Estado de Orden: EFECTIVA

Operario Ejecuto: EDUARDO ENRIQUE CHINCHIA GUTIERREZ

Nombre: ALFONSO - Cartera: 1279 - Dirección: CR 15 CL 138 BIS - 7 - Tipo Orden: 7 Reparación de Medidor y Cables - MED 138BIS21

Resolución Orden de Trabajo: Contrato: Nro Orden: Nro Acta: Nro Orden:

ORDENES DE TRABAJO ASOCIADOS	ORDEN	ACTA	CODRES	RELEVADO	COD ANEXO	DESCRIPCION ANEXO
48	DG 21 TR 19C-30	1081	12	EN TERRENO		
104	TR 188 DG 25-52	1072	5	EFECTIVA	481	Conexion Directa
286	DG 16 CR 16-45 LC 7	302	3	EFECTIVA	481	Conexion Directa
908	CR 17 CL 11-08	217	2	EN TERRENO		
1212	CR 17 CL 11-32	1078	2	EN TERRENO		
916	CL 12 CR 15-37	1082	2	EN TERRENO		
89449	CR 19 CL 13-45 LC 4	278	2	EN TERRENO		
1368	CR 16 CL 138-47	228	2	EN TERRENO		
1240	CL 138 BIS CR 16-06	627	3	EFECTIVA	500	Medidor Tacos Transp
1255	CL 138 BIS CR 15-56	304	3	EFECTIVA	481	Conexion Directa
1279	CR 16 CL 138 BIS - 7	278	3	EFECTIVA	481	Conexion Directa
1284	CL 11 CR 14A-60	1-30	2	EN TERRENO		

EVENTOS

EVENTO	ESTADO EN EVENTO	FECHA EN EVENTO	OBSERVACION	ESTADO FIN EVENTO

*Handwritten signature*

### 6.1. Normalización de fraudes.

Actividad realizada por nuestro Colaborador Empresarial en terreno a clientes que les hemos realizado una instalación o cambio de medidor o clientes que presentaron anomalías en sus instalaciones y que son grandes consumidores de agua, encontrando así alguna anomalía que conlleva a las pérdidas comerciales no facturadas. Este análisis es realizado por el Sistema Integral de Control Pérdidas (SICP), quien ayuda a la detección de anomalías que se presentan en cada una de las vigencias en sus consumos facturados.

Se adjuntan en medio magnético algunos de los casos de normalización de fraudes que se efectuaron en el mes de agosto de 2018, los cuales están en el proceso de seguimiento pasando por la identificación, investigación y normalización contractual.

### 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.

A continuación, se puede observar el calendario de facturación del mes de Agosto, el cual siguió con la planeación establecida en cuanto a las fechas de vencimiento que le permitieron a EMDUPAR S.A E.S.P. continuar con el proceso de mejoramiento de su flujo de caja.

Durante este período el Colaborador Empresarial continúa realizando los ajustes necesarios en el Calendario de Facturación, normalizando las fechas de vencimiento. Para el mes de Agosto se redujeron las fechas para la toma de lectura y estratégicamente se mantuvieron los vencimientos propuestos para el mes, con el propósito de reducir para el mes de septiembre las fechas límite de pago, todo con el fin de mejorar la captación de ingresos.

**Tabla 8. Calendario de facturación Agosto 2018**

Mes	ago-18																
	Ciclo	16	12	1	16	2	3	4	5	6	7	14	8	9	11	10	13
Generación Orden		24-jul	24-jul	24-jul	24-jul	27-jul	27-jul	27-jul	27-jul	02-ago	02-ago	02-ago	06-ago	06-ago	06-ago	06-ago	06-ago
Lectura	Inicia	25-jul	25-jul	26-jul	28-jul	28-jul	31-jul	31-jul	01-ago	03-ago	04-ago	06-ago	08-ago	09-ago	11-ago	13-ago	14-ago
	Final	28-jul	28-jul	27-jul	28-jul	30-jul	31-jul	01-ago	03-ago	04-ago	06-ago	08-ago	08-ago	09-ago	11-ago	13-ago	14-ago
Revisiones	Inicia	26-jul	27-jul	28-jul	31-jul	01-ago	03-ago	04-ago	06-ago	08-ago	10-ago	11-ago	13-ago	14-ago	14-ago	15-ago	15-ago
	Final	27-jul	30-jul	31-jul	01-ago	03-ago	06-ago	06-ago	08-ago	10-ago	13-ago	13-ago	15-ago	15-ago	15-ago	16-ago	16-ago
Crítica	Inicia	26-jul	27-jul	30-jul	30-jul	31-jul	01-ago	02-ago	06-ago	06-ago	08-ago	08-ago	09-ago	11-ago	14-ago	14-ago	15-ago



	Final	05-ago	05-ago	05-ago	06-ago	09-ago	10-ago	10-ago	13-ago	13-ago	14-ago	14-ago	15-ago	15-ago	15-ago	16-ago	16-ago
Facturación		06-ago	06-ago	08-ago	08-ago	10-ago	13-ago	13-ago	14-ago	14-ago	15-ago	15-ago	16-ago	16-ago	16-ago	17-ago	17-ago
Impresión		06-ago	06-ago	08-ago	09-ago	10-ago	14-ago	14-ago	15-ago	15-ago	16-ago	16-ago	17-ago	17-ago	17-ago	17-ago	17-ago
Reparto	Inicia	09-ago	09-ago	10-ago	11-ago	14-ago	16-ago	16-ago	17-ago	18-ago	19-ago	19-ago	21-ago	22-ago	22-ago	23-ago	23-ago
	Final	09-ago	09-ago	10-ago	13-ago	15-ago	16-ago	16-ago	17-ago	18-ago	19-ago	19-ago	21-ago	22-ago	22-ago	23-ago	23-ago
Vencimiento		14-ago	14-ago	15-ago	18-ago	20-ago	21-ago	21-ago	22-ago	23-ago	24-ago	24-ago	26-ago	27-ago	27-ago	28-ago	28-ago

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

**Tabla 9. Estadísticas de Facturación Agosto 2018**

Concepto	Agosto 2018	Porcentaje
Total de usuarios facturados por estricto diferencial de lectura	58.092	69,16%
Total usuarios con causales de no lectura	15.522	16,77%
Total de órdenes de lectura	83.988	91,25%
Total usuarios sin medidor registrado	8.456	9,14%
<b>TOTAL FACTURAS IMPRESAS</b>	<b>92.541</b>	

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

- Aumentó el porcentaje de efectividad en la micromedición de 73,62 a 73,98%.
- Sigue disminuyendo el total de causales de no lectura reportadas en el periodo, lo que demuestra que se ha tenido especial cuidado en la toma de lectura de los consumos. Para este periodo se reportaron 434 imposibilidades menos que en las del mes de julio de 2018.
- Disminuyó el total de usuarios con causal de no lectura CONEXIÓN DIRECTA en 166 usuarios en total.

Se adjunta en medio magnético al presente informe donde se encuentran los archivos con la información que soporta lo antes dicho y la matriz del Programa de Gestión para el mes de Agosto de 2018.

En lo que respecta a las lecturas, se ha continuado reiterando al Colaborador Empresarial para que implemente mejoras en la efectividad del proceso de lectura, por lo cual ha intensificado la labor de supervisión, a través del seguimiento en línea por medio de la consola Ludymeter, para verificar, corregir y descartar en tiempo real posibles errores de lectura en la medida que avanza la ruta, se planifica la reorganización de las rutas del ciclo 10 y se pasan a el ciclo 09 y de este modo optimizar las rutas, en consecuencia se

*Handwritten mark*

procedió a tomar las lecturas de las rutas 1001, 1002, 1003 y 1004, en la misma fecha del ciclo 09.

En la siguiente tabla se detalla la cantidad de lecturas asignadas por vigencia y ciclo, evidenciándose un aumento progresivo de las lecturas mes a mes, esto debido a la creación de nuevos usuarios y la inclusión al sistema comercial OPEN SMARTFLEX de aquellos usuarios que no salían a lectura.

**Tabla 10. Número de lecturas asignadas por mes - Enero a Agosto de 2018**

CICLO/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
1	8.857	8.875	8.875	8.907	8.910	8.911	8.971	8.975
2	11.525	8.338	8.338	8.329	8.335	8.336	8.411	8.438
3	4.910	4.916	4.916	4.921	4.925	4.932	4.936	4.940
4	5.203	5.212	5.212	5.227	5.227	5.242	5.245	5.251
5	8.994	8.998	8.998	9.000	9.003	9.010	9.016	9.025
6	7.674	7.676	7.676	7.692	7.693	7.695	7.718	7.743
7	6.569	6.570	6.570	6.577	6.582	6.585	6.593	6.623
8	5.842	5.843	5.843	5.849	5.850	5.851	5.880	5.888
9	3.140	3.143	3.143	3.145	3.146	3.145	3.175	3.180
10	3.673	3.673	3.673	3.676	3.677	3.677	3.684	3.690
11	3.242	3.242	3.242	3.250	3.261	3.261	3.403	3.412
12	1.123	1.096	1.096	1.096	1.097	1.095	1.089	1.005
13	3.663	3.665	3.665	3.669	3.671	3.671	3.714	3.721
14	4.648	4.678	4.678	4.680	4.682	4.682	4.682	4.682
15	4.064	4.082	4.082	4.125	4.126	4.126	4.168	4.258
16		3.217	3.217	3.228	3.227	3.226	3.266	3.283
<b>TOTAL</b>	<b>83.127</b>	<b>83.224</b>	<b>83.224</b>	<b>83.371</b>	<b>83.412</b>	<b>83.445</b>	<b>83.951</b>	<b>84.114</b>

En la siguiente tabla se procede a detallar el comportamiento de las anomalías de lectura reportadas durante el proceso de toma de lectura a medidores.

**Tabla 11. Anomalías de lectura Agosto 2018**

ANOMALIAS DE LECTURA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
1 SUMINISTRO NO ENCONTRADO	2,443	2,891	5,807	5,340	5,887	6,246	6,461	6.332
11 CONEXIÓN DIRECTA	9,836	9,010	5,507	4,773	5,234	4,778	4,499	4.665
12 MEDIDOR VOLTEADO	29	30	33	30	32	31	20	26
17 CONEXION PROFUNDA	159	193	313	496	537	434	367	324
2 MEDIDOR DIFICIL ACCESO	23	181	156	105	132	34	40	39
20 MEDIDOR DESTRUIDO	210	246	272	204	242	220	171	206
21 MEDIDOR CON VIDRIO ILEGIBLE	659	562	600	567	595	355	269	286
22 MEDIDOR CON VIDRIO ROTO	284	249	264	277	279	252	255	231
23 MEDIDOR SIN AGUJAS	9	5	7	3	5	7	3	1
3 PREDIO DEMOLIDO	13	12	23	15	14	23	13	9
30 CONEXION SUSPENDIDA	975	1,195	1,265	1,132	1,306	1,636	1,793	1.833
4 ES UN LOTE	46	73	56	57	51	40	21	14

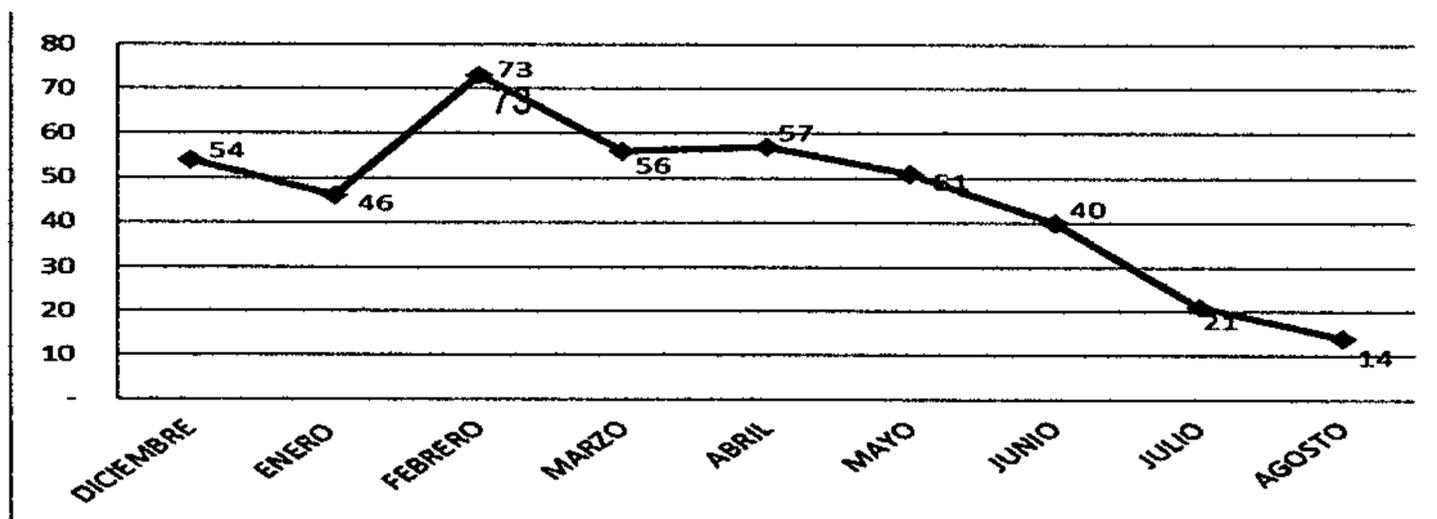


ANOMALIAS DE LECTURA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
5 CAJA CON OBSTACULOS	3,148	3,229	3,071	3,026	3,066	1,957	1,902	1.556
6 CAJA INUNDADA	121	156	164	144	251	119	107	80
7 USUARIO IMPIDE TOMA DE LECTURA	2	17	16	16	20	30	35	17
INEXISTENTES EN BASE DE DATOS DE LECTURA	8,683	8,711	8,777	8,794	8,836	8,906	8,397	8.427
99 USUARIO CON LECTURA	65,138	65,108	65,701	67,144	65,730	67,234	67,959	68.466
<b>TOTAL</b>	<b>91,778</b>	<b>91,868</b>	<b>92,032</b>	<b>92,123</b>	<b>92,217</b>	<b>92,302</b>	<b>92,312</b>	<b>92.512</b>

De acuerdo a la información contenida en la tabla anterior, es importante resaltar el comportamiento de las siguientes anomalías:

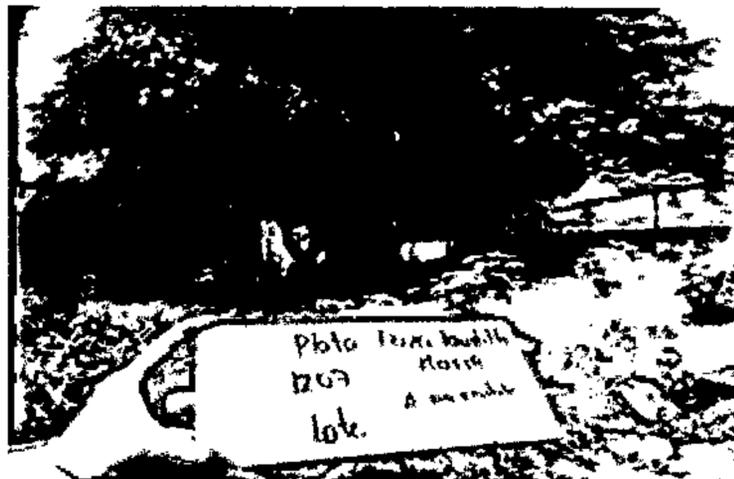
- **Lote (4):** Para la vigencia del mes de agosto, se sigue evidenciando la reducción en esta anomalía gracias a los trabajos de depuración cartera que se están llevando a cabo por parte del colaborador empresarial.

**Gráfica 4. Comportamiento mensual de la anomalía Lote**



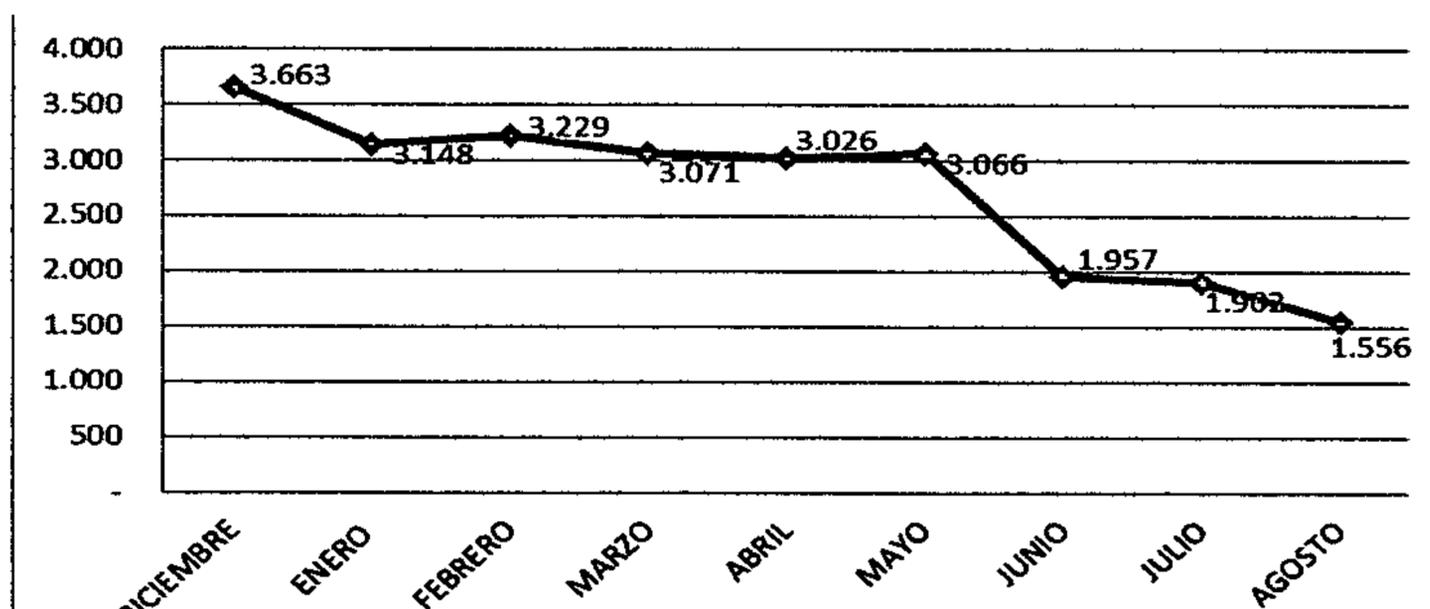
Fuente: Colaborador Empresarial RADIAN COLOMBIA S.A.S.

**Figura 7. Depuración Cartera (Lote)**



- **Caja con obstáculo (5):** Esta anomalía ha mostrado una reducción significativa mes a mes y esto se debe a que el Colaborador Empresarial continúa con el plan de recuperación de lecturas y de este modo, cobrar por diferencia de lectura el consumo real de los usuarios, dicha actividad conlleva también a la reducción del cobro por promedio de cliente.

**Gráfica 5. Comportamiento mensual de la anomalía Caja con Obstáculo**



### Acciones de Mejora

En aras de mejorar la efectividad en el proceso lectura, optimización de la facturación y las diferentes actividades operativas que se puedan desarrollar partiendo de la información generada en este proceso, para la vigencia de agosto se ejecutaron varios planes de acción:

- Para el mes de julio se inició el proceso de consignar en la PDA la observación 14 (rejas) a las lecturas y anomalías de no lectura, con el fin de identificar aquellos medidores que se encuentran dentro del predio o enrejado y para el mes de Agosto, nuevamente se procedió con la asignación de dicha observación para corroborar o confirmar la información y de este modo poder entregar al área operativa de la firma colaboradora para la normalización del servicio y a SCRR para que sea tenido en cuenta al momento de generar la programación de los corte y de este reducir la inefectividad por predio enrejado.
- Para el mes de agosto se solicitó al Colaborador Empresarial la rotación del personal en rutas del ciclo 16 para la toma de lectura, para dar más seguridad y veracidad en la toma de lectura, tal como indica el contrato.

*aks*

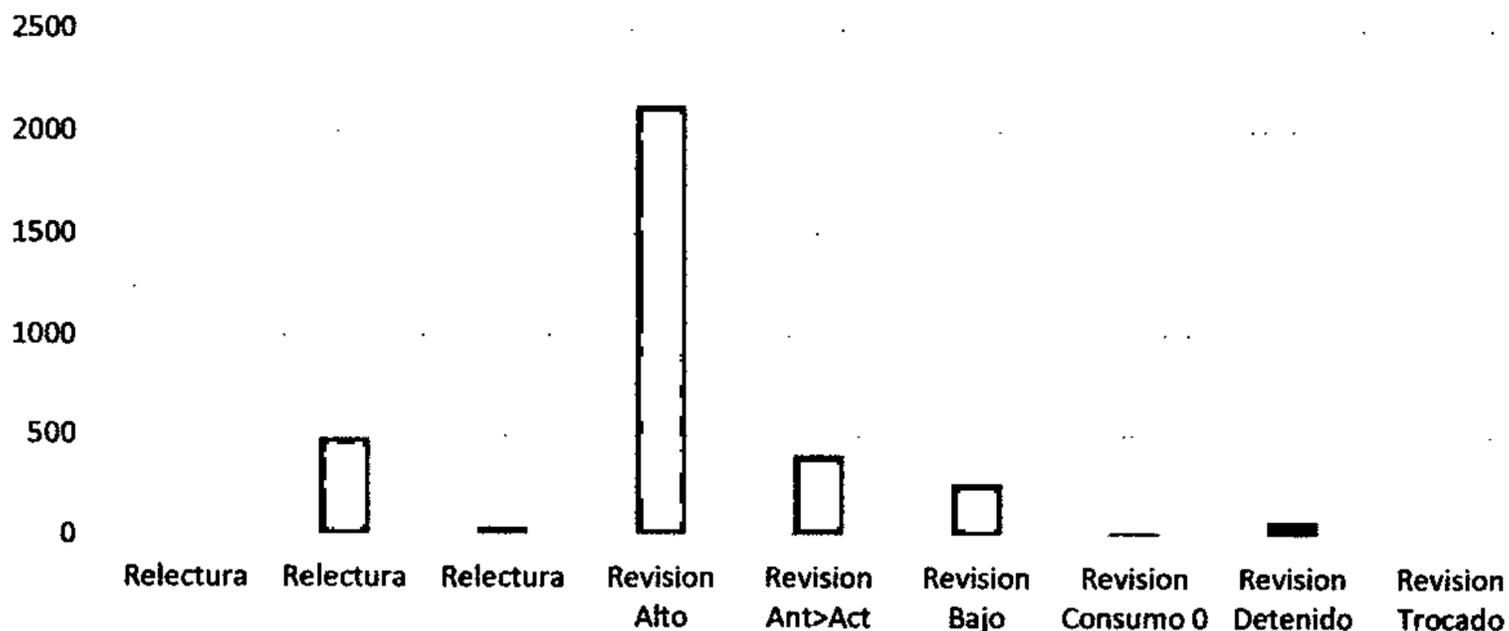
- Con la toma de lecturas del mes de agosto se brindó apoyo a censo con la marcación de los barrios Los Milagros y Panamá 3.

### Revisiones internas

De acuerdo a los procesos que se vienen llevando a cabo, con el fin de disminuir cobros por promedio. Así las cosas, el mayor número de revisiones corroboraron los consumos facturados, tal cual lo indica la Ley 142 de 1994 en cuanto a la obligatoriedad de investigar la variación significativa de los consumos.

Frente a las revisiones previas se pueden generar los siguientes datos del trabajo realizado en el periodo del presente informe:

**Gráfica 6. Revisiones previas por causal- Agosto 2018**



De la anterior gráfica se destaca que el mayor número de revisiones corroboraron los consumos facturados, tal cual lo indica la Ley 142 de 1994 en cuanto a la obligatoriedad de investigar la variación significativa de los consumos.

Frente a la gráfica anterior se puede colegir que la mayoría de las revisiones para el periodo del mes de agosto de 2018 obedecieron a usuarios que presentaron alto consumo, con el fin de verificar la causa de éstos, de las que se arrojaron consumos altos por fugas perceptibles en un 18% del total de los altos consumos. Se evidencia período a período que los predios vienen teniendo consumos que al momento de verificarlos se desprenden de fugas perceptibles, fallas en los cheques de los tanques elevados y en otros casos, debido a falta de consciencia del uso eficiente y ahorro del agua por parte del usuario. Como segunda causa de revisiones tenemos las que se desarrollaron con el fin

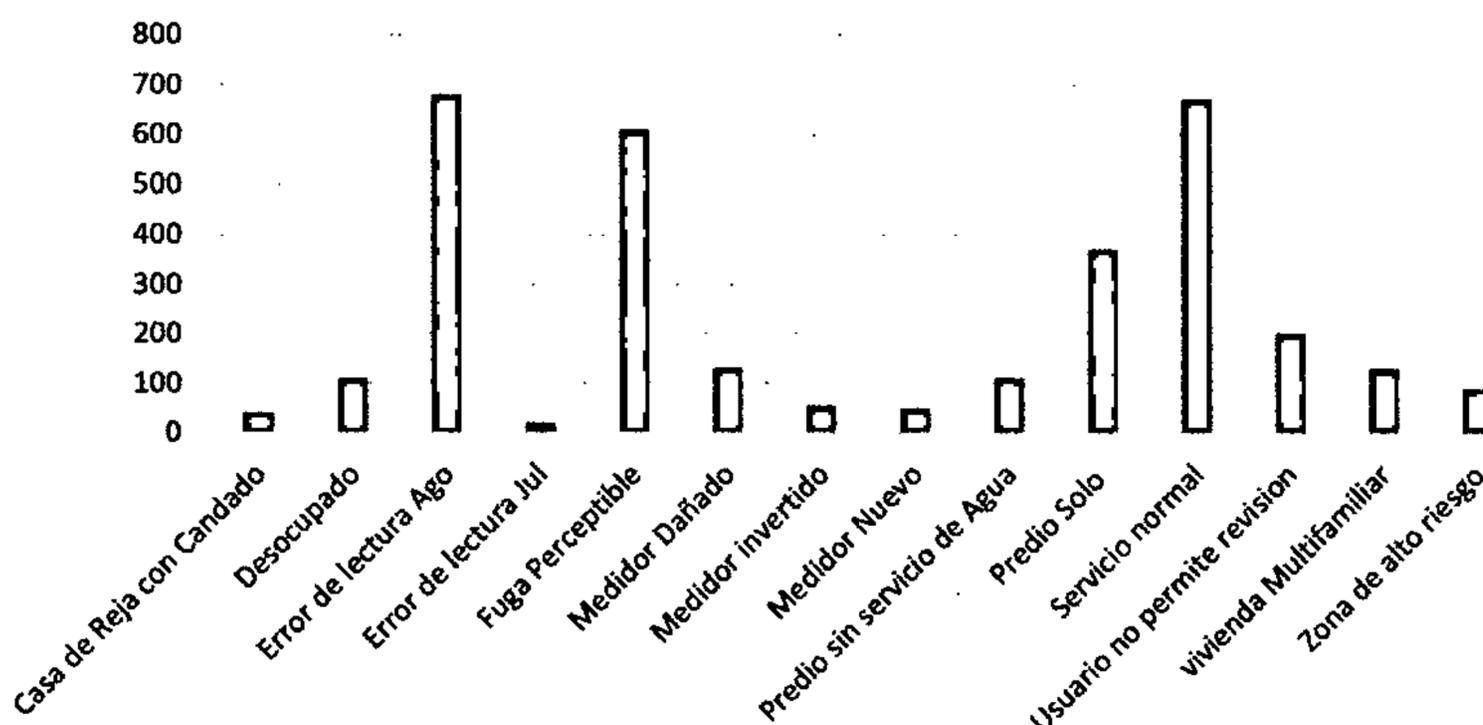
*Handwritten signature*

de tomar una relectura del consumo debido a que existió una imposibilidad para capturarla por presentarse alguna de las causales de no lectura o el analista consideró necesario confirmar la inicialmente reportada por el lector.

Una suma significativa se encuentran predios solos (360) en los cuales no es posible realizar revisiones internas debido a la imposibilidad para el acceso a los mismos, en estos casos se toman los datos de medidores de encontrarse alguno, asimismo se corroboran las lecturas reportadas para el periodo, se corrigen de ser necesario, además se logran evidenciar posibles fugas perceptibles e imperceptibles. También es dable anotar que en 202 usuarios no fue posible realizar la revisión puesto que los mismos se negaron a permitirla.

En algunas oportunidades los mismos usuarios sujetos a la revisión previa instauran derechos de petición con el ánimo de obtener descuentos que no van a lugar en el entendido que fueron verificados y la causa de los mismos soporta el cobro.

**Gráfica 7. Resultado de las revisiones - Agosto 2018**



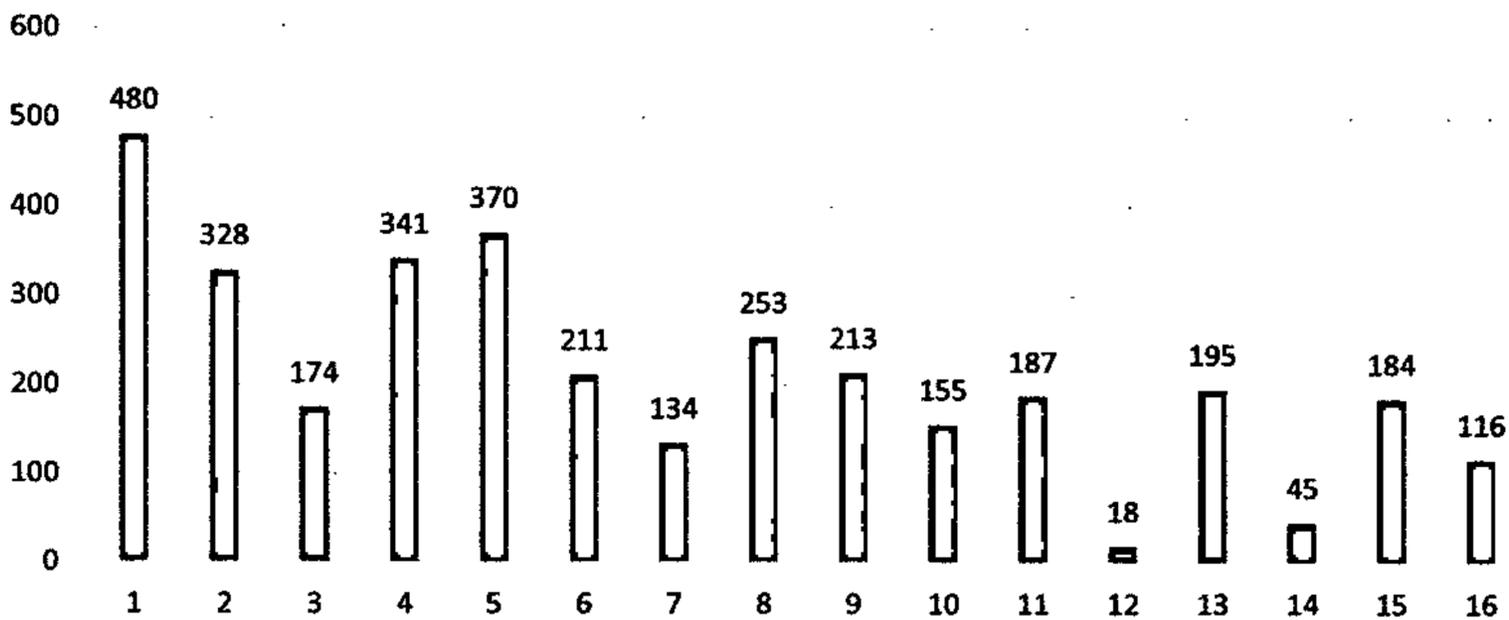
Frente al resultado de las revisiones previas se obtuvo que las situaciones que más se repiten son en su orden error de lectura del periodo de agosto, servicio normal y fuga perceptible. Es importante aclarar que el error de lectura del período detectado en la revisión previa nos permite realizar el ajuste correspondiente antes de la emisión de la factura del periodo; en este caso, evitamos la reclamación del usuario puesto que los consumos facturados corresponden a los realmente ocurridos en el periodo.

En cuanto a las fugas perceptibles se le indica al usuario el lugar donde se presenta para que en oportunidad realice los arreglos que correspondan, además se le indica que el consumo para el periodo tendrá un incremento en el entendido que de acuerdo a la Ley 142 de 1994 el usuario es merecedor del pago de los consumos que se desprendan de la fuga. Y para los usuarios en donde el servicio está en un estado normal se puede constatar que el consumo a facturar obedeció a las condiciones del periodo.

A pesar de existir socialización previa a la visita, el usuario aún en algunos casos es renuente a permitir la misma puesto que asocia la revisión con la suspensión del servicio. Se realizaron revisiones en zonas de alto riesgo (90 usuarios) teniendo en cuenta que es difícil llegar a lugares donde se ven expuestos los trabajadores en su integridad física.

Se debe hacer un esfuerzo significativo en la disminución de las imposibilidades para la toma de lectura, con esto se aumentarían los indicadores de eficiencia de la micromedición, asimismo avanzar en el registro de medidores en los usuarios que aún no cuentan con equipo de medida en nuestro sistema comercial. Se hace entrega en medio magnético de un anexo a esta comunicación donde se encuentran los archivos con la información que soporta lo antes dicho y la matriz del Programa de Gestión para el mes de agosto de 2018.

**Gráfica 8. Revisiones por ciclo - Agosto 2018**



Si distribuimos el total de revisiones por los 16 ciclos con los que cuenta la Empresa podemos observar en el ciclo 14 el cual corresponde a una zona de alto riesgo tan solo fue posible realizar 45 revisiones previas, mientras que en el ciclo 1 donde las condiciones favorecen el trabajo se pudieron llegar a 480 en total.

**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.**

Las actividades que en materia de atención al usuario y PQR se dieron en el mes de Julio de 2018 se observan en la siguiente tabla:

**Tabla 11. Estadísticas de PQR hasta Agosto 2018**

MES DE ATENCIÓN	NÚMERO DE PETICIONES RESUELTAS	MES DE ATENCIÓN	NUMERO DE 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
ABRIL 2017	871	ABRIL DE 2018	1.452
MAYO 2017	1.144	MAYO 2018	1.551
JUNIO 2017	928	JUNIO 2018	1.545
JULIO 2017	1.163	JULIO 2018	1.425
AGOSTO 2017	1.107	AGOSTO 2018	1.682

Una vez realizado el análisis anterior, se hace pertinente informar las causales de cada una de las peticiones y su respectiva cuantificación respecto del mes de referencia (Agosto 2018), información que se detalla a continuación:

**Tabla 12. PQR por causal Agosto 2018**

Cuenta de Causal	Total
Causal	
101 - Aforo	1
102 - Inconformidad con el Consumo	579
103 - Cobros inoportunos	6
104 - Cobros por servicios no prestados	29
105 - Dirección Incorrecta	5
106 - Cobro Múltiple	1
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa	4
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	11
112 - Descuento por Predio Desocupado	182
115 - Estrato	10
117 - Tarifa cobrada	1
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	259



Cuenta de Causal	Total
Causal	
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	11
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	30
122 - Pago sin Abono a Cuenta	1
123 - Solidaridad	76
126 - Conexión	1
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	32
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	1
130 - Terminación de contrato	30
135 - Silencio Administrativo Positivo	1
136 - Reliquidación por no medidor	286
137 - Pago por error	6
141 - Prescripción	118
199 - Recurso de Reposición (T)	1
<b>Total general</b>	<b>1682</b>

No obstante, uno de los principales indicadores a mejorar según el Programa de Gestión suscrito con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es la actualización de la información y cierre de casos en el sistema de información comercial. Así las cosas, De las 1.682 Reclamaciones presentadas en el mes de Agosto de 2018, los profesionales adscritos a esta división han sistematizado y cerrado en tiempo real 1.682 casos de los cuales pueden ser validados en el Sistema de Único de Información de la Superintendencia de Servicios Públicos -SUI-; es esta la razón por la que presentamos los siguientes indicadores:

**Tabla 13. Reclamaciones presentadas Agosto 2018**

Estado	Total
13 - Registrado	275
14 - Atendido	1.393
36 - En anulación	14
<b>Total</b>	<b>1.682</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. En el mes de Agosto de 2018, se resolvieron 216 recursos (Ver Anexo). Se adjunta listado se adjunta al presente informe.

**Tabla 14. Recursos de reposición presentados hasta Agosto 2018**

MESES 2017	NUMERO DE RECURSOS DE	MESES 2018	NUMERO DE RECURSOS DE REPOSICION EN
------------	-----------------------	------------	-------------------------------------



	REPOSICION EN SUBSIDIO EL DE APELACION.		SUBSIDIO EL DE APELACION.
ENERO 2017	129	ENERO 2018	63
FEBRERO 2017	121	FEBRERO 2018	93
MARZO 2017	104	MARZO 2018	65
ABRIL 2017	86	ABRIL 2018	140
MAYO 2017	78	MAYO 2018	91
JUNIO 2017	98	JUNIO 2018	99
JULIO 2017	95	JULIO 2018	163
AGOSTO 2017	98	AGOSTO 2018	216

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

**ACCIONES DE SUSPENSIÓN Y CORTE**

Teniendo en cuenta el calendario de suspensión y corte detallado anteriormente, las fechas de vencimiento de los diferentes ciclos y adicionalmente el aumento de operarios en campo, en el mes de Agosto se observa un mejoramiento en cuanto a la planeación y programación dividiendo el grupo del Colaborador Empresarial de la siguiente manera:

- 1. Grupo de Gestión Cartera:** El personal asignado a esta área, se encarga de visitar y gestionar todos los usuarios que adeudan una factura logrando de esta manera el pago de la misma y evitar el incremento de la deuda.
- 2. Grupo de Corte:** El personal asignado a este proceso se encarga de visitar a los usuarios que tienen entre dos y trece facturas vencidas, realizándoles corte del servicio y de este modo obligar al usuario a normalizar su situación moratoria con la empresa Emdupar.
- 3. Grupo Elite:** El personal asignado para esta área se encarga de la suspensión y corte específicamente de los usuarios de estratos 4, 5 y 6, puesto que estos operarios son los que mayor experiencia y efectividad tienen.
- 4. Grupo de Cortes Drásticos:** Este grupo fue creado con el fin de realizar los cortes a los usuarios de que presentan deudas superiores a 36 facturas, obligándolos a normalizar su situación financiera con la Empresa
- 5. Grupo Gestoras Comerciales:** Para el mes de agosto se implementó este grupo de Gestoras comerciales, a las actividades comerciales buscando la recuperación de cartera de aquellos usuarios que cuentan con una cartera demasiado alta tanto en meses de deuda como en valores.

*Handwritten signature*

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página 25 de 62

Esta actividad busca sensibilizar a los usuarios y la comunidad en general, por medio de diferentes estrategias como son:

- **GESTION FINANCIACION:** Por medio de esta actividad se visitan los usuarios (2) días antes de las brigadas de *Emdupar al barrio*, informando el valor de la deuda, meses y descuentos por orescripción o por no medición, dando un valor aproximado al usuario para que se presente en Brigada y evite el corte drástico del servicio.
- **DEPURACION BARRIOS:** De acuerdo a las estrategias y planes definidos en los comités de gerencia Emdupar, se realiza barrido de anomalías, conexión directa, suministros no encontrados, usuarios clandestinos y fraudes, invitando a los usuarios a realizar la Normalización de su servicio y punto de medición.
- **VISITAS CLIENTES ESPECIALES:** Consiste en visitar a aquellos grandes consumidores o clientes especiales como: empresas, clínicas, hospitales, colegios, cárceles, zona industrial y comercial, gestionando el pago de su servicio invitando estar al día con su factura.

De otra parte, estos planes de acción requirieron la contratación de nuevos técnicos Operarios, Supervisión en campo, Supervisión en Oficina y analistas de la información completando un grupo de 43 operarios 3 Analistas y 3 Supervisores en campo, y 4 Cuadrillas de Corte drástico, conformadas por técnico y ayudante.

Las actividades de suspensiones y reconexiones se detallan a continuación comparando los meses de diciembre de 2017 y de enero a agosto del año 2018:

**Tabla 15. Consolidado suspensiones Diciembre 2017 a Agosto 2018**

MES ACTIVIDAD	EFFECTIVA	CON EFECTO	INEFFECTIVAS	TOTAL
DICIEMBRE	690	370	845	1.905
ENERO	1.442	758	1.258	3.458
FEBRERO	1.828	694	687	3.209
MARZO	1.271	493	574	2.338
ABRIL	3.527	871	761	5.159
MAYO	4.184	1.080	725	5.989
JUNIO	9.076	1.552	1.240	11.868
JULIO	10.136	2.667	1.185	13.988
AGOSTO	11.104	4.562	2.365	18.031
<b>TOTAL</b>	<b>46.152</b>	<b>13.021</b>	<b>9.666</b>	<b>68.839</b>

Como se puede observar, el control de morosidad continúa en aumento, lo que ha permitido aumentar el recaudo. A la fecha se han ejecutado 68.839 acciones tendientes a mejorar la cultura de pago de todos los usuarios y continuamos exigiendo al Colaborador

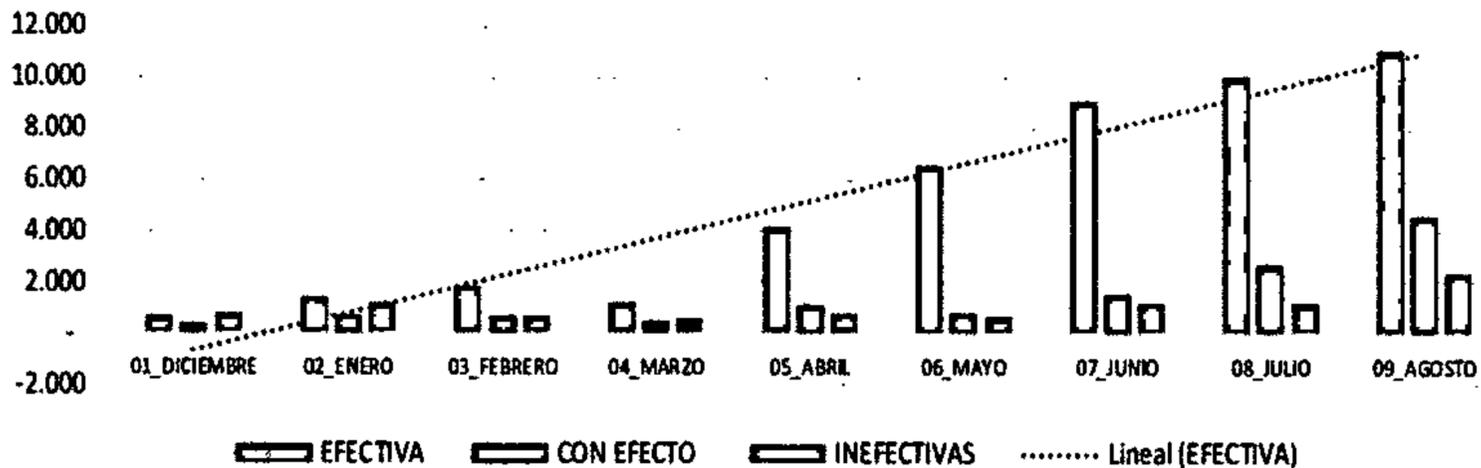
*Handwritten mark*

el incremento del porcentaje de efectividad de las mismas. Las suspensiones de 690 en diciembre pasaron 11.292 un aumento del 1.636.

En este análisis, es fundamental resaltar la observación **CON EFECTO**, la cual hace referencia a que existió una labor por parte del operario para que el usuario realizara un pago, un abono dentro de su factura con deuda al momento de la Suspensión o Corte.

Como se evidencia en la tabla anterior, se incrementan en 968 las suspensiones efectivas en agosto del 2018, con respecto al mes de julio del 2018.

**Gráfica 9. Suspensiones de Diciembre de 2017 a Agosto de 2018**



Para el mes de Agosto se aumenta el ítem de pagos efectuados debido a las suspensiones que se están realizando según calendario de suspensión, al tener deuda de un mes se está dando la posibilidad al usuario que se dirija a un punto y cancele su factura, y se refuerza con el Grupo de Gestoras Comerciales, esto generando cultura de pago a los usuarios de Valledupar.

Dentro de los resultados en campo es importante tener en cuenta aquellas actividades que no fueron suspendidas en terreno pero que generaron un impacto positivo dentro del recaudo o dentro de la actividad de seguimiento como lo podemos observar en la siguiente tabla:

**Tabla 16. Consolidado suspensiones con efecto Diciembre 2017 a Agosto 2018**

ANOMALIA	ENE.	FEBR.	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL GENERAL
PAGOS EFECTUADOS	348	467	311	812	624	865	1.702	2.594	5.321
SIGUE SUSPENDIDO	259	139	105	209	125	583	878	1.785	2.482
USUARIO REALIZO ABONO	151	88	77	59	57	104	87	183	682
<b>TOTAL</b>	<b>758</b>	<b>694</b>	<b>493</b>	<b>1.080</b>	<b>806</b>	<b>1.552</b>	<b>2.667</b>	<b>4.562</b>	<b>8.485</b>

*Aut*

De otra parte, se incrementaron los predios SIGUE SUSPENDIDO, esto debido al seguimiento de campo de aquellos predios que no han generado orden de pago y verificar de dónde se están surtiendo en campo, para detectar posibles fraudes.

En cuanto a las suspensiones inefectivas, se sigue trabajando en la disminución de estas actividades teniendo en cuenta la información emitida por las demás actividades de la gestión comercial, como se puede evidenciar en la siguiente tabla:

**Tabla 17. Consolidado anomalías en suspensiones Febrero 2018 a Agosto 2018**

Descripción	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	TOTAL
Predio enrejado	200	218	239	337	562	567	897	3020
Acometida no visible	238	178	282	61	179	145	361	1444
Usuario Agrsivo	57	32	60	135	205	195	325	1009
Conex bajo concreto	74	31	30	77	115	81	215	623
Otros	77	63	89	55	71	78	123	556
Usuario con Tutela	11	15	34	39	37	98	131	365
Dir Errada	5	8	4	18	65	31	136	267
Carta Primer Aviso	0	0	0	0	0	0	161	161
Casa Sola	15	25	16	2	4	14	9	85
Conex directa	9	4	7	0	1	1	3	25
Casa desocupada	1	0	0	1	1	1	4	8
Doble Fac	0	0	0	0	0	0	0	0
Predio Unificado	0	0	0	0	0	0	0	0

La mayor cantidad de anomalías se presenta en predios enrejados, los cuales no permiten el ingreso a suspensión se envían para trabajar en la parte operativa según su plan de trabajo, para los usuarios agresivos se ha realizado acompañamiento de la policía minimizando esta situación.

En cuanto a las actividades de Reinstalación y Reconexiones vs. las actividades de Suspensión y corte, el indicador de eficiencia es una clara oportunidad de mejora para este proceso ya que aún se registra muy bajo para el mes de agosto, en especial por la cultura de pago de la ciudad, para lo cual se le ha exigido al Colaborador Empresarial la implementación de acciones como: campañas de información al usuario, perifoneo, y medios de comunicación, de forma que el usuario financie su factura y no pague a una persona externa el servicio de reconexión.



 <b>EMDUPAR</b> SA-E.S.P. <small>Empresa de Servicios Públicos de Valledupar</small>	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página 28 de 62

**Tabla 18. Eficacia de la actividad de Suspensión y Corte vs la Reinstalación y Reconexión - Diciembre 2017 a Agosto 2018**

MES ACTIVIDAD	SUSPENSIÓN EFECTIVA	REINSTALACION	RECONEXIONES
DIC	193	0	193
ENE	434	0	434
FEB	930	0	930
MAR	641	241	400
ABR	1.542	625	917
MAY	2.604	449	2.155
JUN	2.169	457	1.712
UL	3.324	1407	1.917
<b>AGO</b>	<b>4.010</b>	<b>1662</b>	<b>2.348</b>
<b>TOTAL</b>	<b>15.847</b>	<b>4.841</b>	<b>11.006</b>

**Estado de la Cartera**

**Tabla 19. Cartera Total Julio y Agosto de 2018**

AGOSTO	JULIO	VARIACIÓN
75.028.639.258	75.036.299.184	7.659.926

**Tabla 20. Acuerdos de Pago – Comparativo Julio y Agosto 2018**

JULIO	AGOSTO
707	678

**DEPURACION DE CARTERA AGOSTO DE 2018**

EXPEDIENTES	MES	VALOR
1.265	AGOSTO	742.474.304.00

**VALOR FINANCIADO**

DICIEMBRE 2017	3.628.831.924
----------------	---------------

*Handwritten signature*

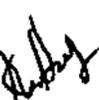
<b>AGOSTO 2018</b>	<b>5.411.808.781</b>
<b>RECUPERADO</b>	<b>1.789.976.857</b>

**Tabla 21. Consolidado de Saldos pendientes**

DETALLE	27/08/2018	31/08/2018	10/09/2018	14/09/2018
DEUDA 0	\$ 270.896.414	\$ 10.149.823	\$ 1.068.381.940	\$ 1.508.454.765
DEUDA 1	\$ 1.147.610.027	\$ 911.114.707	\$ 739.346.968	\$ 976.392.723
DEUDA 2	\$ 396.290.960	\$ 334.287.370	\$ 378.462.083	\$ 324.857.811
DEUDA 3	\$ 305.932.637	\$ 254.478.006	\$ 153.619.355	\$ 308.388.493
DEUDA 4	\$ 186.573.712	\$ 168.870.312	\$ 155.024.916	\$ 171.324.339
DEUDA 5	\$ 202.285.296	\$ 194.819.162	\$ 194.011.997	\$ 172.383.879
DEUDA 6	\$ 181.651.462	\$ 175.345.379	\$ 165.676.783	\$ 147.111.752
DEUDA 7	\$ 132.929.835	\$ 122.257.521	\$ 124.933.799	\$ 168.645.450
DEUDA 8	\$ 166.326.936	\$ 139.577.383	\$ 242.873.975	\$ 130.388.639
DEUDA 9	\$ 236.418.478	\$ 267.781.146	\$ 152.870.344	\$ 247.381.137
DEUDA 10	\$ 103.300.393	\$ 101.527.381	\$ 104.030.515	\$ 120.710.045
DEUDA 11	\$ 107.534.044	\$ 107.862.941	\$ 103.203.804	\$ 96.823.055
DEUDA 12	\$ 123.272.649	\$ 114.858.627	\$ 110.916.735	\$ 114.075.337
<b>TOTAL DEUDA 0 A 1</b>	<b>\$ 1.418.506.441</b>	<b>\$ 921.264.530</b>	<b>\$ 1.807.728.908</b>	<b>\$ 2.484.847.488</b>
<b>TOTAL DEUDA 2 A 12</b>	<b>\$ 2.142.516.402</b>	<b>\$ 2.892.779.935</b>	<b>\$ 1.885.624.306</b>	<b>\$ 2.002.089.937</b>
<b>TOTAL DEUDA 13 A 24</b>	<b>\$ 2.637.315.937</b>	<b>\$ 2.552.761.160</b>	<b>\$ 2.523.721.976</b>	<b>\$ 2.554.924.577</b>
<b>TOTAL DEUDA 25 A 36</b>	<b>\$ 3.159.518.200</b>	<b>\$ 3.127.948.494</b>	<b>\$ 3.095.990.371</b>	<b>\$ 3.117.147.146</b>
<b>TOTAL DEUDA 37 A 48</b>	<b>\$ 3.675.164.512</b>	<b>\$ 3.654.159.189</b>	<b>\$ 3.648.652.614</b>	<b>\$ 3.634.871.697</b>
<b>TOTAL DEUDA 49 A 60</b>	<b>\$ 3.084.948.211</b>	<b>\$ 3.037.841.260</b>	<b>\$ 3.023.992.673</b>	<b>\$ 3.019.442.194</b>
<b>TOTAL DEUDA MAYOR A 60</b>	<b>\$ 54.752.658.817</b>	<b>\$ 54.724.005.928</b>	<b>\$ 54.826.912.886</b>	<b>\$ 54.541.909.696</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>\$ 70.870.628.520</b>	<b>\$ 70.910.760.496</b>	<b>\$ 70.812.623.734</b>	<b>\$ 71.355.232.735</b>

**Tabla 22. Consolidado Movimiento Deudas**

DETALLE	27/08/2018	31/08/2018	10/09/2018	14/09/2018
DEUDA 0	37.839	42.535	54.200	54.308
DEUDA 1	25.633	21.804	12.114	12.254
DEUDA 2	3.780	3.268	2.132	2.151
DEUDA 3	1.300	1.221	909	950
DEUDA 4	822	799	703	664
DEUDA 5	595	583	526	520
DEUDA 6	524	523	482	471
DEUDA 7	434	379	365	364
DEUDA 8	443	373	351	338
DEUDA 9	299	408	383	370



DETALLE	27/08/2018	31/08/2018	10/09/2018	14/09/2018
DEUDA 10	296	305	306	301
DEUDA 11	239	237	221	211
DEUDA 12	265	248	233	228
<b>TOTAL DEUDA 0 A 1</b>	<b>63.472</b>	<b>64.339</b>	<b>66.314</b>	<b>66.562</b>
<b>TOTAL DEUDA 2 A 12</b>	<b>8.997</b>	<b>8.344</b>	<b>6.611</b>	<b>6.568</b>
<b>TOTAL DEUDA 13 A 24</b>	<b>3.252</b>	<b>3.185</b>	<b>3.094</b>	<b>3.061</b>
<b>TOTAL DEUDA 25 A 36</b>	<b>2.400</b>	<b>2.390</b>	<b>2.345</b>	<b>2.322</b>
<b>TOTAL DEUDA 37 A 48</b>	<b>1.955</b>	<b>1.952</b>	<b>1.940</b>	<b>1.926</b>
<b>TOTAL DEUDA 49 A 60</b>	<b>1.239</b>	<b>1.219</b>	<b>1.208</b>	<b>1.199</b>
<b>TOTAL DEUDA MAYOR A 60</b>	<b>11.586</b>	<b>11.595</b>	<b>11.540</b>	<b>11.501</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>92.901</b>	<b>93.024</b>	<b>93.052</b>	<b>93.139</b>

**Tabla 23. Consolidado Movimiento en Porcentajes**

DETALLE	31/08/2018	10/09/2018	14/09/2018
TOTAL DEUDA 0 A 1	69,2%	71,3%	71,5%
TOTAL DEUDA 2 A 12	9,0%	7,1%	7,1%
TOTAL DEUDA 13 A 24	3,4%	3,3%	3,3%
TOTAL DEUDA 25 A 36	2,6%	2,5%	2,5%
TOTAL DEUDA 37 A 48	2,1%	2,1%	2,1%
TOTAL DEUDA 49 A 60	1,3%	1,3%	1,3%
TOTAL DEUDA MAYOR A 60	12,5%	12,4%	12,3%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla 24. Consolidado Movimiento en Porcentajes**

DETALLE	31/08/2018	10/09/2018	14/09/2018
TOTAL DEUDA 0 A 1	867	1.975	248
TOTAL DEUDA 2 A 12	(653)	(1.733)	(43)
TOTAL DEUDA 13 A 24	(67)	(91)	(33)
TOTAL DEUDA 25 A 36	(10)	(45)	(23)
TOTAL DEUDA 37 A 48	(3)	(12)	(14)
TOTAL DEUDA 49 A 60	(20)	(11)	(9)
TOTAL DEUDA MAYOR A 60	9	(55)	(39)
<b>TOTAL GENERAL</b>			

**10. OBTENER LOS SERVICIOS DE UN LABORATORIO DE MEDIDORES.**

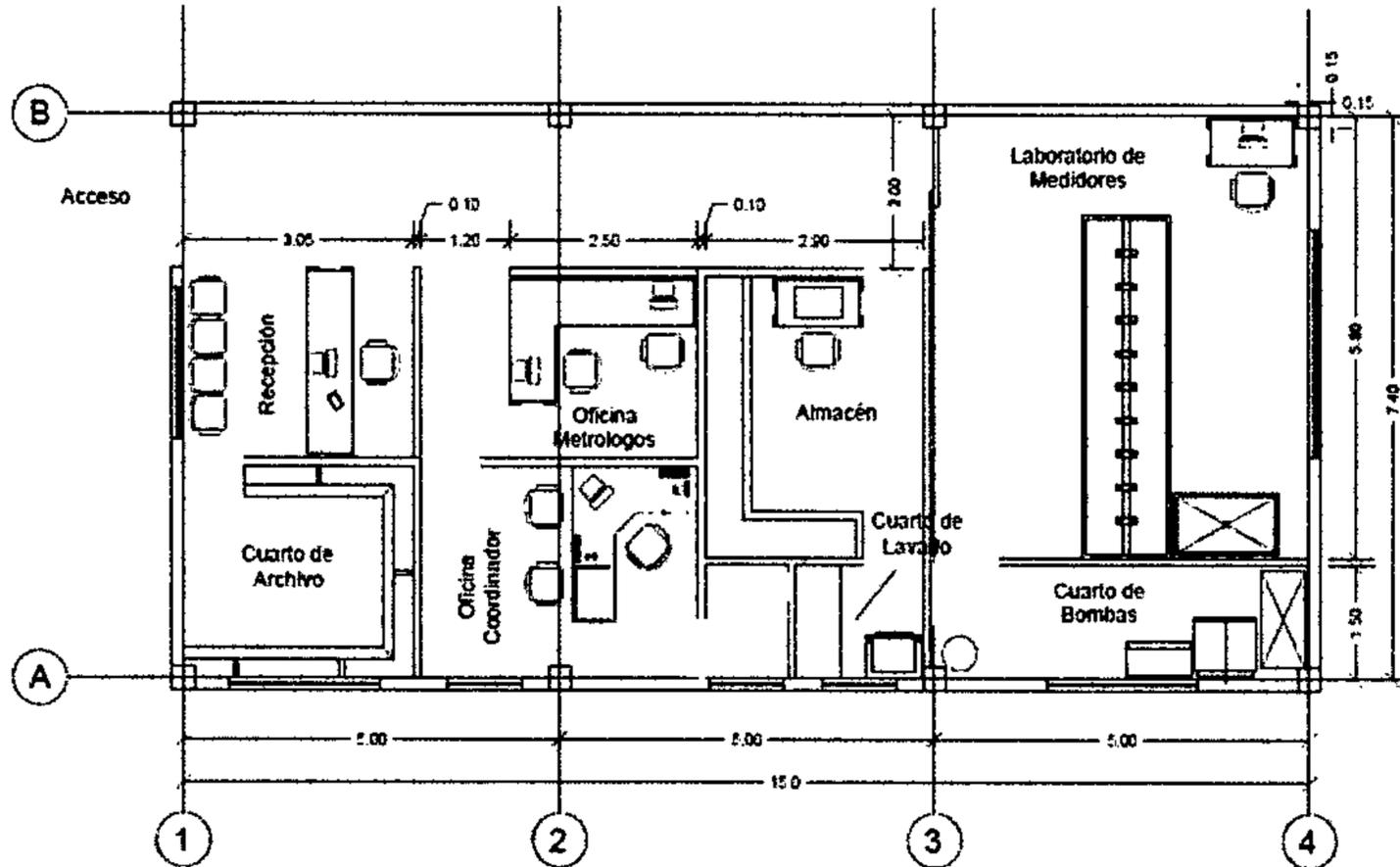
El Colaborador Empresarial RADIAN COLOMBIA S.A.S. presentó a **EMDUPAR SA. ESP** el ajuste al diseño y distribución arquitectónica, para ajustes necesarios con base en los requerimientos de la Empresa, con el fin de dar inicio a la construcción y adecuación del

*alby*

espacio definido en la planta de tratamiento de la Huaricha.

Mientras se realiza ésto y llega el banco de medidores importado por el Colaborador Empresarial, se continúa con la ejecución del contrato No. 009 de 2017 entre WATERTech LASSA SAS y RADIAN COLOMBIA SAS cuyo objeto es "La prestación de servicios de Laboratorio de medidores para la Empresa Radian Colombia SAS", el cual garantizará cumplir con lo exigido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, respecto al debido proceso en su circular No. 006 de 2007 Cambio de medidores.

**Figura 8. Diseño arquitectónico ajustado del Laboratorio de medidores.**



**11. GESTIÓN Y EFICIENCIA EN EL RECAUDO (Sin subsidios)**

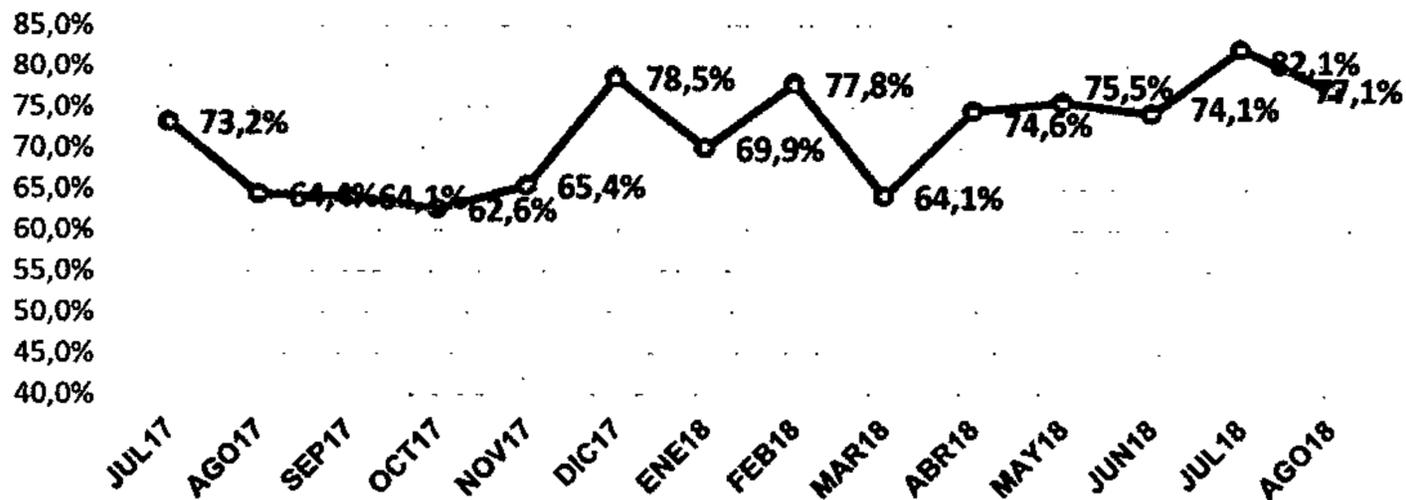
**Tabla 25. Reporte Mensual de Facturación contra Recaudo**

PERIODO	FACTURACIÓN	RECAUDO	PORCENTAJE	INCREMENTO RECAUDO
abr-17	3.845.379.940	2.369.921.734	62%	0
may-17	4.017.312.874	2.805.305.603	70%	18,37
jun-17	3.896.439.740	2.541.522.986	65,22%	-9,41

*Handwritten signature*

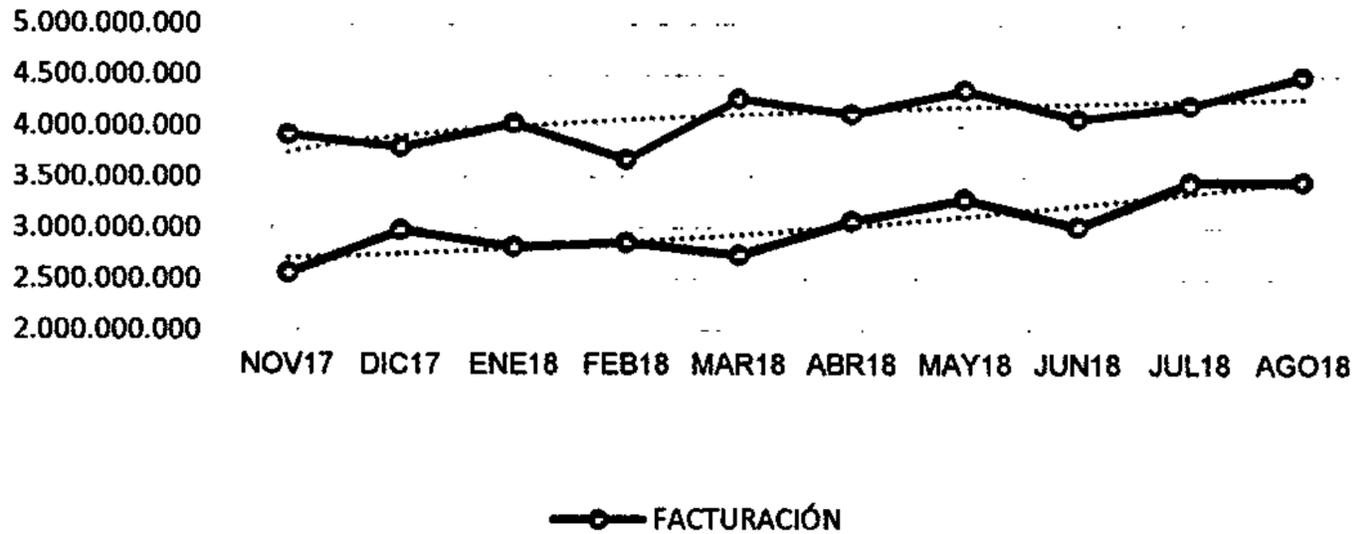
PERIODO	FACTURACIÓN	RECAUDO	PORCENTAJE	INCREMENTO RECAUDO
jul-17	4.060.032.586	2.971.245.358	73,18%	16,92%
ago-17	4.086.337.635	2.630.164.625	64,36%	-11,47%
sep-17	3.965.834.669	2.541.222.638	64%	-3,38%
oct-17	4.031.700.457	2.523.857.943	63%	-0,70%
nov-17	3.914.083.451	2.560.811.875	65%	1,46%
dic-17	3.791.233.536	2.977.831.439	78,54%	16,29%
ene-18	4.027.049.665	2.816.237.011	70%	-5,43%
feb-18	3.673.866.711	2.860.016.133	78%	1,55%
mar-18	4.271.277.843	2.738.427.088	64%	-4,25%
abr-18	4.120.323.064	3.071.748.960	75%	12,17%
may-18	4.354.819.084	3.289.234.499	76%	7,10%
jun-18	4.067.585.426	3.015.649.862	74%	-8%
jul-18	4.206.232.050	3.451.730.138	82%	14,50%
ago-18	4.487.801.635	3.460.075.043	77%	0,24%

**Gráfica 11. Facturación vs. Recaudo porcentajes**



**Gráfica 12. Facturación vs. Recaudo (pesos)**





En el período de agosto de 2018, la Empresa tuvo el recaudo más alto en toda su historia, esta es una meta que venimos rompiendo casi todos los meses.

El valor del recaudo en agosto de 2018 comparado con facturación del mismo periodo se disminuye en un 5% con respecto al periodo anterior. El recaudo de agosto incrementa un 0.24% con respecto al periodo anterior; es el valor más alto en todos los meses de agosto. El mes de agosto 2018 (\$3.460.075.043) comparado con agosto de 2017 (\$2.630.164.625) se incrementa en 31.55% que corresponde a \$829.910.418 (Es una diferencia muy importante en este tipo de comparaciones).

La Empresa está cumpliendo con el modelo económico realizado con el contrato de Colaboración empresarial con RADIAN DE COLOMBIA: para el mes de agosto 2018 el recaudo proyectado es de \$3.106.454.703 con un incremento mensual del 3% y con respecto a lo facturado el porcentaje para agosto del 2018 es el 79.8% y se logró 77%, por incremento en la facturación del 6.7%.

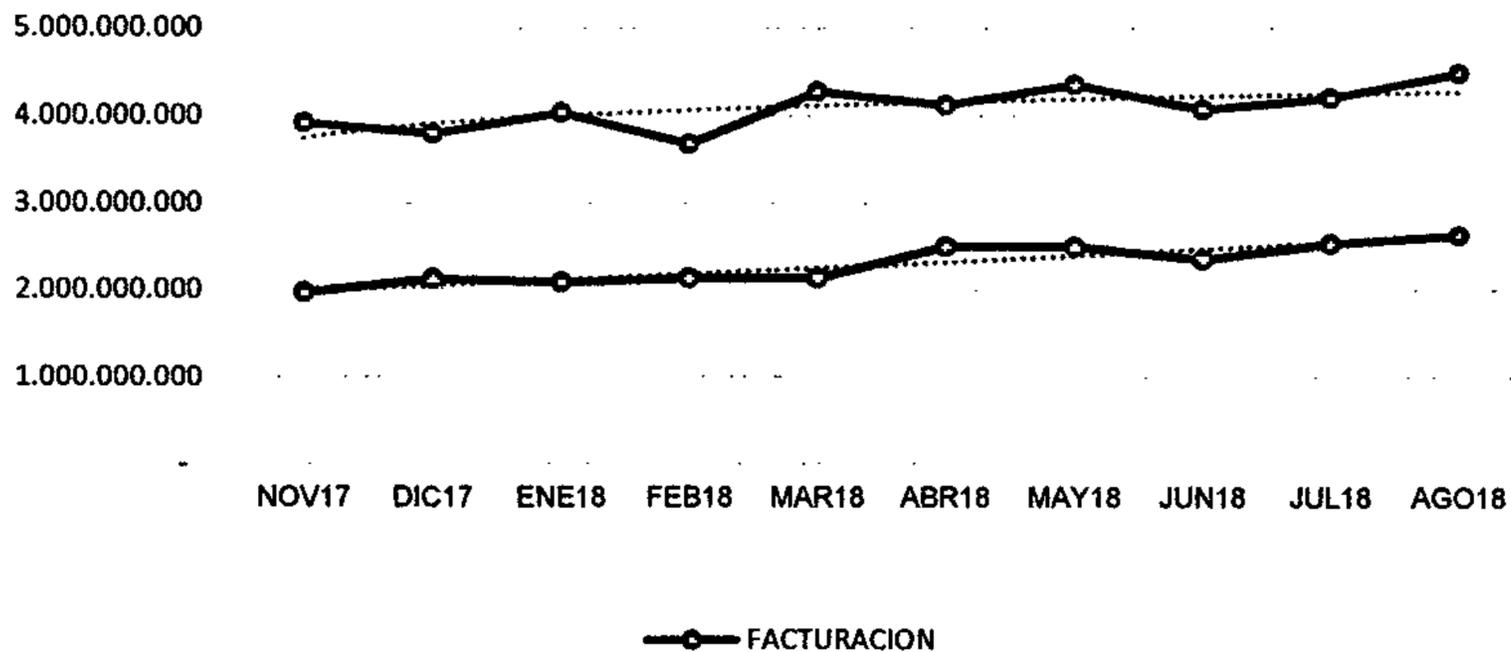
**Tabla 26. Reporte de Ventas Corrientes y Recaudo Corriente por Conceptos**

PERIODO	FACTURACION	RECAUDO	PORCENTAJE	INCREMENTO RECAUDO CORRIENTE
jun-17	3.896.439.740	2.043.947.657	52%	0
jul-17	4.060.032.586	2.179.614.578	54%	6,65%
ago-17	4.086.337.635	2.081.782.900	51%	-4,50%
sep-17	3.965.834.669	2.019.904.414	51%	3%

44

oct-17	4.031.700.457	2.009.321.353	50%	-0,49
nov-17	3.914.083.451	1.966.465.318	50%	-2,14%
dic-17	3.791.233.536	2.122.303.720	56%	8%
ene-18	4.027.049.665	2.085.104.026	52%	-1,74%
feb-18	3.673.866.711	2.129.490.802	58%	2,11%
mar-18	4.271.277.843	2.130.848.555	50%	0,00%
abr-18	4.120.323.064	2.496.906.558	61%	17,00%
may-18	4.354.819.084	2.494.189.994	57%	0,00%
jun-18	4.067.585.426	2.346.850.761	58%	-6,00%
jul-18	4.206.232.050	2.531.753.362	60%	8,00%
ago-18	4.487.801.635	2.631.328.642	59%	4,00%

**Gráfica 13. Ventas Corrientes vs Recaudo Corriente**



El recaudo corriente durante el mes de agosto del 2018 aumenta en un 4% con respecto al mes de agosto del 2017. Con el aumento de las cuadrillas de suspensión que inició en el mes de Diciembre con la contratación de un tercero (RADIAN COLOMBIA), jornadas de normalización (5 semanales) en los barrios y nuevas estrategias de cobro, la empresa lograra la fidelización, cultura de pago y aumento del recaudo corriente, como visitas personalizadas, llamadas, correos, mensajes, mensajes en las facturas, etc.

**Tabla 27. Estadísticas Jornadas Normalización Agosto 2018**

*Handwritten signature*

CANT	BARRIO	FECHA	FINANCIA	CUOTA INICIAL	PAG OS	RECAUD O TOTAL	PQR	TOTAL USUARIOS ATENDIDOS
1	DON CARMELO	01/08/2018	3	530.000	23	3.237.079	6	25
2	FUTURO DE LOS NIÑOS	02/08/2018	7	445.000	68	2.405.149	4	68
3	VILLA CASTRO	03/08/2018	7	1.240.000	16	3.236.374	8	26
4	FRANCISCO EL HOMBRE	06/08/2018	3	720.000	25	1.808.646	5	25
5	ARIZONA	08/08/2018	11	900.000	20	3.309.141	1	26
6	NUEVA ESPERANZA	09/08/2018	3	120.000	22	1.819.232	7	28
7	GARUPAL 4 ETAPA	10/08/2018	0	-	10	1.455.015	3	18
8	FUNDADORES	13/08/2018	4	640.000	10	3.149.769	8	12
9	FUTURO DE LOS NIÑOS	14/08/2018	11	1.025.000	16	2.494.992	9	30
10	LA NEVADA	15/08/2018	7	800.000	17	1.709.562	5	26
11	LA CEIBA	16/08/2018	3	480.000	10	1.544.722	6	16
12	SAN MARTIN/PERSONE RIA	17/08/2018	0	-	5	636.231	6	32
13	LA CASTELLANA/ALT OS COMFACESAR	21/08/2018	6	1.970.000	17	3.473.107	5	27
14	CINCO DE NOVIEMBRE	22/08/2018	3	732.000	14	1.803.217	0	23
15	PRIMERO DE MAYO	23/08/2018	7	1.534.000	31	7.081.325	5	80
16	CENTRO/GALERIA	24/08/2018	4	645.000	12	1.693.894	2	44
17	JORGE DANGOND	27/08/2018	4	740.000	10	2.793.467	7	47
18	LOS FUNDADORES	28/08/2018	11	1.841.000	20	5.281.831	11	77
19	OBRERO	29/08/2018	2	285.000	9	1.903.271	2	20
20	IRACAL	30/08/2018	6	645.000	12	4.680.250	3	41
21	MAREIGUA	31/08/2018	7	923.900	12	1.274.424	4	82
	<b>TOTAL AGOSTO/2018</b>		<b>109</b>	<b>16.215.900</b>	<b>379</b>	<b>56.790.698</b>	<b>107</b>	<b>773</b>

Durante el mes de agosto del 2018 se realizaron 21 jornadas de normalización en los barrios, con 773 usuarios atendidos, 109 financiaciones y con recaudo de \$56.790.698. Es necesario seguir fortaleciendo las actividades de cobro para mejorar el indicador del recaudo corriente.

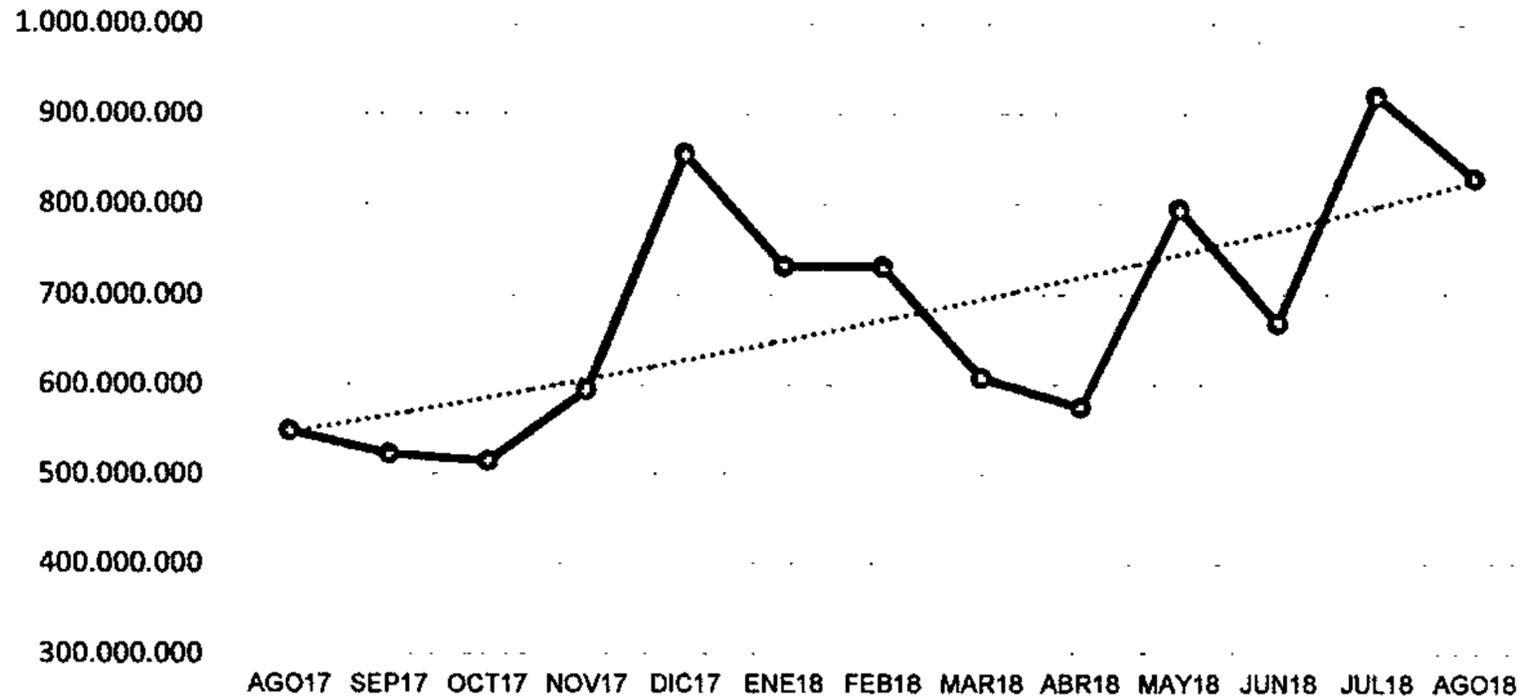


**Tabla 28. Reportes detallados de recaudo no corriente, por conceptos y aplicación**

PERIODO	RECAUDO NO CORRIENTE	PORCENTAJE
jun-17	497.592.920	0
jul-17	791.630.780	59%
ago-17	548.381.725	-30%
sep-17	522.885.374	-5%
oct-17	514.536.590	-2%
nov-17	594.346.557	16%
dic-17	855.527.719	44%
ene-18	731.132.985	-14%
feb-18	730.525.331	0%
mar-18	607.578.533	-16%
abr-18	574.842.402	-5%
may-18	795.056.926	38%
jun-18	668.824.401	-16%
jul-18	919.976.776	38%
ago-18	828.756.962	-10%

**Gráfica 14. Recaudo No Corriente Mes**

*Handwritten signature*



Para el mes de agosto del 2018 disminuye en un -10%. Con la puesta en marcha de la Oficina de cobro Coactivo la empresa está tramitando el cobro pre jurídico y jurídico a los usuarios que hagan caso omiso a la gestión de cobro con las actividades anteriores.

Se informa además las estadísticas de las acciones que se han adelantado con la implementación de la oficina de jurisdicción coactiva de la Entidad:

- Listado entregado a la Oficina de Cobro Coactivo para realizar embargos: **901**  
Con base en el catastro de usuarios actualizado con número de identificación validado y matrícula inmobiliaria.
- Número de Usuarios notificados y causas de la devolución: **878**
- Número de usuarios con mandamientos de pago: **825**
- Listado de usuarios embargados: **780**
- Usuarios con acuerdos de pago del 05/06/2018 a 31/07/2018: **133**
- PQR recibidos: **127**

**Mejoramiento continuo de la gestión comercial de recaudo en cifras:**

- Los usuarios con pago a Agosto del 2018 se incrementaron en **12,57%** promedio mensual, corresponden a 51,955 más que en el 2017.
- El recaudo Agosto del 2018 se incrementó en **16,56%** promedio, corresponde a \$3,509,268,693 más que en el 2017. El recaudo en julio del 2018 fue del 82% de la facturación.
- Efectividad suspensiones del 86%, Total programadas 68,839 y efectivas 59.173. Las suspensiones de 690 en diciembre pasaron 11,292 un aumento del **1,636%**.
- El valor financiado incrementa en un **49%** de \$3,628,831,924 a \$5.411.808.781.
- Depuración cartera Programa de Gestión Superintendencia: Morosos hasta 365 días Abril 2017 cantidad 17,159 se normalizaron 11,159 corresponde 64%, se logró más del **100% solicitado por la Superintendencia (60%)**. Morosos más 365 días Abril

*Handwritten signature*

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página 38 de 62

2017 cantidad 19.634 se normalizaron 3,058 corresponde a 16%, **corresponde a 53% solicitado por la Superintendencia (30%).**

- **Se han realizado 3,818 financiaciones más que 2017, llevamos 1.800 millones financiados o normalizados.**

**Se anexa:**

1. Recaudo corriente detallado por conceptos en agosto del 2018.
2. Recaudo No corriente detallado por conceptos en agosto del 2018.
3. Jornadas de normalización en mes de agosto del 2018.
4. Listado de citaciones - mandamientos de pago.
5. Listado cobro coactivo con matrícula inmobiliaria.
6. Listado de mandamientos de pago.
7. Listado de usuarios para embargar.
8. Listado de morosos embargados.

*Handwritten signature*

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página 39 de 62

## COMPONENTE ADMINISTRATIVO

### 1. REORGANIZACIÓN DE LA PLANTA DE PERSONAL EN CONSIDERACIÓN A LAS NECESIDADES DE LA EMPRESA: FORTALECIMIENTO DE LAS ÁREAS MISIONALES GESTIÓN COMERCIAL Y TÉCNICA OPERATIVA.

En relación con la reestructuración de la Planta de Personal y aplicación de las adecuaciones pertinentes, se han realizado los siguientes avances:

- 1.1. **Suscripción del Contrato 036 de 2018**, de fecha 30 de agosto, y con acta de inicio del 3 de septiembre de 2018; el cual en su Cláusula 2 define su OBJETO, así:

El objeto del Contrato es **FORMULACIÓN DE UN ESTUDIO TÉCNICO PARA LA REORGANIZACIÓN Y REDISEÑO INSTITUCIONAL, EN CUMPLIMIENTO AL COMPONENTE ADMINISTRATIVO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN SUSCRITO CON LA SUPERSERVICIOS EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR EMDUPAR S.A. E.S.P.** Los documentos del proceso forman parte del presente contrato y definen igualmente las actividades, alcance y obligaciones del Contrato.

#### **Actividades Específicas del Contrato (Contenidas en la Cláusula 3):**

“El contratista deberá elaborar un estudio técnico basado en la medición de las cargas laborales de todos los procesos de la Empresa, con el propósito de proponer la modificación y reestructuración de la planta de personal.

- Realizar la revisión y ajustes del manejo actual de los procesos internos, mediante la descripción de la estructura administrativa actual, los procesos asociados, la interrelación entre las áreas, las dificultades presentadas en la ejecución de los procesos, con respecto a la institución con el fin de encontrar las debilidades, fortalezas y puntos críticos.
- Revisión de la actual estructura administrativa, la escala salarial, la planta de personal, manuales de perfiles y responsabilidades, acorde con el análisis de los resultados la medición de cargas laborales y la normatividad vigente en concordancia a la necesidad adicional demandadas por los procesos que desea incorporar en su estructura la empresa.
- Analizar y proponer los ajustes al manual de perfiles y responsabilidades, con el propósito de establecer una eficiente distribución de los empleos por dependencia, para que este se convierta en insumo para la elaboración del Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales.



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página 40 de 62

- Articular con el Colaborador Empresarial Radian en el desarrollo del Eje 1 literal b (Ajuste organizacional enfocado al problema de ANF), a fin de que lo realizado por RADIAN guarde relación y se ajuste a la Metodología y Resultados establecidos en el futuro contrato”.

## **1.2. Reunión Comité Institucional de Gestión y Desempeño**

Se realizó la reunión para la SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA PARA FORMULACIÓN DE UN ESTUDIO TÉCNICO PARA LA REORGANIZACIÓN Y REDISEÑO INSTITUCIONAL, EN CUMPLIMIENTO AL COMPONENTE ADMINISTRATIVO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN SUSCRITO CON LA SUPERSERVICIOS EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR EMDUPAR S.A. E.S.P.

LUGAR: sala de juntas fecha 27/08/2018, HORA: 9:00 am

Socialización de la Guía de rediseño para entidades del orden territorial versión 2. 2018 Función Pública que con tiene las siguientes fases:

### **FASES PARA REDISEÑAR UNA ENTIDAD DEL ORDEN TERRITORIAL**

1. FASE PREVIA: ACUERDO INICIAL DE DISEÑO
2. FASE DE DIAGNÓSTICO
3. FASE DE DISEÑO.
4. FASE DE IMPLEMENTACIÓN

*Anexo Acta de reunión, listado de asistencia.*

## **1.3. Socialización de Propuesta a la Junta Directiva del Sindicato y Directivos Nacionales**

Se realizó la reunión el día 31 de agosto a las 8: 00 a.m. con la Jefe de Gestión Humana, los directivos del Sindicato y representantes nacionales del mismo, y la Dra Suleyma Goyeneche León, consultora contratada para dar a conocer la propuesta de SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA PARA FORMULACION DE UN ESTUDIO TÉCNICO PARA LA REORGANIZACIÓN Y REDISEÑO INSTITUCIONAL, EN CUMPLIMIENTO AL COMPONENTE ADMINISTRATIVO DEL PROGRAMA DE GESTION SUSCRITO CON LA SUPERSERVICIOS EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR EMDUPAR S.A. E.S.P.

*[Handwritten signature]*

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página 41 de 62

LUGAR: sala de juntas fecha 27/08/2018, HORA: 9:00 am y la Socialización de la Guía de rediseño para entidades del orden territorial versión 2. 2018 Función Pública, Guía que se tomará como modelo metodológico para realizar el presente estudio.

#### **1.4. Socialización y Articulación con el Colaborador Empresarial, RADIAN COLOMBIA S.A.S.**

Se realizó la reunión el día 12 de septiembre a las 8: 00 a.m con el Colaborador Empresarial RADIAN COLOMBIA S.A.S. en el marco del Contrato N. 041 de 2017, específicamente en lo correspondiente al literal b del Eje 1. Gestión de Cultura Organizacional y Ciudadana, el cual tiene las siguientes obligaciones contractuales:

**“b. Ajuste organizacional enfocado al problema ANF:**

1. Análisis de estructura jerárquica, roles, funciones y procedimientos.
2. Definición de nuevos roles, funciones y procedimientos.
3. Capacitación e implementación de nuevos roles, funciones y competencia.
- 4 . Monitoreo y seguimiento al cambio”

Teniendo en cuenta estas obligaciones, se determinó el alcance de éstas y los avances obtenidos a la fecha:

RADIAN COLOMBIA S.A.S. precisa que hay avances en el diagnóstico del organigrama actual del área comercial, el levantamiento de procedimientos de gestión comercial, la revisión de los perfiles actuales y ajustes de los mismos, la identificación si el perfil está sobrevalorado o no y revisión de la cantidad de funcionarios. Además, explica el ing. Alvaro Reyes, director del proyecto, que como firma colaboradora hará recomendaciones de la estructura jerárquica del área comercial; todo está concebido desde el contrato de Colaboración Empresarial N. 041 de 2017, donde existe un Colaborador Empresarial.

Se concertó agenda de trabajo para determinar la planta de personal de la Gestión comercial y ajustes a la metodología utilizada por la firma colaboradora, para articular con la metodología de la consultoría para la realización del estudio técnico.

*Anexo Acta de reunión, listado de asistencia.*

#### **1.5. Avances Estudio Técnico**

##### **1. FASE PREVIA: ACUERDO INICIAL DE DISEÑO**

- Conformación del equipo técnico que será el responsable de revisar, aprobar los avances de la propuesta que soportará el rediseño institucional, el cual está conformado así:  
Gerente

*Handwritten signature*

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página 42 de 62

**Secretario General**  
**Jefe de Gestión de Planeación**  
**Jefe de Gestión Técnica Operativa**  
**Jefe de Gestión Financiera**  
**Jefe de Gestión Humana**  
**Jefe de Gestión Comercial**  
**Jefe de Gestión Jurídica**  
**Jefe de la División de Gestión Integral**  
**Jefe de la División de PQR**  
**Jefe de la División de Sistemas**

- Establecimiento del cronograma de trabajo con actividades, responsables, indicadores y tiempos de ejecución el cual fue presentado y aprobado por el jefe de Gestión Humana y enviado a los integrantes del equipo.

*Anexo cronograma de actividades*

## **2. FASE DE DIAGNÓSTICO**

**2.1 Marco legal Normas generales:** Revisión de la normatividad legal aplicable a la empresa y al proceso de reorganización institucional propuesto.

**2.2. Rol institucional:** Revisión de la misión u objeto social, además de la identificación y el análisis de las funciones generales asignadas a la entidad, en los estatutos actuales.

**2.3 Misión u objeto social:** revisión de las funciones generales contenidas en los estatutos y la ley 142 de 1993.

**2.4 Identificación y análisis de las funciones generales:** A partir de la claridad de la misión u objeto social, se debe analizar la pertinencia de las funciones generales otorgadas a la organización por la norma de creación, así como aquellas que la modifican o adicionan.

**2.5 Análisis de capacidades y entornos (en proceso) Análisis del diagnóstico de consultoría y demás información suministrada por la empresa.**

- Capacidad directiva
- Capacidad competitiva
- Capacidad técnica
- Capacidad tecnológica
- Capacidad del talento humano

De otro lado, la entidad debe analizar cuáles de los entornos influyen en el proceso de diseño o rediseño institucional que se pretende adelantar:

*Handwritten mark*

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página 43 de 62

- a. Entorno económico
- b. Entorno político
- c. Entorno social
- d. Entorno tecnológico

Por otro lado, por gestión de la doctora Suleyma Goyeneche, consultora externa de EMDUPAR S.A. E.S.P., se realizó reunión en la oficina de Gestión Humana con el Dr Orangel Noriega, Gestor Territorial de la DAFP con la finalidad de socializarle el proceso de rediseño que iniciamos, nos sugirió enviar un oficio firmado por el Doctor José María Gutiérrez Baute, Gerente de EMDUPAR S.A. E.S.P., y dirigido a la dirección nacional de la DAFP para que brinden acompañamiento técnico en todo el proceso de rediseño organizacional.

## **2. OBTENCIÓN DE CERTIFICADOS EN COMPETENCIAS LABORALES PARA EL PERSONAL OPERATIVO DE LOS SISTEMAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

Actualmente, nos encontramos en avances del proceso de certificación competencias laborales así:

*Handwritten signature*

AREA	TITULO DE LA NORMA CCL	AVANCE
Funcionarios de Redes Acueducto y Alcantarillado y Planta de Aguas Residuales (PETAR)	280301062 - Instalar tubería y accesorios para redes de acueducto según normas planos y especificación	34 Funcionarios estan certificados actualmente en esta norma. Vence 19 de septiembre de 2020. ( Se anexan certificados de cada colaborador y listado)
	280301150 - Instalar tuberías y accesorios para Redes de Alcantarillado según normas planos y especificaciones	La Doctora Carmen Meza, Jefe de la oficina de Gestión Humana mediante correo electrónico de 3 de septiembre de esta vigencia solicitó reunión al Doctor Carlos Melo, Subdirector del Centro de Operación y mantenimiento Minero (COMM), SENA Regional Cesar, con la finalidad de definir fecha de inicio del servicio de CERTIFICACION POR COMPETENCIAS LABORALES requerido en el semestre pasado, a dicha reunión de martes 4 de septiembre asistió el Doctor Jorge Luis Ceballos, Lider ECCL COMM, con quien se definió que la prueba inicial de evaluación del equipo Funcionarios de Redes Acueducto y Alcantarillado y Planta de Aguas Residuales ( PETAR) se realizaría a la mayor brevedad, aplicandole dicha prueba el evaluador por comperencias Jorge Mendoza el viernes 21 de septiembre de 2018, quedando pendiente la Auditoria del SENA.
Funcionarios de la Planta de Agua Potable y Saneamiento Básico	280201221 -- Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas.	La Doctora Carmen Meza, Jefe de Gestión Humana mediante correo electrónico de 5 de septiembre de esta vigencia solicitó reunión al Doctor Eduardo Mena, Subdirector del Centro Biotecnológico del Caribe (CBC), SENA Regional Cesar, con la finalidad requerir el servicio de CERTIFICACION POR COMPETENCIAS LABORALES, a esta reunion de 6 de septiembre realizada en la planta de tratamiento de agua asistió la Doctora Marelvís Zambrano, Apoyo a la Administración y Gestión ECCL CBC, La Doctora Carmen Meza, Jefe de Gestión Humana, el ingeniero Cesar Brochero, Jefe de División de Producción de la Planta, en dicha reunión se revisó el catalogo de las normas y por necesidad el Ingeniero Cesar Brochero seleccionó las normas: 280201221 (Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas) y la 280201220 (Manejar sistema de captación de agua de acuerdo con normas técnicas) respectivamente. Se procedio a firma el acta de estructuracion de proyecto de ECCL y Doctora Marelvís Zambrano, Apoyo a la Administración y Gestión ECCL CBC aclaro que se iniciaria en el 2019 debido a que la evaluadora de estas competencias se el vencio el contrato el 31 de agosto de esta vigencia y el centro no cuenta con recursos para renovarle este contrato ( Se anexa correos y acta)
	280201220 - Manejar sistema de captación de agua de acuerdo con normas técnicas.	
Funcionarios del área Comercial	280201053 Atender al cliente aplicando las políticas y normatividad del sector	La Doctora Carmen Meza, Jefe de la oficina de Gestión Humana mediante correo electrónico de 5 de septiembre de esta vigencia solicitó al Doctor Jorge Luis Ceballos, Lider ECCL COMM el servicio de certificación por competencias laborales al equipo comercial de EMDUPAR con la norma <b>280201053 Atender al cliente aplicando las políticas y normatividad del sector</b> , el Doctor Jorge Luis Ceballos, Lider ECCL COMM, mediante correo electronico de 6 de septiembre traslado este dicho requerimiento a a la Doctora Marelvís Zambrano, Apoyo a la Administración y Gestión ECCL CBC, por ser a tiencio al cliente de la MESA SECTORIAL: AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO, la Doctora Marelvís Zambrano aclaro que se iniciaria en el 2019 debido a que la evaluadora de estas competencias se el venció el contrato el 31 de agosto de esta vigencia y el centro no cuenta con recursos para renovarle este contrato. ( Se anexa correos)



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página 45 de 62

Finalmente este semestre estaríamos certificando a un grupo de trabajadores y los demás para el 2019 por las razones antes expuestas.

Se anexan evidencias de estos avances por cada ítem.

*Handwritten signature*

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FD-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página 46 de 62

### 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.**

**Tabla 26. 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	2,129,517,350.88	730,498,782.12	304,621,113.00	35,107,385.07	3,199,744,631.07
Marzo	2,130,848,547.20	607,578,532.80	290,356,832.65	77,044,348.70	3,105,828,261.35
Abril	2,496,906,557.72	574,842,402.28	0	62,380,019.33	3,134,128,979.33
Mayo	2,494,189,993.86	795,044,505.14	0	38,091,279.58	3,327,325,778.58
Junio	2,346,841,389.54	668,808,472.00	937,004,841.21	41,632,949.29	3,994,287,652.04
Agosto	2,531,743,296.20	919,976,775.80	268,460,533.66	32,544,568.78	3,752,725,174.44
Agosto	3,268,166,026.00	191,909,017.00	307,859,387.59	12,100,105.00	3,780,034,535.59
<b>Total</b>	<b>20,234,128,069.66</b>	<b>4,468,980,590.34</b>	<b>3,164,068,688.58</b>	<b>336,625,871.12</b>	<b>28,203,803,219.70</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 a partir del mes de marzo, para este mes se evidencia un aumento significativo en el recaudo efectivo en 77% con respecto al mes anterior y en la recuperación de cartera disminuyo en su valores en un 20%, convirtiendo al cartera de 360 a una recuperación efectiva, es de notar se obtuvo un incremento en el total del mes por consecuencia en un mayor valor con respecto al mes anterior por concepto subsidios para los extractos 1,2 y 3. Es decir tendemos a una mejora en el problema de liquidez.

**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 articulo 2.3.5.1.5.33, autorice el giro directo de estos recursos a la empresa.) el subrayado es nuestro,

*Handwritten signature*

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 2018.

El día 29 de agosto del 2018 se gestión la cancelación los subsidios de los estratos 1, 2 y 3 correspondiente a lo causado a los usuarios en el mes Agosto de 2018 por un valor de (\$ 124.790.402,79) por concepto de acueducto y la suma (\$183.068.984,80) por concepto de alcantarillado; a la fecha del corte sólo queda pendiente el pago de subsidios correspondientes al mes de agosto de 2018 cuenta que ya está radicada dicha cuenta y está en proceso de gestión de recaudo.

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

			AGOSTO	JULIO
<b>LIQUIDEZ</b>	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	4.538.305	15,48	29,46
	<b>PASIVO CORRIENTE</b>	29.310.521		
<b>ENDEUDAMIENTO</b>	<b>TOTAL PASIVOS</b>	36.389.744	11,64	12,61
	<b>TOTAL ACTIVOS</b>	312.593.423		
<b>ENDEUDAMIENTO - DEUDA FINANCIERA</b>	<b>TOTAL OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	1.489.263	0,48	0,48
	<b>TOTAL ACTIVOS</b>	312.593.423		
<b>ENDEUDAMIENTO - DEUDA NO FINANCIERA</b>	<b>TOTAL PASIVOS - TOTAL OBLIG.FINANC.</b>	34.900.481,00	11,16	12,13
	<b>TOTAL ACTIVOS</b>	312.593.423		
<b>APALANCAMIENTO</b>	<b>TOTAL PASIVOS</b>	36.389.744	13,17	14,43
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	276.203.679		
<b>MARGEN NETO</b>	<b>UTILIDAD NETA</b>	1.921.101	6,75	0,26
	<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>	28.479.589		
<b>ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR X 365</b>	2.489.252.526.640	526	631,17
	<b>COSTO DE VENTAS</b>	12.962.015		

4/10/18

<b>ROTACIÓN Cuentas por cobrar</b>	<b>Cuentas por cobrar servicios X 365</b>	1.980.105.054	69,53	231,09
	<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>	28.479.589		

<b>PORCENTAJES DE SUBSIDIOS</b>	<b>SUBSIDIOS ASIGNADOS</b>	3.556.000	0,00012	0,16
	<b>INGRESOS</b>	29.631.057.547		

<b>PORCENTAJE DE RECAUDO</b>	<b>CARTERA</b>	19.666.769	0,69	0,90
	<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>	28.479.589		

**Acueducto**

<b>EJECUCION DE SUBSIDIOS</b>	<b>COSTOS Y GASTOS POR CABECERA</b>	8.644.311	6,00	4,62
	<b>SUBSIDIOS ASIGNADOS</b>	1.441.741		

**Alcantarillado**

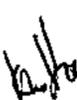
<b>EJECUCION DE SUBSIDIOS</b>	<b>COSTOS Y GASTOS POR CABECERA</b>	4.317.704	2,04	1,75
	<b>SUBSIDIOS ASIGNADOS</b>	2.114.259		

<b>RENTABILIDAD ACTIVOS ROA</b>	<b>UTILIDAD NETA</b>	1.045.101	0,33	-0,02
	<b>ACTIVOS</b>	312.593.423		

<b>RENTABILIDAD PATRIMONIO ROE</b>	<b>UTILIDAD NETA</b>	1.045.101	0,38	-0,02
	<b>PATRIMONIO</b>	276.203.679		

**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.



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página 49 de 62

**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 agosto nos muestran que en el corto plazo la empresa presenta que por cada \$ 100 de deuda se cuenta con \$15.48 para cubrir el pago de la misma en el corto plazo.

Comparando los indicadores de este mes encontramos que muestra un aumento del índice en 52.54% con respecto al mes de julio y agosto 2018. Con la implementación de las NIIF, se revisaron los inventarios los cuales se llevaron a su valor real, se dieron de baja artículos en deterioro e inexistentes físicamente. Se realizaron conciliaciones bancarias llevando estas partidas a su valor real afectando notoriamente este indicador.

Es de notar, que aunque hay aumento en el recaudo, la empresa ha ejecutado un plan estricto para el pago de las deudas que presentaban mora, que es uno de lo que impacta este índice.

Con los indicadores de endeudamiento del mes de agosto podemos concluir que la participación de los acreedores para el mes de agosto es del 11.65% 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 disminuyó en 7.01 % con respecto al mes de julio del 2018.

Con los indicadores de endeudamiento con deuda financiera del mes de agosto podemos concluir que la participación de los acreedores externos para el mes de agosto es del 0.48% 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 mantuvo entre el mes de julio y agosto de 2018.

Con los indicadores de endeudamiento con deuda no financiera del mes de agosto podemos concluir que la participación de los acreedores internos para el mes de agosto es del 11.16% 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 disminuyó en 7 % con respecto al mes de julio de 2018.

*[Handwritten signature]*

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página 50 de 62

Con los indicadores de apalancamiento del mes de agosto podemos concluir que la participación de los accionistas para el mes de mayo es del 13.17% sobre el total del patrimonio donde la compañía; ha contraído el financiamiento para realizar sus operaciones.

Interpretación: El descenso de este indicador lo podemos observar que el indicador de apalancamiento disminuyó en 8% con respecto al mes de julio y agosto de 2018.

Con los indicadores del margen neto del mes de agosto podemos concluir que la participación del margen de ganancia neta (utilidad bruta) en nuestro caso sobre los ingresos operacionales fue del 6.75%.

Interpretación: Como podemos observar en el margen neto, existe un aumento del 2.494% esto obedece a la utilidad bruta presentada en el periodo, en contraste a la pérdida bruta del mes de agosto de 2018.

Con los indicadores de rotación de cuentas por pagar del mes de agosto tuvo una rotación cada 17.54 días; Información que está pendiente a verificar y sujeta a cambios, debidos a las fallas técnicas en el sistema financiero de información manejado por entidad. Afectando notablemente la determinación de los costos del mes de agosto.

Con los indicadores de rotación de cuentas por cobrar del mes de agosto tuvo una rotación de 69,53 días.

Interpretación: cada 69,53 días implementan estrategias de cobro las cuentas por cobrar durante el mes de agosto, superando este tope tomando medidas y estrategias de recaudo, siendo un indicador óptimo porque la empresa está recolectando su cartera y tendría facilidades para cubrir sus acreencias en el mes corriente, como pago de nómina, impuestos y proveedores etc.

Con los indicadores porcentajes de subsidios del mes de agosto podemos concluir que la participación de los subsidios en los ingresos operacionales durante el mes de agosto fue del 0.00012 %

Interpretación: Como podemos observar los subsidios tienen una disminución del 99 % con respecto a los ingresos y respecto al mes de junio; este indicador en la medida que se acumule el factor ingresos aumenta, el porcentaje de este indicador disminuye.

Con los indicadores porcentajes de recaudo con respecto a los ingresos operacionales del mes de agosto podemos concluir que la participación del recaudo en los ingresos operacionales durante el mes de agosto fue del 69%, presentando una mejoría considerable, dado que tuvo una variación del 23% con respecto al mes de julio.

Con los indicadores ejecución de subsidios con respecto a acueducto del mes de agosto podemos concluir que la participación de los costos asociados sobre los subsidios

*Handwritten signature*

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página 51 de 62

asignados (acueducto) y los costos por mes son bajos dando un porcentaje de participación del 6%

Con los indicadores ejecución de subsidios con respecto alcantarillado del mes de agosto podemos concluir que la participación de los costos asociados sobre los subsidios asignados (alcantarillado) y los costos por mes son bajos tienen un porcentaje de participación del 2.4%

**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 agosto fue del 0.33% 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 agosto fue del 0.38% 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.

\*Esta información es preliminar está sujeta a modificaciones, ya que está en proceso de verificación por inconvenientes técnicos del Sistema de Información en la Implementación de la NIIF.

MS

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página 52 de 62

## COMPONENTE TÉCNICO OPERATIVO

### 1. 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**

Este compromiso fue cumplido según se reportó en el informe avance No. 9 remitido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante radicado 20184211069771 fechado el 12/07/2018. Sin embargo, como se especificó en el informe de avance No. 9 antes referido, en próximos informes se presentarán los resultados en el informe final de caracterizaciones.

#### **Estudio de factibilidad y selección de alternativas**

Para cumplir con esta meta en el informe 13 se presentaron las siguientes evidencias de las acciones realizadas, a través del convenio interadministrativo No FUA-1779-151117 del 15 de Noviembre del 2017 entre EMDUPAR S.A. E.S.P. y la Fundación Universitaria Área Andina:

- Informe de la Caracterización fisicoquímica e hidrogeológica de las aguas subterráneas del municipio de Valledupar a través de aljibes o pozos ubicados en la misma ciudad. Se adjuntó informe final.
- Informe Evaluación de la calidad del agua lluvia presente en el municipio de Valledupar para su aprovechamiento y consumo en la ciudad de Valledupar por la Fundación universitaria Área Andina. Se adjuntó informe Final.

Los citados documentos se adjuntaron en el anexo del componente técnico-operativo.

#### **Actualización del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) conforme lineamientos de la resolución 154 de 2014**

Emdupar S.A E.S.P. dio cumplimiento al plazo establecido por el ente de vigilancia y control, reportando al SUI el Plan de Emergencia y Contingencia -PEC- actualizado mediante la Resolución 0377 del 12 de Julio del 2018 "Por medio del cual se actualiza el Plan de Vulnerabilidad y contingencia de la Empresa de servicios públicos de Valledupar".

114

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página 53 de 62

## **2. 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**

Aunque este compromiso ya fue cumplido según el informe avance No. 9 remitido a la SSPD Radicado No 20184211069771 fechado el 12/07/2018, se adjuntó en informe anterior un cronograma actividades a ejecutar de manera permanente para la actualización del catastro de redes, en el período comprendido entre agosto 2018 y agosto de 2019.

### **Sectorización Hidráulica de la red de acueducto**

Para dar cumplimiento a esta meta EMDUPAR S.A E.S.P. avanzó con la realización de cronogramas de actividades para los sectores pilotos 1 y 3, los cuales se adjuntaron al informe anterior.

### **Construcción y optimización Tanque de almacenamiento:**

Como fue informado en el reporte de avance 13, mediante Contrato No. PAF-ATF-0-028-2018 suscrito por FINDETER, cuyo objeto es la Ejecución de las obras de optimización del sistema de acueducto de la Ciudad de Valledupar, mediante la construcción de tanques de almacenamiento de agua tratada y redes matrices de acueducto físicamente, se dará cumplimiento a esta meta.

Así mismo, se adjunta en medio magnético informes de avance requerido a la Interventoría del citado Contrato, en el período correspondiente a este informe.

### **Establecimiento de protocolos y programas de detección de fugas en las redes de distribución de acueducto**

En atención a la presente meta, y el protocolo fue entregado en el informe de avance No. 12 del Programa de Gestión técnico operativo.

### **Programa de instalación y cambio de válvulas en la red de acueducto**

Para dar cumplir con esta meta, EMDUPAR S.A. E.S.P. realizó lo siguiente:

- La instalación de Válvulas va de la mano con la sectorización, por lo tanto, esta meta se apoya con la meta de Sectorización. En informe anterior se adjuntó cronograma de actividades para la instalación de válvulas en la red de acueducto desde agosto 2018

44

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página 54 de 62

hasta diciembre del 2018, así como análisis de precios unitarios de suministro e instalación de válvulas.

### **Manejo del sistema de presiones de la red**

Para evidenciar el cumplimiento de esta meta, se adjunta informe de avance de manejo de presiones en los 25 puntos de toma de muestra de la presión hidráulica de la red de acueducto. Ver anexos.

### **Instalación de ventosas en la red de acueducto**

Para cumplir con esta meta EMDUPAR S.A E.S.P. la instalación de ventosas irá de la mano de la renovación de redes de acueducto. Por lo cual, estas se irán instalando a medida que estemos renovando las redes de acueducto, si es necesario.

En informe anterior se adjuntó cronograma de actividades para la instalación de ventosas en la red de acueducto, vigencia agosto 2018 a Diciembre del 2018, ver anexos

### **Establecimiento de un programa de gestión y control activo de pérdidas de agua**

Para cumplir con esta meta EMDUPAR S.A E.S.P. se adjuntan cinco (5) folios en donde se observan evidencias de las acciones adelantadas en esta materia.

### **Programa de Macromedición**

En informes anteriores se comunicaron las acciones y actividades de la presente meta, se avanzó en lo siguiente:

- El Colaborador Empresarial, Radian Colombia S.A.S. suministró la orden de compra por valor de 28.750 Dólares para la compra de cinco (5) macromedidores de marca Fuji que se instalarán en la salida de la PTAP. La instalación se realizará para antes del mes de noviembre del 2018.
- EMDUPAR S.A. E.S.P, está comprometido con el medidor de entrada de la PTAP, para lo cual se efectuará el requerimiento correspondiente.

*[Handwritten signature]*

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página 55 de 62

**3. 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**

Aunque este compromiso ya fue cumplido según el informe avance No 9 remitido a la SSPD Radicado No 20184211069771 fechado el 12/07/2018, en veinticuatro (24) folios se entregan las evidencias de la ejecución de las actividades para cumplir esta meta.

**Programa de uso adecuado de PTAR**

Para cumplir con esta meta Emdupar S.A. E.S.P. ha venido trabajando en la PTAR para mejorar su buen uso y para eso:

- Se adjunta informe de mantenimiento en CD con registro fotográfico de la PTAR El Salguero realizado para el período de julio-agosto de 2018 por el Contrato No 004 del 2018.

**Diseño de política de vertimientos y de residuos en sistemas de alcantarillado y acueducto**

- Este compromiso ya fue cumplido según el informe avance No. 9 remitido por la SSPD Radicado No. 20184211069771 fechado el 12/07/2018. Sin embargo, se entrega el nuevo contrato de caracterización aguas residuales con acta de inicio entre el 13 de agosto al 12 de diciembre del 2018.

**Desarrollo de un programa de reducción de las conexiones erradas al sistema residual.**

Esta meta fue cumplida según el informe avance No 9 remitido por la SSPD con el radicado No. 20184211069771 fechado el 12/07/2018.

Ab

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página 56 de 62

**4. 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.**

Para cumplir con esta meta, EMDUPAR S.A E.S.P, realizó las siguientes acciones, cuyas evidencias se entregaron en el informe 12:

- El acuerdo de pago con Corpocesar fechado el 12 de Junio del 2017.
- Posterior a eso EMDUPAR S.A. E.S.P. realizó una nueva propuesta de pago a Corpocesar en el Comunicado GG-GG-297 del 14 de Junio del 2018.
- Corpocesar aceptó la nueva propuesta de pago en el comunicado DG 1460 del 2 de Junio del 2018.

**Gestión de la actualización de la concesión de agua y vertimientos en el proceso de potabilización.**

Para cumplir con esta meta Emdupar S.A E.S.P, en el informe de Gestión No 12 se entregó:

- Solicitó a Corpocesar el aumento de concesión de la PTAP de 1800 L/seg a 2300 Lt/seg adjuntando los requisitos.
- Corpocesar comunicó a EMDUPAR S.A E.S.P, que para terminar el proceso de aumento de la concesión del caudal de EMDUPAR S.A E.S.P, requería el concepto autorización sanitaria por parte de la Gobernación.
- Emdupar S.A E.S.P solicitó a la Gobernación concepto sanitario.
- A la fecha no se ha dado el concepto de autorización sanitaria por parte de la Gobernación del Cesar. Se adjunta documentación.

**5. 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).**

Para cumplir con esta meta, EMDUPAR S.A. E.S.P., realizó las caracterizaciones fisicoquímicas y microbiológicas para el período evaluado en la PTAP y red de distribución de la siguiente manera:

- Agua Cruda perfil Creager Julio.

*Handwritten signature*

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FD-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página 57 de 62

- Agua Tratada planta de tratamiento de agua potable.
- Agua Tratada Tanque de almacenamiento PTAP.
- Red de distribución.
- Operación de los sistemas de tratamiento de agua potable La Huaricha.
- Operación de los sistemas de tratamiento de agua potable La Gota Fría.
- Consolidados por barrios en 25 puntos de muestreo en la Ciudad-red de distribución.  
Se adjuntan soportes.

### **Actualización anual del Acta de concertación y materialización de puntos de muestreo**

Como se comunicó en el informe de avance N. 12, con el propósito de cumplir con esta meta, EMDUPAR S.A. E.S.P. firmó el acta de concertación de los puntos de muestreo con la Secretaria de Salud Municipal de Valledupar, el 03 Diciembre del 2017.

*Handwritten mark*

**REPORTE DE INFORMACIÓN**

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

En adelante se relacionan las actividades ejecutadas en el período comprendido entre el 21 de agosto y el 17 de septiembre 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.

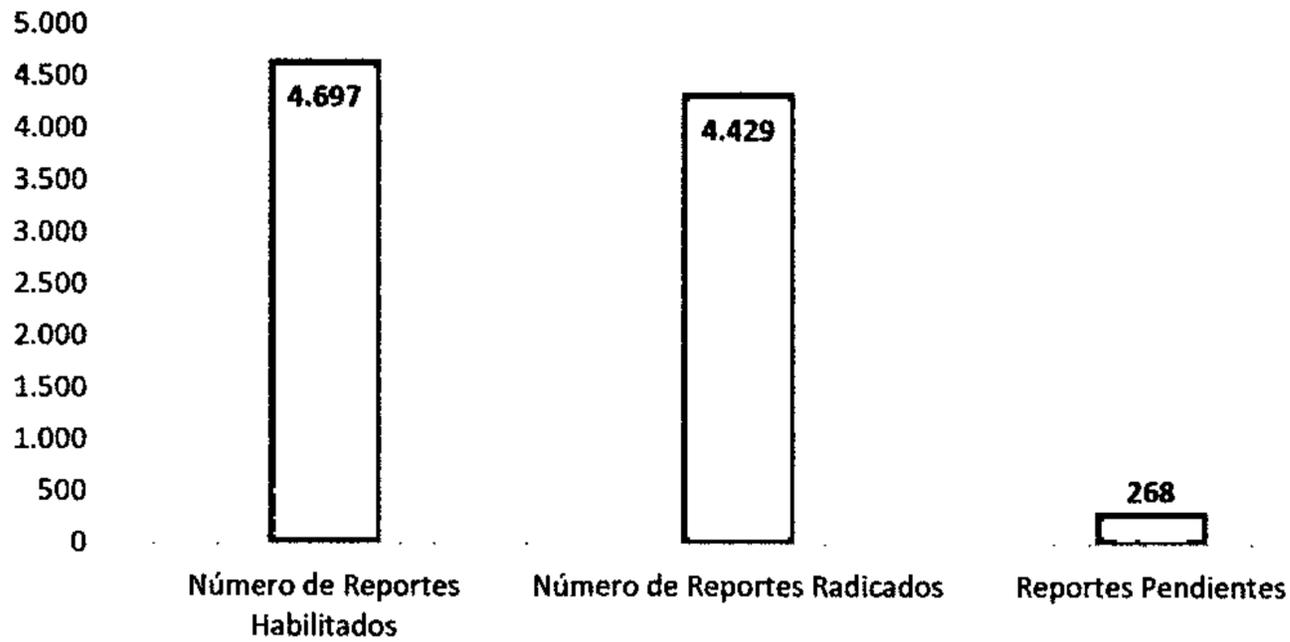
Hasta la fecha de corte del presente informe, se han logrado certificar 546 formatos y/o formularios, incrementando del 93.17% al 94.29%, como se muestra a continuación:

**Tabla 29. Reporte de Información SSPD a septiembre 17 de 2018**

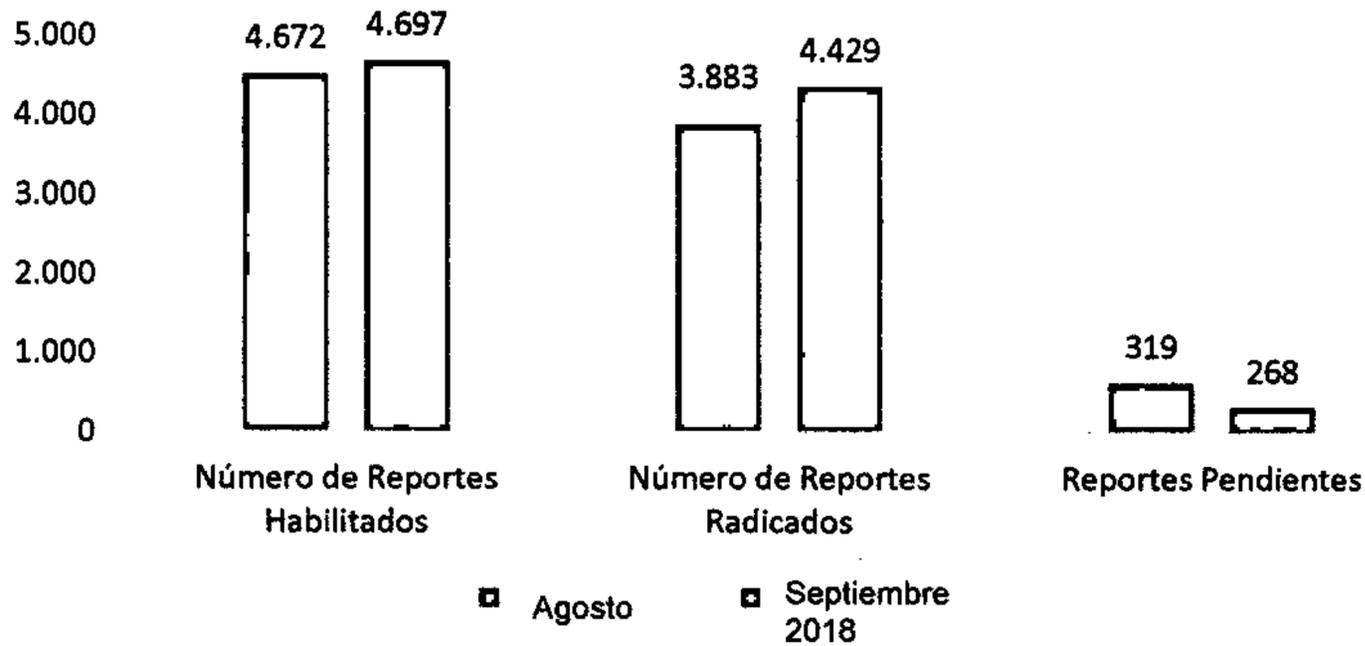
<b>AÑO</b>	<b>Número de Reportes Habilitados</b>	<b>Número de Reportes Radicados</b>	<b>Reportes Pendientes</b>	<b>Porcentaje de Cargue</b>
2002	116	116	0	100.00%
2003	123	123	0	100.00%
2004	242	242	0	100.00%
2005	271	271	0	100.00%
2006	200	200	0	100.00%
2007	209	209	0	100.00%
2008	177	177	0	100.00%
2009	298	298	0	100.00%
2010	384	384	0	100.00%
2011	365	365	0	100.00%
2012	353	353	0	100.00%
2013	340	336	4	98.82%
2014	338	330	8	97.08%
2015	377	366	11	97.08%
2016	390	349	41	89.49%
2017	340	231	109	67.94%
2018	174	79	95	45.40%
<b>Total</b>	<b>4,697</b>	<b>4,429</b>	<b>268</b>	<b>94.29%</b>

*Kdy*

**Gráfico 15. Estado Reporte de Información septiembre 17 de 2018**



**Gráfico 16. Comparativo Agosto – Septiembre de 2018**



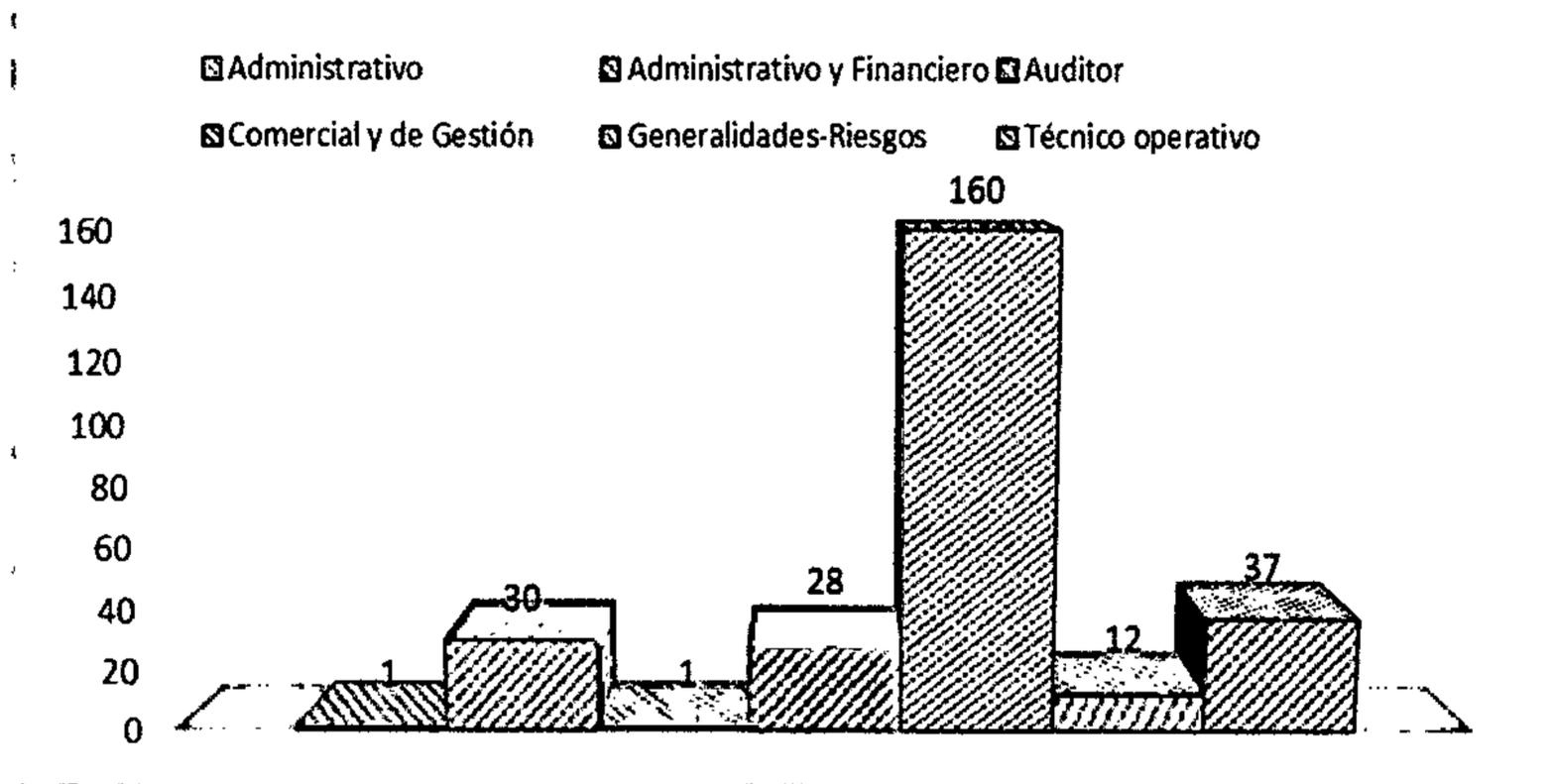
Teniendo en cuenta estas actividades, se lograron certificar 76 formatos y/o formularios en el periodo comprendido desde el 21 de agosto y el 17 de septiembre de 2018, el cual se adjunta el listado. Además de esto, se presenta un análisis estadístico de la información pendiente por certificar en cada 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.



**Tabla 30. Formatos pendientes por tópico**

Tópico	Pendiente
Administrativo	1
Administrativo y Financiero	30
Auditor	28
Comercial y de Gestión	160
Generalidades-Riesgos	12
Técnico operativo	37
<b>Total General</b>	<b>268</b>

**Gráfico 17. Número de formatos x certificar tópicos**



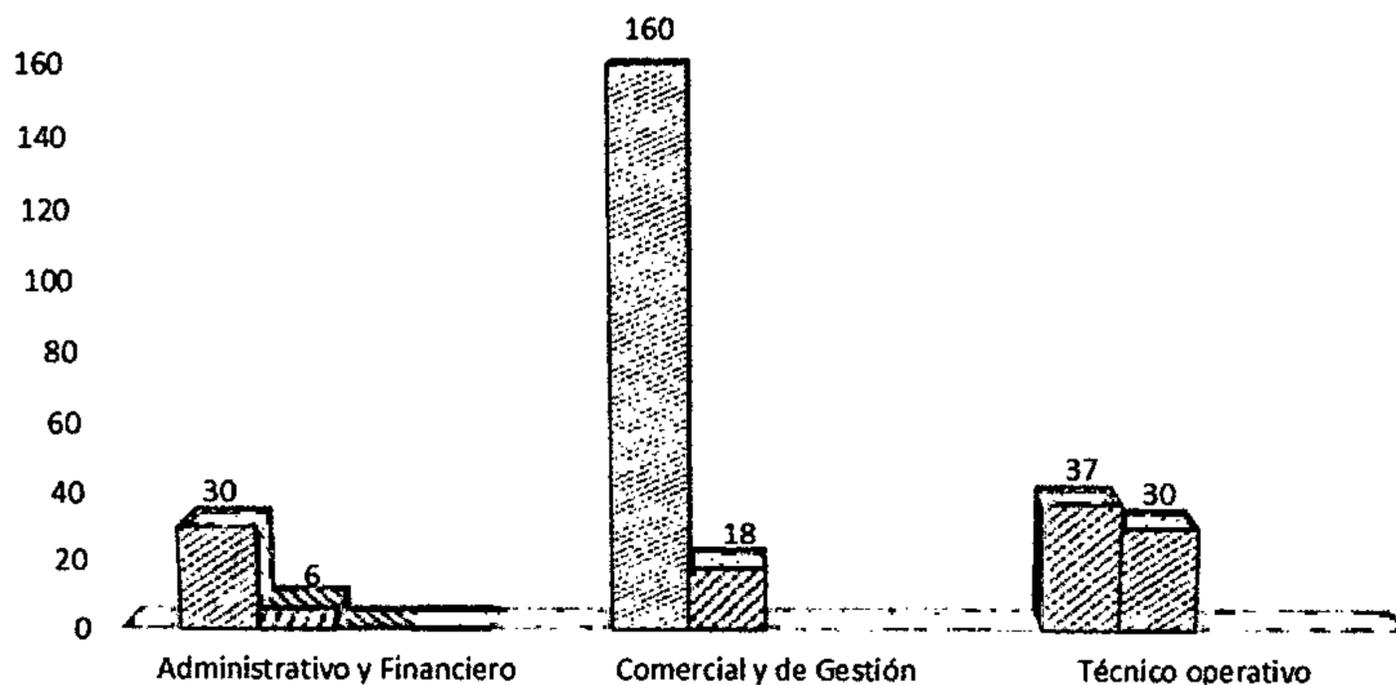
Además de esto, las actividades que vienen realizando los jefes de procesos y procedimientos en el diligenciamiento de los formatos y formularios que se encuentran en mora por certificar y de los que se habilitan con periodicidad mensual, ya que a la fecha se tienen recepcionados cincuenta y cuatro (54) formatos, los cuales se encuentran en proceso de revisión, con la finalidad de estudiar la calidad de información de los mismos y proceder a su cargue.

Lo anterior se sustenta siguiendo las directrices de la Circular 001 de enero de 2006, en la que la Superintendente de Servicios Públicos reiteró a los prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios la responsabilidad por la calidad de la información reportada al SUI, máxime cuando es información reportada al Estado Colombiano, y el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001, según el cual este sistema "se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, para que su presentación al público sea confiable, conforme a los establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994".

**Tabla 31. Archivos pendientes vs. en revisión de cargue por tópico**

Tópico	Pendiente	En Revisión
Administrativo y Financiero	30	6
Comercial y de Gestión	160	18
Técnico operativo	37	30
<b>Total General</b>		<b>54</b>

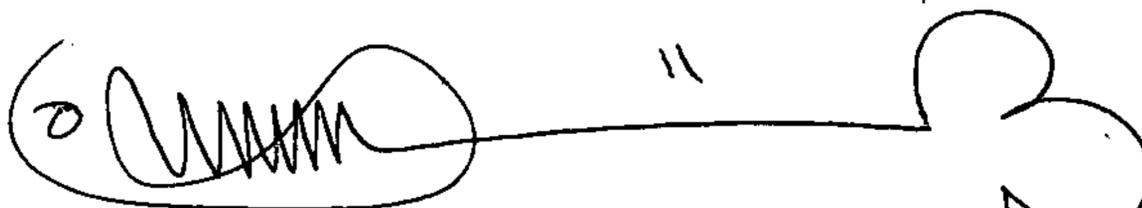
**Gráfico 18. Pendientes x cargar vs. diligenciados para revisión**



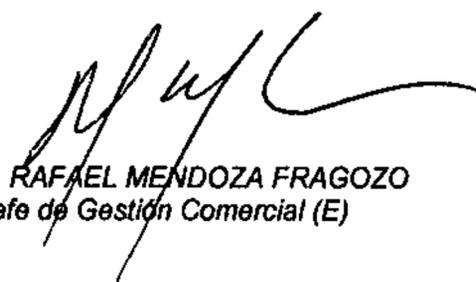
	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página 62 de 62

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

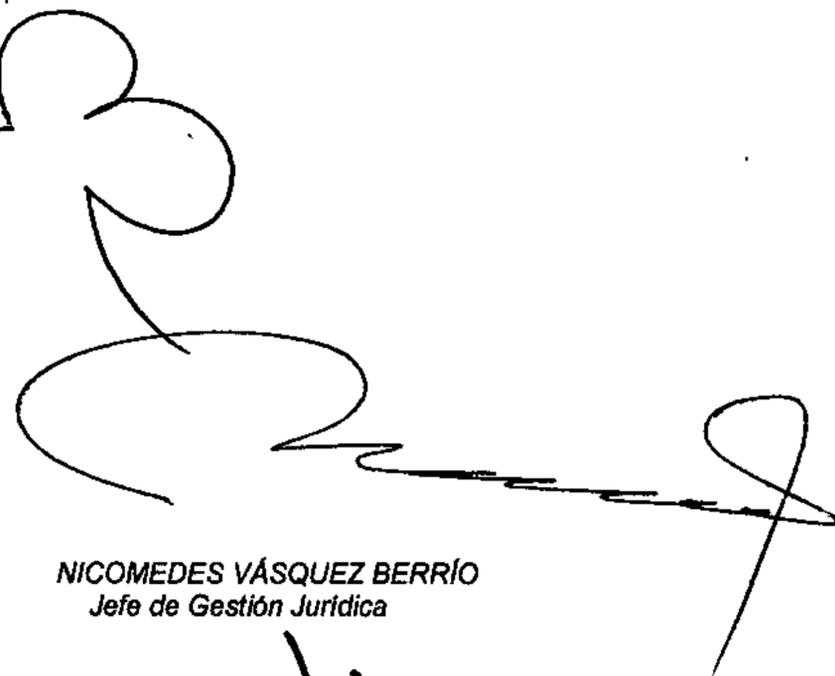
Sin otro particular,



**JOSE MARÍA GUTIÉRREZ BAUTE**  
Gerente EMDUPAR S.A. E.S.P.



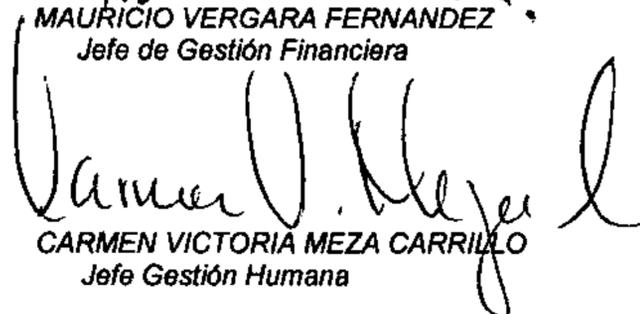
Revisó: **RAFAEL MENDOZA FRAGOZO**  
Jefe de Gestión Comercial (E)



**NICOMEDES VÁSQUEZ BERRÍO**  
Jefe de Gestión Jurídica



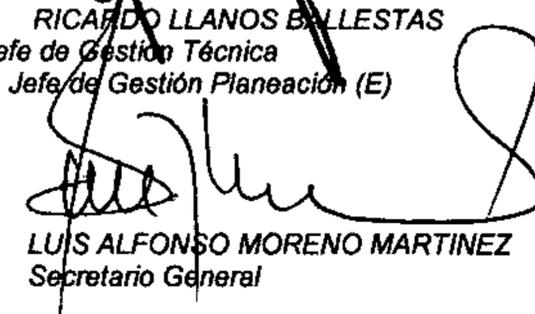
**MAURICIO VERGARA FERNANDEZ**  
Jefe de Gestión Financiera



**CARMEN VICTORIA MEZA CARRILLO**  
Jefe Gestión Humana



**RICARDO LLANOS BALLESTAS**  
Jefe de Gestión Técnica  
Jefe de Gestión Planeación (E)



**LUIS ALFONSO MORENO MARTINEZ**  
Secretario General

REMITENTE  
EMDUPAR SA ESP  
1676815  
GESTION-DOCU

FECHA DE ADMISION. HORA:  
08/ 10/ 2018



20059525913

DESTINATARIO:  
BIBIANA GUERRERO PEN  
CARRERA 18 N° 84-35 PISO 2  
BOGOTA

  
**Distrienvios**  
www.distrienvios.com - TEL: 005 172 225 1  
Tel: 011 234 028 - Cny 45 No 36-38  
Barranquilla, Colombia



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20184211467921

Fecha: 26/10/2018

GD-F-007 V.11

Página 1 de 40

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

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

Valledupar, Cesar

Asunto: Respuesta a los radicados SSPD No. 20185291159012 del 08 de octubre de 2018 y 20185291190482 del 16 de octubre de 2018, constituyentes del décimo cuarto informe de avance del Programa de Gestión acordado entre el prestador EMDUPAR S.A. E.S.P. y esta entidad.

Respetado Señor Gerente:

Mediante los radicados del asunto fue recibido el décimo cuarto informe de avance del Programa de Gestión suscrito entre la empresa que usted representa y esta Superintendencia.

A continuación, indicamos la valoración de los compromisos para este décimo cuarto informe del Programa de Gestión:

### COMPONENTE COMERCIAL

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

Se presenta un incremento de personal respecto de los meses anteriores, es de precisar que se había informado para el informe décimo: 8 actividades con 82 personas, para el undécimo informe: 21 actividades con 113 personas y para el duodécimo informe: 22 actividades con 125 personas asignadas, en el décimo tercer informe se tienen 23 actividades con incremento a 134 personas y en este décimo cuarto informe se incrementaron a 26 actividades con 144 personas.

ACTIVIDADES informe 13	PERSONAL
Gestión Cultural Organizacional y Ciudadana	2
Gestión de la Información	38
Gestión Operativa Comercial	74
Gestión de Aseguramiento de Ingresos	30

Para el décimo cuarto informe la distribución de personal, es la siguiente:

Tabla 1. Talento humano asignado

EJES CONTRACTUALES - CONTRATO DE COLABORACIÓN EMPRESARIAL		CANT
<b>Eje No. 1 - Gestión Cultura Organizacional y Ciudadana</b>		
Sensibilización a la estrategia de control de Agua No Facturada -ANF-	Profesional Comunicaciones	1
	Gestor Social	1
<b>Eje No. 2 - Gestión de la Información</b>		
Catastro de usuarios	Director de Catastro	1
	Supervisores	4
	Encuestadores	30
	Ingeniero de soporte	1
Sistema de información para el Control de Pérdidas (SICP)	Líder de Tecnología	1
	Ingeniero Soporte	1
<b>Eje No. 3 - Gestión Operativa - Comercial</b>		
Actividades operativas comerciales	Director Comercial	1
Lectura, crítica, facturación y distribución de facturas.	Líder de Área	1
	Supervisores	1
	Lectura, Crítica y Facturación	11
	Supervisores	1
	Revisiones Internas	7
Normalización de impedimentos	Supervisores	1
	Técnicos Operarios	5
Morosidad (SCRR)	Supervisores	3
	Técnicos Operarios	43
<b>Eje No. 4 - Gestión de Aseguramiento de Ingresos</b>		
Normalización y seguimiento de eventos generadores de ANF	Director Operativo	1
	Líder de Área	1
Normalización de posibles fraudes.	Supervisores	1
	Técnicos Operarios	6
normalización de posibles Submedición	Supervisores	1
	Técnicos Operarios	5
Identificación e investigación de eventos generadores de pérdidas	Notificadores / Inspectores	8
Seguimiento aseguramiento de ingresos	Técnicos Operarios	7

FUENTE: RADIAN COLOMBIA S.A.S. - Colaborador Empresarial, Agosto 2018.

Conforme a lo observado, este compromiso se considera **CUMPLIDO** para el periodo.

## 2. Información actualizada y de calidad.

En concordancia con lo reportado al final de este informe, en el componente de Reporte de Información al SUI se tienen un total de 313 reportes pendientes de cargue, de los cuales 96 son de la vigencia 2018.

TOPICO	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total general
Administrativo							1		1
Administrativo y Financiero			2	6	6	16	7	4	41
Auditor	9	10	10	10	3	3	19		64

Cargue SIG								2	2
Comercial y de Gestión						30	77	60	167
Generalidades-Riesgos			2	2	2	2	2	2	10
Riesgos Acueducto								1	1
Riesgos Alcantarillado								1	1
Técnico operativo								26	26
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>51</b>	<b>106</b>	<b>96</b>	<b>313</b>

Los informes pendientes al periodo 13 para el 2018 eran 98 y a este periodo 14 son 96, de 334 pendientes al informe 13 se pasa a 313 para el informe 14, por lo anterior, evidenciamos que en el caso del cargue de información al SUI, si bien se mostró un avance, el compromiso establecido en el programa de gestión se encuentra presuntamente **INCUMPLIDO**.

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.

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

El prestador informa y soporta haber gestionado ante el municipio el pago de los subsidios correspondientes al mes de agosto, reportando recaudo por subsidios hasta el mes de julio de 2018, con saldo a corte 31 de agosto de 2018 por valor de \$374.584.257,12

Este ítem se considerará **CUMPLIDO** para este periodo, considerando la gestión de cobro y el recaudo alcanzado.

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

El contrato de prestación de servicios cuenta con concepto de legalidad, fue publicado en la web de EMDUPAR S.A. E.S.P., y se publicó en el reverso de la factura lo referente al nuevo contrato de prestación de servicios.

Se verificó el estado de actualización en RUPS encontrando que con oficio SSPD 20184231367881 del 20/09/2018 se APROBO la actualización que fue radicada con el número SSPD 20185291040602 del 15 de septiembre de 2018, sin embargo, se observa que la información referente al CCU que se presenta a continuación, no corresponde con la actualización y concepto de legalidad que recientemente fue adoptado, mostrando información del año 2002, lo cual requiere ser actualizado.

Contratos de condiciones uniformes						
Servicio - Actividad	No. de contrato	Fecha de expedición	Fecha de actualización	Concepto de legalidad	No. de acto de legalidad	Fecha de legalidad
ACUEDUCTO - COMERCIALIZACION	0001	23/07/2002	03/05/2009	SI	20092110031521	07/07/2009
ALCANTARILLADO - COMERCIALIZACION	0001	23/07/2002	03/05/2009	SI	20092110031521	07/07/2009

Se revisó también el cargue del CCU vigente, en el SUI, observando que no está reportado,

Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto

Clasificación Mas de 2500 suscriptores

Departamento CESAR

Empresa EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.

Departamento A	Empresa A	Consecutivo	Empresa	Fecha Última Actualización RUPS	Servicio Clasificación	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver Contrato
CESAR	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	129		2018-10-02	Acueducto Mas de 2500 suscriptores	0005	2002-07-23	2009-05-08	SI	20092110031521	2009-07-07	

Fuente: SUI consulta 23 oct 2018

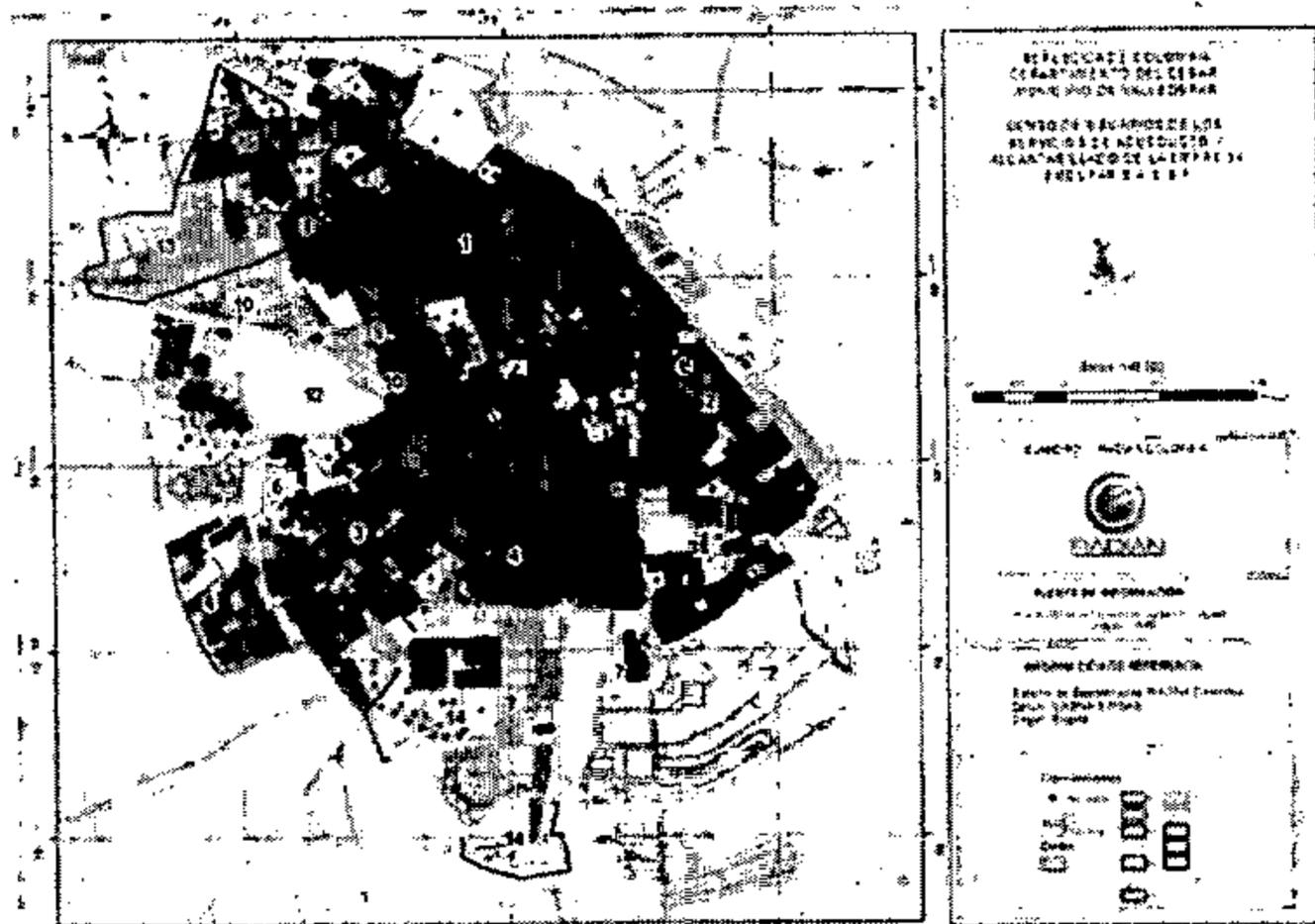
Se observa que la fecha de última actualización es de octubre 2 de 2018, pero se menciona que es un CCU expedido en el 2002, actualizado en el 2009 con un concepto de legalidad del año 2009, lo cual no corresponde con lo que se ha venido informado por lo que se requiere se allegue el concepto de legalidad expedido en 2018 y se cargue el CCU vigente en el SUI, actualizando debidamente el RUPS.

No obstante, lo anterior se encuentra dispuesto en la web al CCU firmado por el Gerente actual por lo cual se considera como compromiso **CUMPLIDO**, pero debe actualizarse el CCU y concepto de legalidad en el RUPS.

**5. Catastro de suscriptores.**

EMDUPAR S.A E.S.P. allegó los informes del contratista RADIAN en donde se evidencia que a agosto de 2018 han levantado 93.372 encuestas de un total de 102.643 programadas, en agosto el avance es de 20.601 usuarios censados, pertenecientes a los ciclos 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11 y 13.

Zona con levantamiento de encuestas a agosto 2018



Las anomalías identificadas durante la ejecución del Catastro, son:

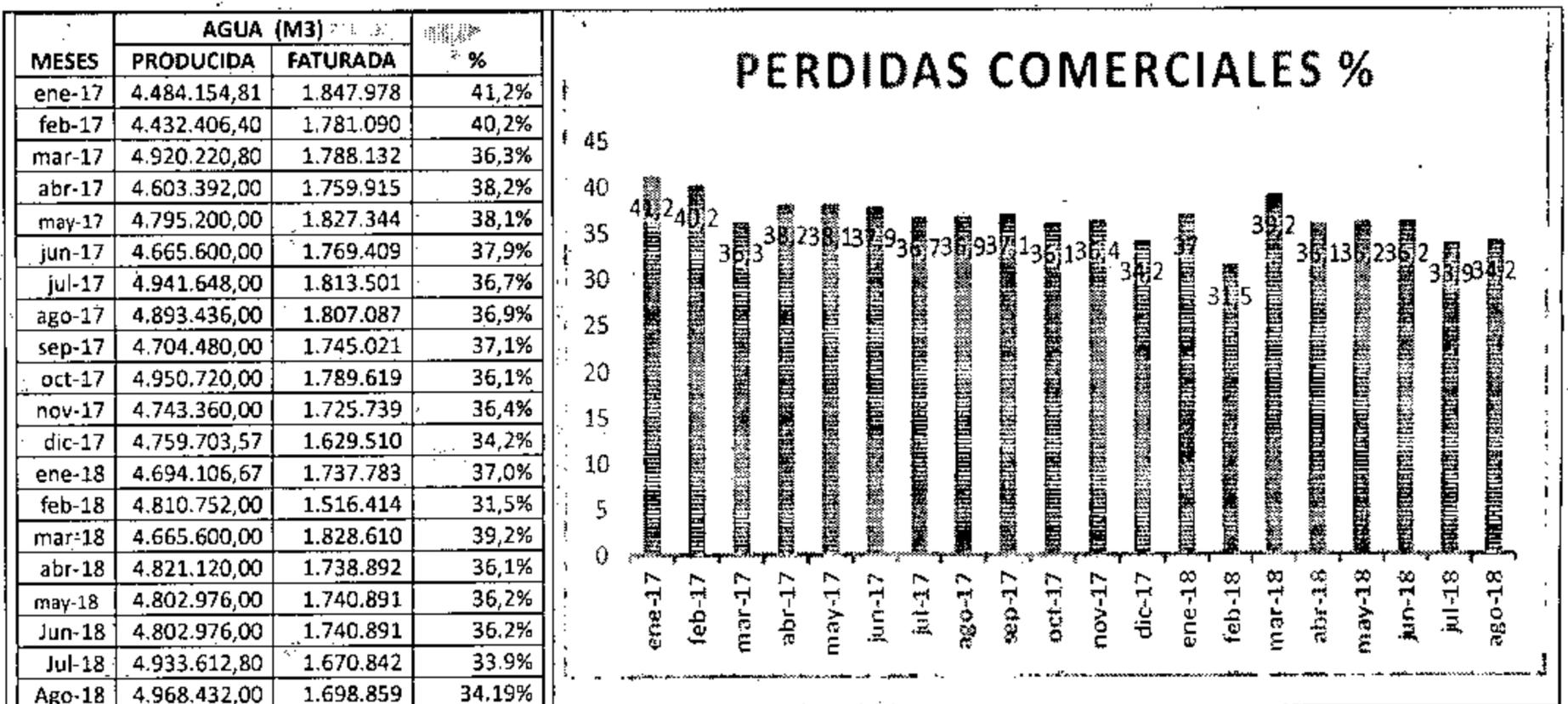
ANOMALIA	CANTIDAD	%
1) FACTURA LLEGA A OTRO PREDIO	2	0.03
2) NO LLEGA FACTURA	133	1.87
3) NO TIENE CAJA	486	6.54
4) CAJA EN MAL ESTADO	171	2.40
5) NO POSEE SERVICIO DE ACUEDUCTO	324	4.55
6) NO POSEE SERVICIO DE ALCANTARILLADO	377	5.29
7) TOTAL SERVICIOS DIRECTOS	712	9.99
8) USUARIO NO PERMITE	14	0.20
9) NO PERMITE INGRESO	31	0.44
10) ESTADO PUNTO DE MEDICION ENTERRADA	1204	16.90
11) BYPASS	1	0.01
12) POSIBLE CLANDESTINO	214	3.00
13) MEDIDOR DETENIDO	80	1.12
14) MEDIDOR MPI	7	0.10
15) MEDIDOR ILEGIBLE	128	1.80
16) MEDIDOR FICHERO ROTO	13	0.18
17) MEDIDOR CUPULA ROTA O SUELTA	12	0.17
TOTAL HALLAZGOS EN TERRENO	3,889	54.58

Se informa de una cifra de 7000 usuarios que requieren actualización de estrato o uso, sobre lo cual es de interés se informe lo actuado dentro del siguiente informe.

Con el reporte de avance se califica este compromiso como **CUMPLIDO** para el periodo analizado, el cumplimiento total se dará al finalizar el Catastro.

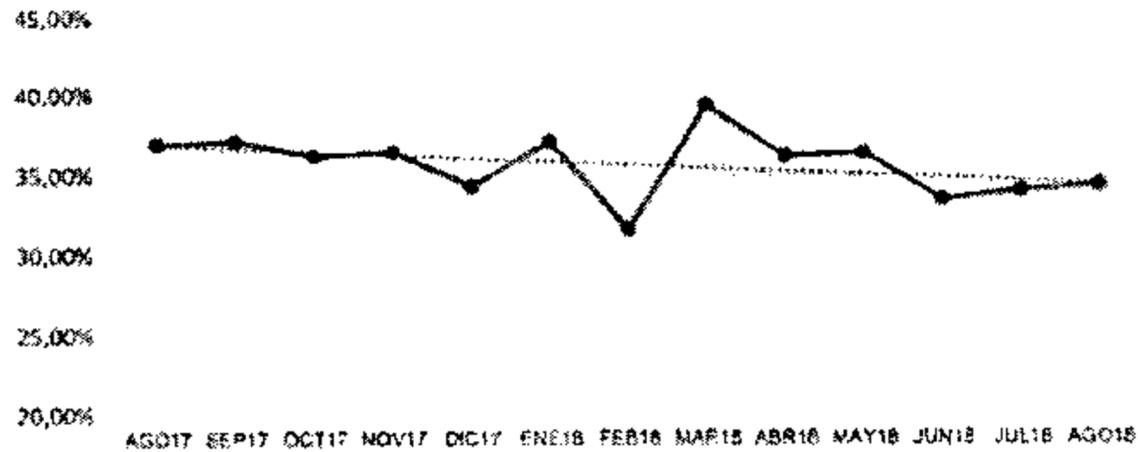
**6. Reducción de pérdidas comerciales. Instalación de nuevos medidores, revisión y cambio de medidores con falla y obsoletos.**

Comportamiento del índice de agua no contabilizada



### Agua producida vs. Facturada

Gráfica 1. Agua Producida vs. Facturada - Junio 2017 - Agosto 2018



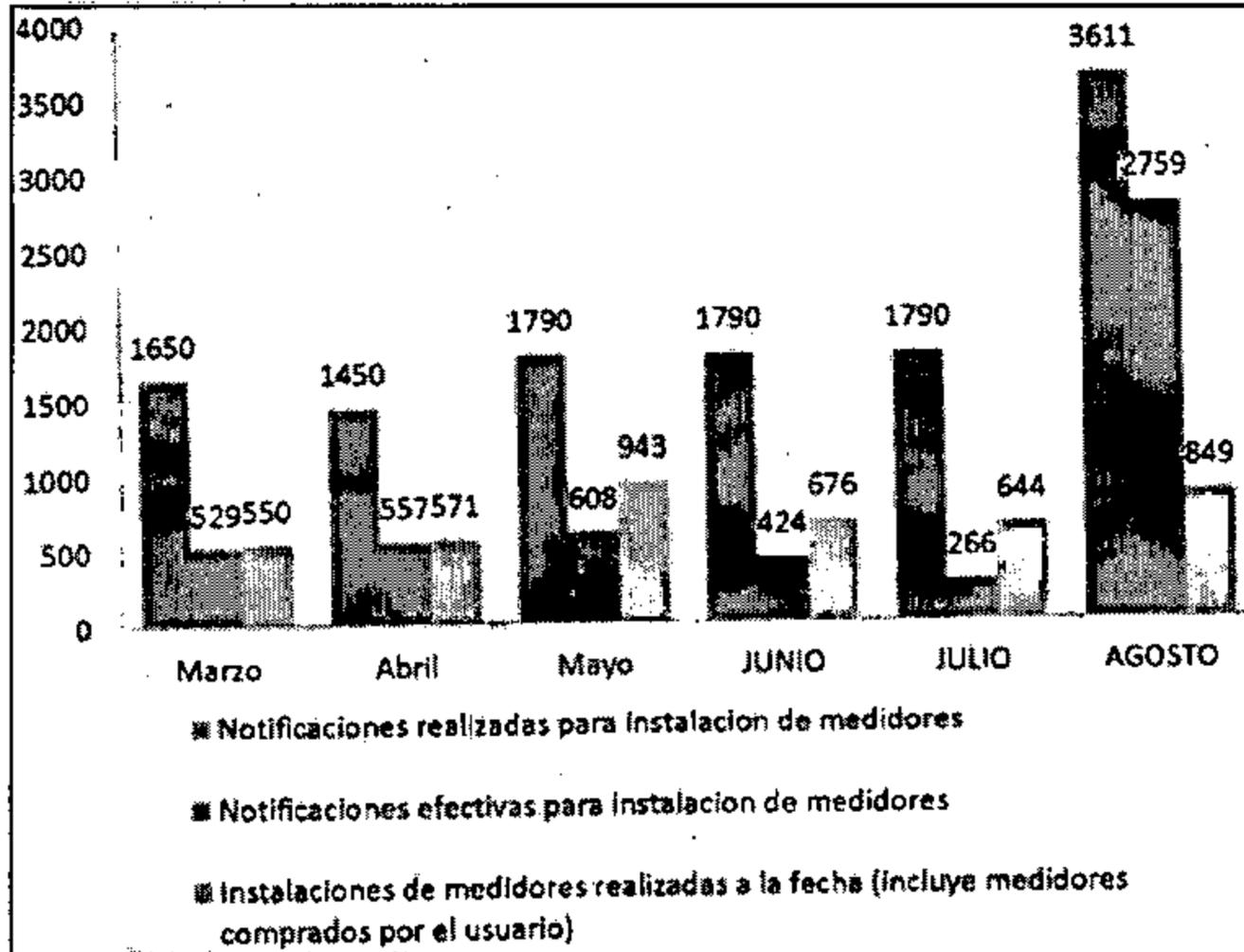
### Actividad de Instalación y Reposición de Medidores

Incluye efectividad en la notificación de cambio de medidores.

El prestador informa el resultado de la gestión en instalación de medidores, resultado de las notificaciones realizadas y las que resultan efectivas para cambio de medidor, también los retirados para pruebas de calibración y cambios.

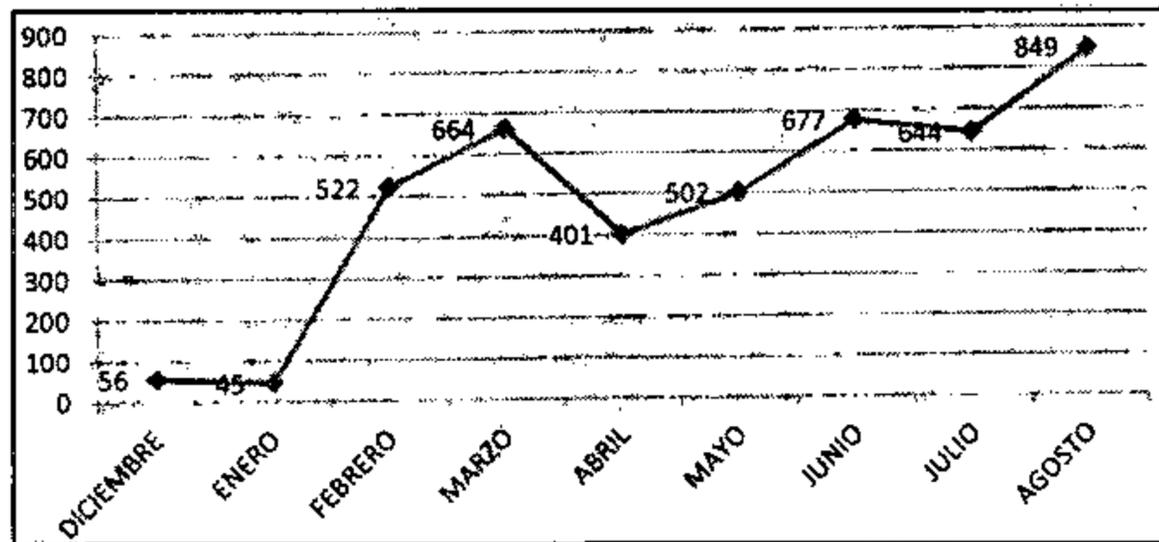
ITEMS	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO
1. Notificaciones realizadas para cambio de medidor	2010	1650	1450	1790	1790	1790	3611
2. Notificaciones efectivas para instalación	548	529	557	608	424	266	2759
3. Imposibilidad de medidores de usuario	1452	1121	893	1182	1316	1524	601
4. Instalados a la fecha	703	550	571	943	676	644	849
5. Macromedidores instalados a usuarios	10	11	10	4	2	1	
6. Enviados a laboratorio – prueba de calibración	196	575	243	63			
7. Conformes por prueba de calibración							
8. No conformes en prueba de calibración	196	575	150	63	63		
9. Verificación suspensiones	139	105	209				
10. Fraudes encontrados con registros fotográficos y reporte de corte a clandestinos					10	17	10

**Actividad de Instalación y Reposición de Medidores**



Se requiere al prestador que informe las metas de avances y cumplimiento en la gestión de reducción de pérdidas acordadas con el colaborador empresarial.

Se requiere incrementar la tasa de instalación de medidores para alcanzar la meta del 95% regulatoria.



Se informa estar utilizando el software comercial SICP como herramienta para análisis de facturación y control de pérdidas comerciales, el cual permite controlar actividades y conservar las evidencias en cada actividad como notificaciones, programación de cambio medidores, gestión de cartera, registro de documentos y evidencia fotográfica.

En cuanto a la información reportada para seguimiento de la meta, en el periodo está **CUMPLIDA**.

**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.*

El prestador informa continuar normalizando las fechas de vencimiento y consumos en los ciclos de lectura y para reducir en el mes de septiembre las fechas límite de pago y mejorar el ingreso de recursos.

La de gestión de facturación a julio de 2018, presenta las siguientes cifras:

Concepto	Jul2018	Porcentaje
Total de usuarios facturados por estricto diferencial de lectura	56.808	67,7%
Total usuarios con causales de no lectura	11.151	17,29%
Total de órdenes de lectura	83.915	80,9%
Total usuarios sin medidor registrado	8.396	9,1%
<b>TOTAL FACTURAS IMPRESAS</b>	<b>92.311</b>	

Y para agosto 2018 las siguientes:

Concepto	Agosto 2018	Porcentaje
Total de usuarios facturados por estricto diferencial de lectura	58.092	69,16%
Total usuarios con causales de no lectura	15.522	16,77%
Total de órdenes de lectura	83.988	91,25%
Total usuarios sin medidor registrado	8.456	9,14%
<b>TOTAL FACTURAS IMPRESAS</b>	<b>92.541</b>	

Al comparar los dos periodos, se observa un leve incremento en los usuarios facturados por diferencia de lectura, correspondiendo con el descenso de usuarios con causal de no lectura, lo que indica el camino a seguir, pero siendo deseable un mayor incremento.

El prestador informa aumento en el porcentaje de micromedición del 73.62 al 73.98%, se solicita informe las estadísticas mensuales de micromedición efectiva y nominal, que sustentan esta cifra y el histórico de los meses de enero a septiembre de 2018.

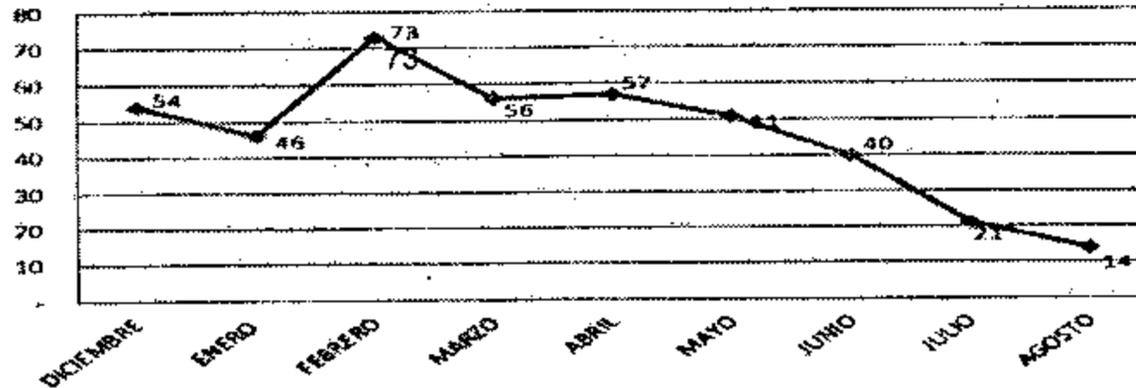
Acorde con esta información se observa que hay 1.504 nuevos suscriptores facturados por diferencia de lectura, las causales de no lectura disminuyeron en 1.489, las ordenes de lectura aumentaron en 15 y los usuarios sin medidor registrado aumentaron en 70, todo lo anterior de 92.302 suscriptores que incorporan 101 nuevas facturas.

Respecto del comportamiento de lecturas el prestador presenta la siguiente estadística de anomalías:

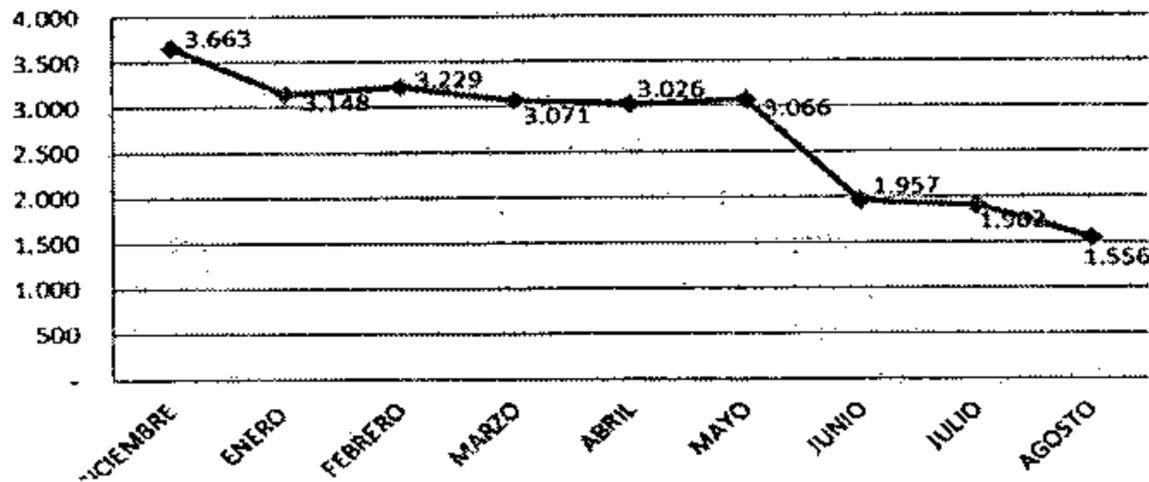
ANOMALIAS DE LECTURA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
1 SUMINISTRO NO ENCONTRADO	2.443	2.891	5.807	5.340	5.887	8.246	6.461	6.332
11 CONEXIÓN DIRECTA	9.838	9.010	5.507	4.773	5.234	4.778	4.499	4.865
12 MEDIDOR VOLTEADO	29	30	33	30	32	31	20	26
17 CONEXIÓN PROFUNDA	159	193	313	496	537	434	367	324
2 MEDIDOR DIFÍCIL ACCESO	23	181	158	105	132	34	40	39
20 MEDIDOR DESTRUIDO	210	246	272	204	242	220	171	206
21 MEDIDOR CON VIDRIO ILEGIBLE	658	562	800	587	595	355	288	286
22 MEDIDOR CON VIDRIO ROTO	284	249	284	277	278	252	255	231
23 MEDIDOR SIN AGUJAS	9	5	7	3	5	7	3	1
3 PREDIO DEMOLIDO	13	12	23	15	14	23	13	9
30 CONEXIÓN SUSPENDIDA	975	1.195	1.265	1.132	1.306	1.636	1.793	1.833
4 ES UN LOTE	46	73	58	57	51	40	21	14

ANOMALIAS DE LECTURA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
5 CAJA CON OBSTACULOS	3,148	3,229	3,071	3,026	3,066	1,957	1,902	1,556
6 CAJA INUNDADA	121	158	164	144	251	119	107	80
7 USUARIO IMPIDE TOMA DE LECTURA	2	17	16	16	20	30	35	17
INEXISTENTES EN BASE DE DATOS DE LECTURA	8,683	8,711	8,777	8,794	8,836	8,906	8,397	8,427
99 USUARIO CON LECTURA	65,138	65,108	65,701	67,144	65,730	67,234	67,959	68,466
TOTAL	91,778	91,858	92,032	92,123	92,217	92,302	92,312	92,612

Se presenta el análisis del comportamiento de la anomalía: Lote,

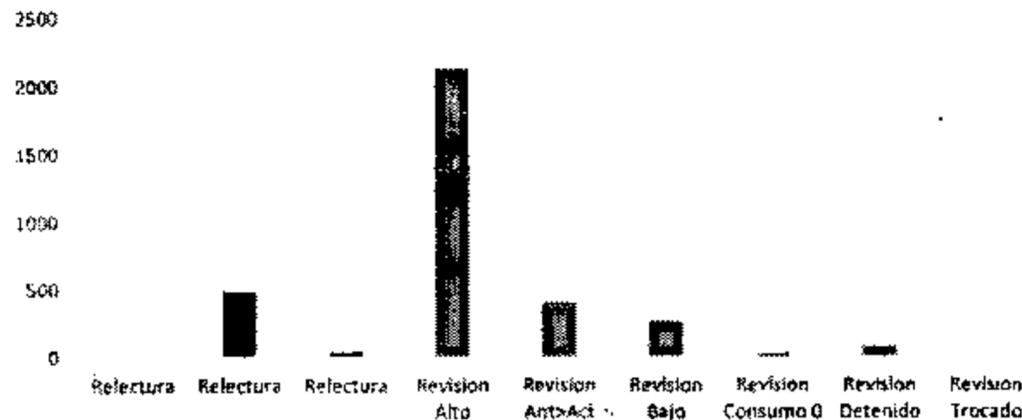


Anomalia: caja con obstáculo:

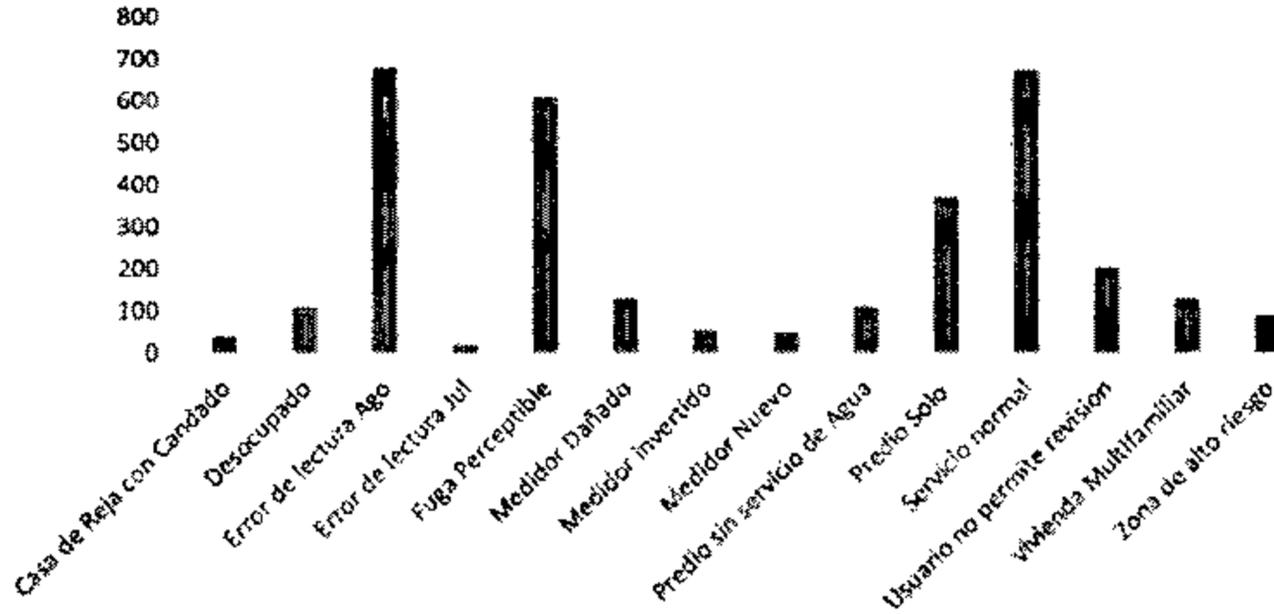


Con los análisis de crítica por desviaciones de consumo, se ha venido reduciendo el error de lectura por digitación y/o confirmación.

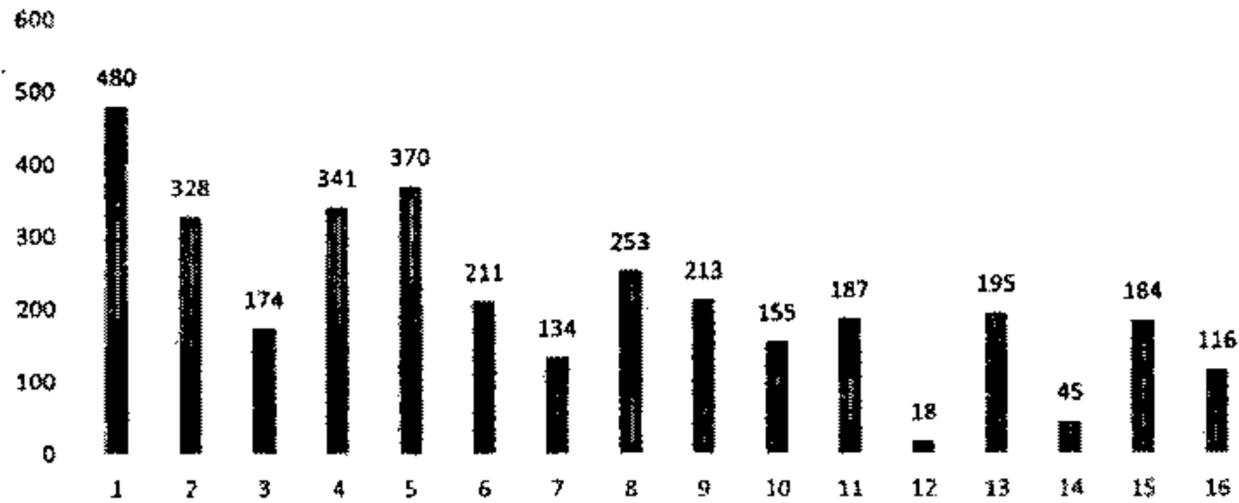
Las causales de revisiones previas se resumen, así:



El resultado de las revisiones a agosto de 2018, presenta el siguiente comportamiento:



La estadística de Revisiones por ciclo en agosto 2018, es la siguiente:



La meta para el fin del programa de gestión es tener un mínimo de cobros por promedio y de causales de no lectura, lo que motiva a continuar con la gestión que se viene adelantando.

En cuanto al cumplimiento con la información presentada y el seguimiento a la gestión de facturación presentada en este décimo tercer informe, permite calificar para el periodo este ítem como **CUMPLIDO**.

**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.**

Hasta el mes de julio de 2018, se reportaron las siguientes estadísticas de atención de PQR:

MES DE ATENCIÓN	NUMERO DE PETICIONES RESUELTAS	MES DE ATENCIÓN	NUMERO DE 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
ABRIL 2017	871	ABRIL DE 2018	1.452
MAYO 2017	1.144	MAYO 2018	1.551
JUNIO 2017	928	JUNIO 2018	1.545
JULIO 2017	1.163	JULIO 2018	1.425
AGOSTO 2017	1.107	AGOSTO 2018	1.682

Por causal en agosto de 2018, se presentaron:

Cuenta de Causal	Total
Causal	
101 - Aforo	1
102 - Inconformidad con el Consumo	579
103 - Cobros inoportunos	6
104 - Cobros por servicios no prestados	29
105 - Dirección Incorrecta	5
106 - Cobro Múltiple	1
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa	4
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	11
112 - Descuento por Predio Desocupado	182
115 - Estrato	10
117 - Tarifa cobrada	1
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	259
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	11
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	30
122 - Pago sin Abono a Cuenta	1
123 - Solidaridad	76
126 - Conexión	1
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	32
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	1
130 - Terminación de contrato	30
135 - Silencio Administrativo Positivo	1
136 - Reliquidación por no medidor	286
137 - Pago por error	6
141 - Prescripción	118
199 - Recurso de Reposición (T)	1
<b>Total general</b>	<b>1682</b>

Se reporta que los 1682 casos han sido cerrados dentro de los términos legales.

Igual que en meses anteriores, el mayor número de PQR que reiteradamente se observa en cada informe es para las siguientes causales:

- Inconformidad con el consumo
- Reliquidación por no medidor
- Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.
- Descuento por predio desocupado
- Solidaridad

En el mes de marzo se registraron 1.253 PQR, en abril 1.452, en mayo 1.551, en junio 1.545, en julio 1.425 y en agosto 1682; el prestador continúa sin presentar las acciones que impactarían sobre las causales de reclamación más reiteradas, de las cuales debe informar en el informe quince.

La estadística de recursos presentados, es la siguiente:

MESES 2017	NUMERO DE RECURSOS DE REPOSICION EN SUBSIDIO EL DE APELACION.	MESES 2018	NUMERO DE RECURSOS DE REPOSICION EN SUBSIDIO EL DE APELACION.
ENERO 2017	129	ENERO 2018	63
FEBRERO 2017	121	FEBRERO 2018	93
MARZO 2017	104	MARZO 2018	65
ABRIL 2017	86	ABRIL 2018	140
MAYO 2017	78	MAYO 2018	91
JUNIO 2017	98	JUNIO 2018	99
JULIO 2017	95	JULIO 2018	163
AGOSTO 2017	98	AGOSTO 2018	216

Se solicita al prestador informe los planes y/o estrategias que apunten a reducir las causales más reiteradas de reclamación y así reducir el total de reclamaciones.

El reporte de información permite dar por **CUMPLIDO** este ítem.

**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.**

En el mes de julio se realiza la planeación, gestión y programación, organizando los siguientes grupos:

- Gestión de Cartera: dedicado a la gestión de deudas de una factura.
- Corte: Gestión entre 2 y 13 futuras vencidas que incluye cortes del servicio.
- Élite: gestión de suspensión y corte de estratos 4 al 6.
- Cortes drásticos: Dedicado a vencimientos mayores de 36 meses.
- Gestoras Comerciales: Gestión en cartera de alto valor.
- Gestión de Financiación: En brigadas en barrios.
- Depuración Barrios: Normalización del servicio
- Clientes Especiales: Atención especial para gestionar el pago.

Al mes de Julio Se requirió la contratación de 38 operarios, 3 analistas, 3 supervisores de campo y 4 cuadrillas de corte drástico con técnico y ayudante, en el mes de agosto se cuenta con 43 operarios, 3 analistas, 3 supervisores de campo y 4 cuadrillas de corte drástico (técnico y ayudante).

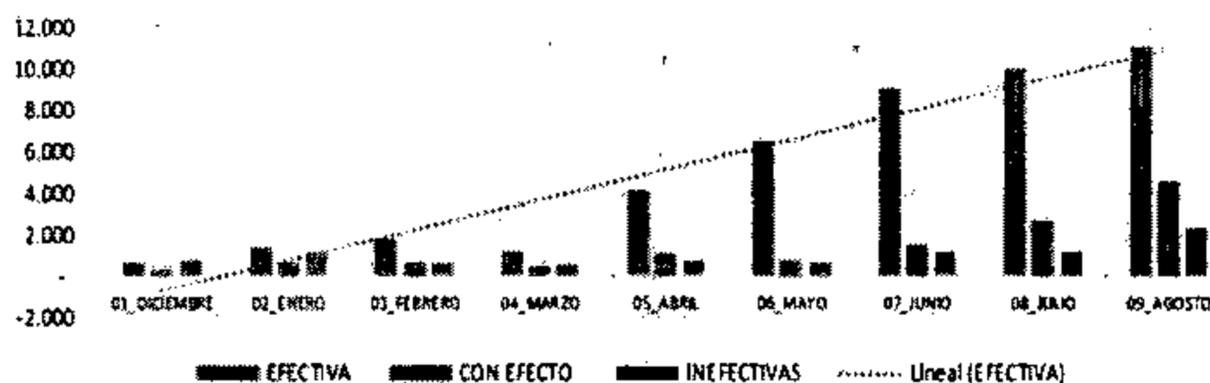
**Acciones de Suspensión y Corte.**

MES	EFFECTIVA	CON EFECTO	INEFFECTIVA	TOTAL
Diciembre	690	370	845	1.905
Enero	1.442	758	1.258	3.458
Febrero	1.828	694	687	3.209
Marzo	1.271	493	574	2.338
Abril	3.527	871	761	5.159
Mayo	4.184	1.080	725	5.989
Junio	9.076	1.552	1.240	11.868
Julio	10.136	2.667	1.185	13.988
Agosto	11.104	4.562	2.365	18.031

MES	EFFECTIVA	CON EFECTO	INEFFECTIVA	TOTAL
<b>Total</b>	<b>46.152</b>	<b>13.021</b>	<b>9.666</b>	<b>68.839</b>

El prestador informa que en la columna 'con efecto' se registra los suscriptores que realizaron pago o abono a su factura ante la intervención del operario por la suspensión o corte.

Estadística de suspensiones de diciembre de 2017 a agosto de 2018



En cuanto a las actividades de suspensión y corte contra reinstalación y reconexión entre diciembre de 2017 hasta julio de 2018, es la siguiente:

MES	SUSPENSIÓN EFECTIVA	REINSTALACION	RECONEXIONES
DIC	193	0	193
ENE	434	0	434
FEB	930	0	930
MAR	641	241	400
ABR	1.542	625	917
MAY	2.604	449	2.155
JUN	2.169	457	1.712
JUL	3.324	1407	1.917
AGO	4.010	1662	2.348
<b>TOTAL</b>	<b>15.847</b>	<b>4.841</b>	<b>11.006</b>

La Estadística de suspensiones con efecto positivo, a agosto de 2018, es la siguiente:

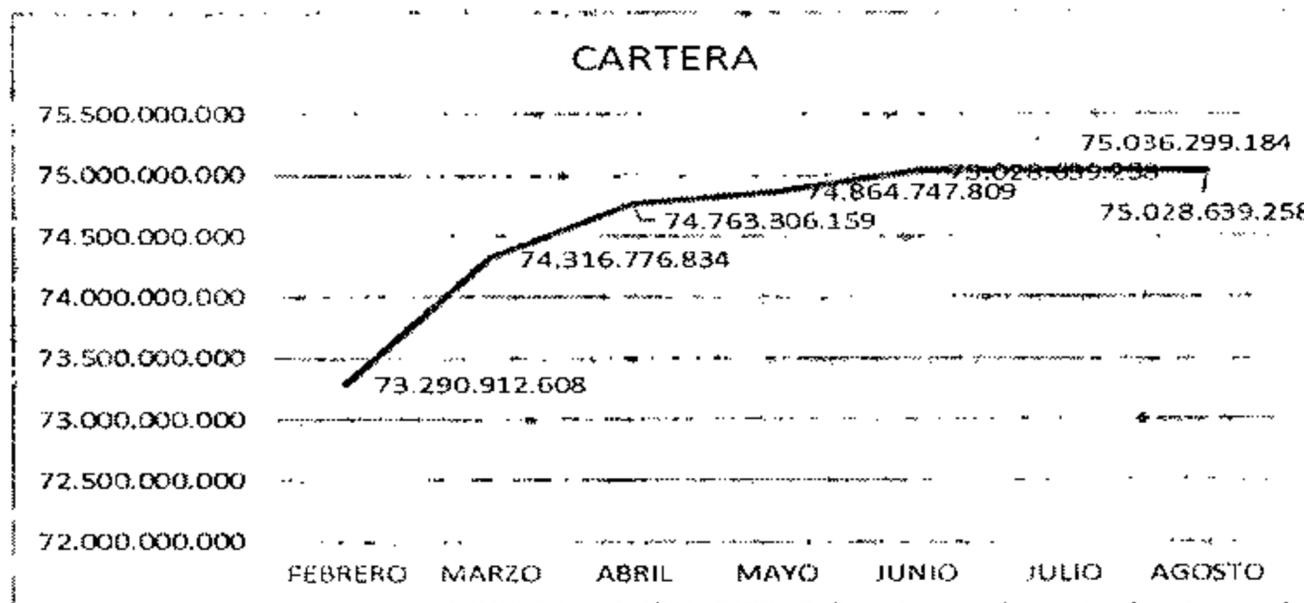
ANOMALIA	ENE.	FEBR.	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL GENERAL
PAGOS EFECTUADOS	348	487	311	812	824	865	1.702	2.594	5.321
SIGUE SUSPENDIDO	259	139	105	209	125	583	878	1.785	2.482
USUARIO REALIZO ABONO	151	88	77	59	57	104	87	183	682
<b>TOTAL</b>	<b>758</b>	<b>694</b>	<b>493</b>	<b>1.080</b>	<b>806</b>	<b>1.552</b>	<b>2.667</b>	<b>4.562</b>	<b>8.485</b>

Las anomalías en suspensiones, se resumen en las siguientes:

Descripcion	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	TOTAL
Predio enrejado	200	218	239	337	562	567	897	3020
Acometida no visible	238	178	282	61	179	145	361	1444
Usuario Agrivo	57	32	60	135	205	195	325	1009
Conex.bajo concreto	74	31	30	77	115	81	215	623
Otros	77	63	89	55	71	78	123	556
Usuario con Tutela	11	15	34	39	37	98	131	365
Dir Errada	5	8	4	18	65	31	136	267
Carta Primer Aviso	0	0	0	0	0	0	161	161
Casa Sola	15	25	16	2	4	14	9	85
Conex directa	9	4	7	0	1	1	3	25
Casa desocupada	1	0	0	1	1	1	4	8
Doble Fac	0	0	0	0	0	0	0	0
Predio Unificado	0	0	0	0	0	0	0	0

**Estado de la Cartera**

FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
73.290.912.608.00	74.316.776.834.00	74.763.306.159	74.864.747.809	75.028.639.258	75.036.299.184	75.028.639.258



La tendencia presentada es de disminuir la cartera, de lo cual en los tres últimos meses el comportamiento ha sido sostenido.

Al consolidado de saldos pendientes, presenta la siguiente estadística:

DETALLE	27/08/2018	31/08/2018	10/09/2018	14/09/2018
DEUDA 0	\$ 270.898.414	\$ 10.149.823	\$ 1.068.381.940	\$ 1.508.454.765
DEUDA 1	\$ 1.147.810.027	\$ 911.114.707	\$ 739.346.988	\$ 976.392.723
DEUDA 2	\$ 396.290.960	\$ 334.287.370	\$ 378.462.083	\$ 324.857.811
DEUDA 3	\$ 305.932.837	\$ 254.478.006	\$ 153.619.355	\$ 308.388.493
DEUDA 4	\$ 186.573.712	\$ 168.870.312	\$ 155.024.916	\$ 171.324.339
DEUDA 5	\$ 202.285.296	\$ 194.819.162	\$ 194.011.997	\$ 172.383.879
DEUDA 6	\$ 181.651.462	\$ 175.345.379	\$ 165.678.783	\$ 147.111.752
DEUDA 7	\$ 132.929.835	\$ 122.257.521	\$ 124.933.799	\$ 168.645.450
DEUDA 8	\$ 166.326.936	\$ 139.577.383	\$ 242.873.975	\$ 130.388.639
DEUDA 9	\$ 236.418.478	\$ 267.781.148	\$ 152.870.344	\$ 247.381.137
DEUDA 10	\$ 103.300.393	\$ 101.627.381	\$ 104.030.515	\$ 120.710.045
DEUDA 11	\$ 107.534.044	\$ 107.882.941	\$ 103.203.804	\$ 96.823.055
DEUDA 12	\$ 123.272.649	\$ 114.858.627	\$ 110.916.735	\$ 114.075.337
TOTAL DEUDA 0 A 1	\$ 1.418.506.441	\$ 921.264.530	\$ 1.807.728.908	\$ 2.484.847.488
TOTAL DEUDA 2 A 12	\$ 2.142.516.402	\$ 2.892.779.835	\$ 1.885.624.306	\$ 2.002.089.937
TOTAL DEUDA 13 A 24	\$ 2.637.315.937	\$ 2.652.761.160	\$ 2.523.721.976	\$ 2.554.924.577
TOTAL DEUDA 25 A 36	\$ 3.159.518.200	\$ 3.127.948.494	\$ 3.095.990.371	\$ 3.117.147.146
TOTAL DEUDA 37 A 48	\$ 3.675.164.512	\$ 3.654.159.189	\$ 3.648.652.614	\$ 3.634.871.697
TOTAL DEUDA 49 A 60	\$ 3.084.948.211	\$ 3.037.841.260	\$ 3.023.992.673	\$ 3.019.442.194
TOTAL DEUDA MAYOR A 60	\$ 54.752.658.817	\$ 54.724.005.928	\$ 54.626.912.886	\$ 54.541.909.696
TOTAL GENERAL	\$ 70.870.828.520	\$ 70.910.760.496	\$ 70.812.623.734	\$ 71.355.232.735

El consolidado de movimiento en porcentajes, nos presenta el siguiente comportamiento:

DETALLE	31/08/2018	10/09/2018	14/09/2018
TOTAL DEUDA 0 A 1	69,2%	71,3%	71,5%
TOTAL DEUDA 2 A 12	9,0%	7,1%	7,1%
TOTAL DEUDA 13 A 24	3,4%	3,3%	3,3%
TOTAL DEUDA 25 A 36	2,6%	2,5%	2,5%
TOTAL DEUDA 37 A 48	2,1%	2,1%	2,1%
TOTAL DEUDA 49 A 60	1,3%	1,3%	1,3%
TOTAL DEUDA MAYOR A 60	12,5%	12,4%	12,3%
TOTAL GENERAL	100,0%	100,0%	100,0%

Para la calificación de este ítem, considerando los resultados del periodo y lo pactado en el Otro Si, al acuerdo de gestión con objetivo:

- "Recuperar el 21% de la cartera menor a 360 días y al menos el 21 % de la cartera mayor a 361 días, e incrementar las acciones de suspensiones y corte en un 12.5% mensual para que en 8 meses se encuentre al día con el 100% de suspensiones y cortes".

Y las acciones acordadas:

Acción: Al primer mes, luego de la firma del presente otro sí, el prestador debe enviar a la Superservicios lo siguiente:

- *Plan y cronograma de actividades con la meta se suscriptores a suspender y monto a recaudar, con tiempos, fechas e indicadores de seguimiento, que permitan cumplir el objetivo propuesto.*
- *Informar los suscriptores base, resultantes de la depuración de cartera en una tabla de datos que incluya mínimo el número de meses en mora, última lectura, fecha de última lectura, estado del medidor y estado actual (si está suspendido o cortado) con fecha de suspensión o corte, fecha y estado respecto al seguimiento a la suspensión o corte, con acuerdo de pago (fecha y cuotas) con estado de cumplimiento.*
- *Reporte de suscriptores en cobro jurídico y seguimiento.*

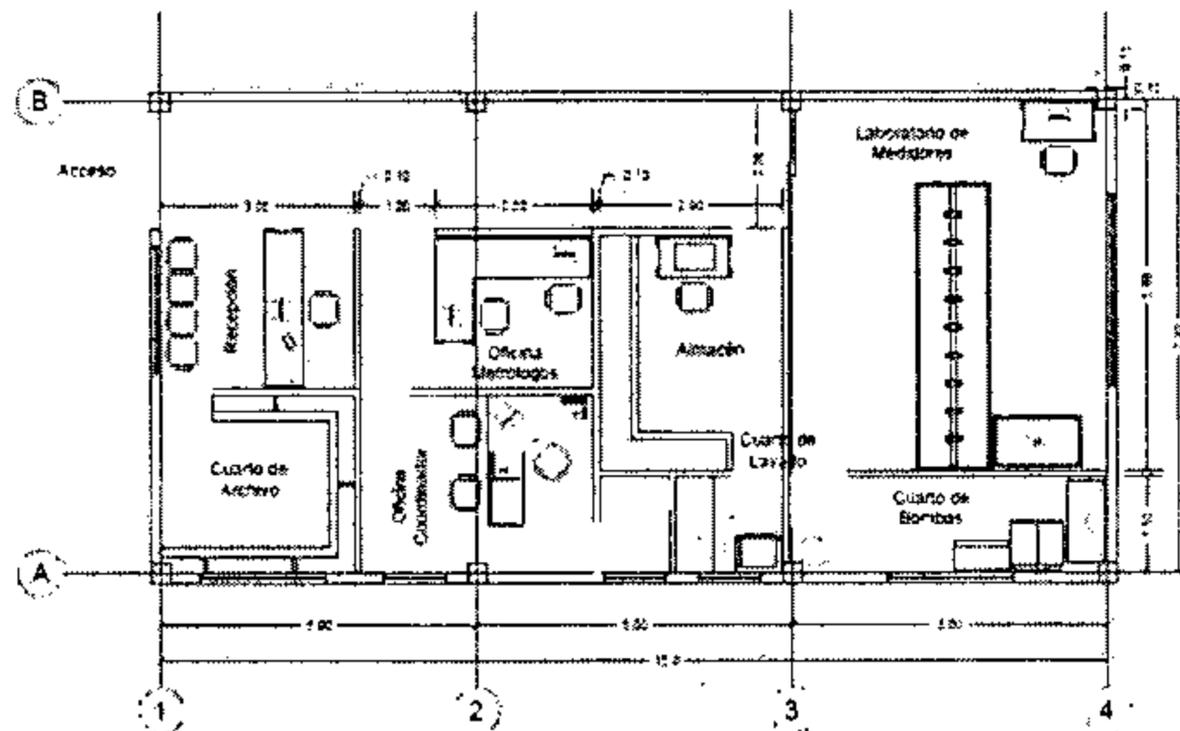
- *Estadísticas generales (resumen) del estado de la cartera (por edad / uso y estrato), informe mensual y estadísticas de evaluación de la gestión.*

Se solicita al prestador informe y estadísticas que sustenten el porcentaje de recuperación de cartera que en el otro sí corresponde a recuperar el 21% de la cartera menor a 360 días y al menos el 21 % de la cartera mayor a 361 días, así mismo las estadísticas que permitan verificar que las acciones de suspensiones y corte se incrementan en un 12.5% mensual, lo cual no es claro en el presente informe.

Aún quedando pendiente del reporte de lo antes solicitado y considerando la información reportada más los avances presentados, tenemos que la meta fijada con un incremento del 2.67% mensual recuperado, y la disminución en el crecimiento de la cartera, se califica el compromiso del mes como **CUMPLIDO**.

### 10. Laboratorio de Medidores.

El prestador informa tener listo el diseño arquitectónico del Laboratorio para dar inicio a la obra civil, con el siguiente diseño:



Se menciona que el proceso de importación de equipos y del banco de medidores ya se inició por parte del Colaborador Empresarial, y se anexa al informe el contrato.

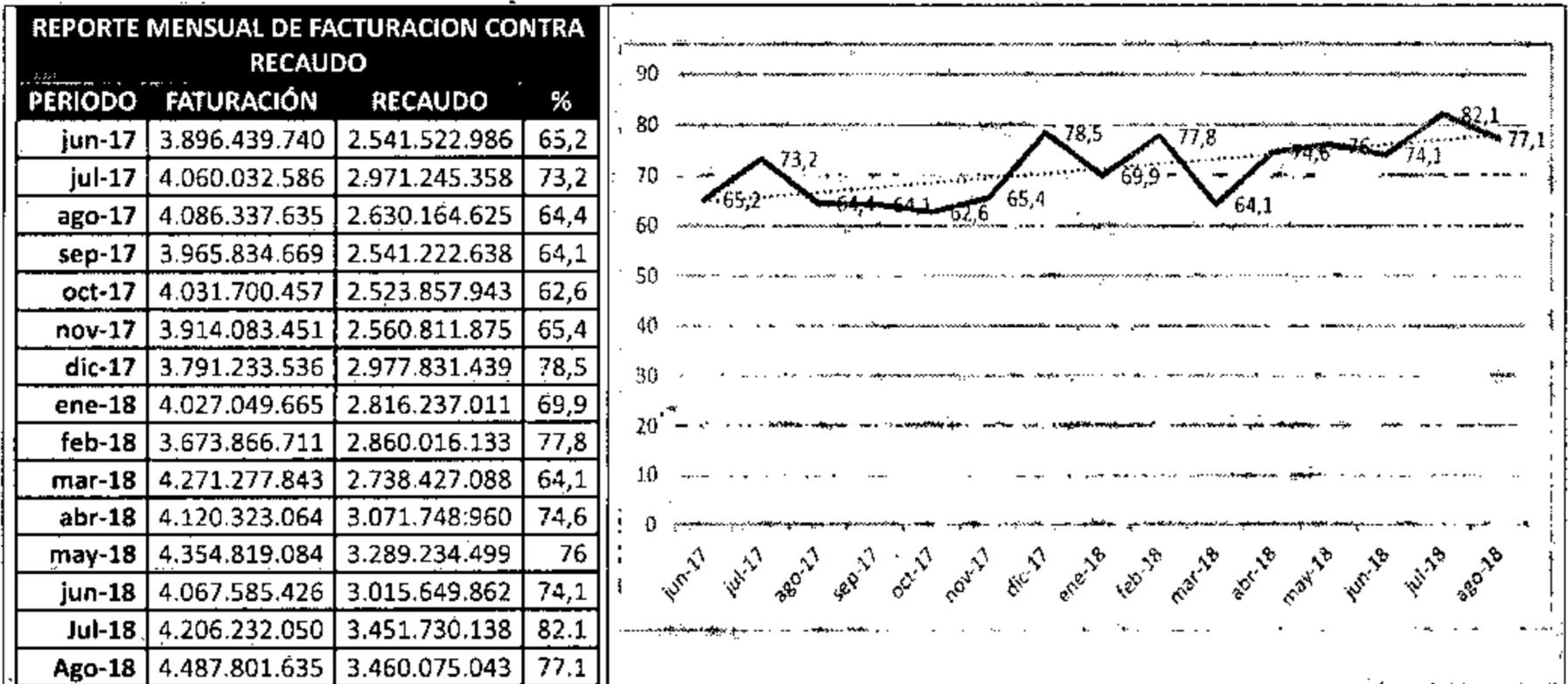
Se informó que la capacitación de funcionarios está en finalización

El prestador menciona continuar con el contrato 009 de 2017 entre las firmas WATERTECH LASSA SAS Y RADIANT COLOMBIA, para la prestación del servicio de Laboratorio de medidores.

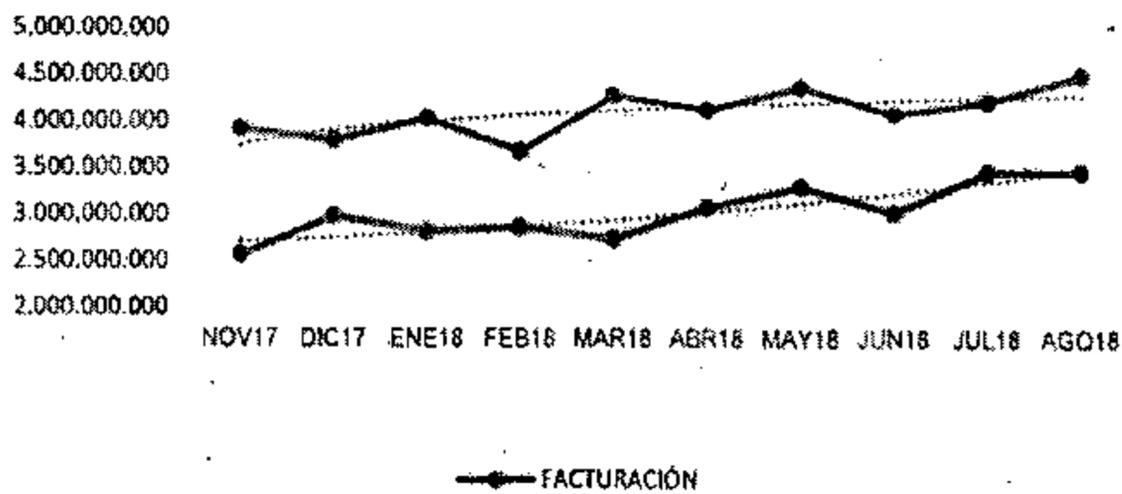
Recibida la información sobre el laboratorio contratado, el compromiso se califica como **CUMPLIDO**, no obstante, dado que la meta propuesta por el prestador es contar con un laboratorio propio, el cumplimiento de esta meta será considerada para el cierre del programa de gestión.

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

#### Reporte mensual de facturación contra recaudo:



La estadística de facturación contra recaudo presenta el siguiente comportamiento:



Para el mes de agosto se tenía proyectado un recaudo de \$3.106.454.703 con incremento del 3% mensual, reportándose un recaudo de \$ 3.460.075.043.

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

VENTAS CORRIENTES VS RECAUDO CORRIENTE				
PERIODO	FACTURACIÓN	RECAUDO	PORCENTAJE	INCREMENTO %
jun-17	3.896.439.740	2.043.947.657	52,5	0
jul-17	4.060.032.586	2.179.614.578	53,7	6,64
ago-17	4.086.337.635	2.081.782.900	50,9	-4,49
sep-17	3.965.834.669	2.019.904.414	50,9	-2,97
oct-17	4.031.700.457	2.009.321.353	49,8	-0,52
nov-17	3.914.083.451	1.966.465.318	50,2	-2,13
dic-17	3.791.233.536	2.122.303.720	56,0	7,92
ene-18	4.027.049.665	2.085.104.026	51,8	-1,75
feb-18	3.673.866.711	2.129.490.802	58,0	2,13
mar-18	4.271.277.843	2.130.848.555	49,9	0,06
abr-18	4.120.323.064	2.496.906.558	60,6	17,18
may-18	4.354.819.084	2.494.189.994	57,3	-0,11
jun-18	4.067.585.426	2.346.850.761	57,7	-5,91
jul-18	4.206.232.050	2.531.753.362	60,2	7,88
ago-18	4.487.801.635	2.631.328.642	58,6	4,00

Se reporta que el recaudo corriente aumentó en el 4% respecto del año 2017.

#### Reporte de recaudo no Corriente

PERIODO	RECAUDO NO CORRIENTE	PORCENTAJE
jun-17	497.592.920	0
jul-17	791.630.780	59%
ago-17	548.381.725	-30%
sep-17	522.885.374	-5%
oct-17	514.538.590	-2%
nov-17	594.348.557	16%
dic-17	855.527.719	44%
ene-18	731.132.985	-14%
feb-18	730.525.331	0%
mar-18	607.578.533	-16%
abr-18	574.842.402	-5%
may-18	795.056.926	38%
jun-18	668.824.401	-16%
jul-18	919.976.776	38%
ago-18	828.756.962	-10%

Para agosto 2018 se presenta una disminución del 10% sobre lo cual es de esperar con la gestión de la oficina de cobro jurídico se incremente el recaudo.

El resumen estadístico de logros en la Gestión Comercial, es el siguiente:

- Entregados para cobro coactivo 901 cuentas
- Notificados 878

- Con mandamiento de pago 825
- Embargados 780
- Con acuerdo de pago del 5/6/2018 al 31/07/2018: 133

Incremento anual de suscriptores a agosto: 51.955 el 12.57%

Incremento anual de recaudo del 16.56%, siendo a julio 2018 recaudado el 82% de la Facturación

Efectividad de suspensiones 86%, con aumento anual del 1.636%

Incremento en financiaciones de un 49%, pasa de \$3.628.831.924 a \$5.411.808.781

Depuración cartera morosa hasta 365 días, de 17.159 suscriptores en abril 2017 se normalizaron 11.159 correspondiente al 64%. De más de 365 días que en abril 2017 eran 19.634 se normalizaron 3.058 un 16%, se han realizado 3.818 financiaciones de más que en 2017 con \$1.800 millones financiados.

Para este informe aplica lo comprometido en el otro sí del Programa de Gestión, en el cual se acordaron los objetivos y acciones siguientes:

**Objetivo:**

- Incrementar el recaudo hasta alcanzar el 90%.*
- Aumentos mínimos del 3 % mensual en ventas y recaudo corriente hasta alcanzar el 90 % en lo que resta del programa de gestión.*

**Acción:** *Cada mes a partir de la fecha de la firma del presente otro sí, el prestador debe enviar para seguimiento a la meta lo siguiente:*

- *Reporte mensual de facturación corriente con el comparativo de ventas contra recaudo del mes anterior.*
- *Reporte de ventas corrientes y recaudo por conceptos.*
- *Programa para incentivar el recaudo, con cronograma de actividades, tiempos de ejecución y medición de efectividad*
- *Reportes detallados de recaudo no corriente, por conceptos y aplicación.*

Se acordó entre las partes que con la información que se dispuso entregar en las acciones, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios medirá los avances efectivos y en ese sentido se calificará el cumplimiento de este objetivo.

Para este periodo el compromiso se considera **CUMPLIDO**, habrá total cumplimiento del programa cuando el recaudo cumpla con la meta establecida del 90% del recaudo.

A continuación, se presenta el resumen de avance y cumplimiento por meta y acción, para el periodo correspondiente a este décimo informe:

**Tabla 1. Actividades Componente Comercial**

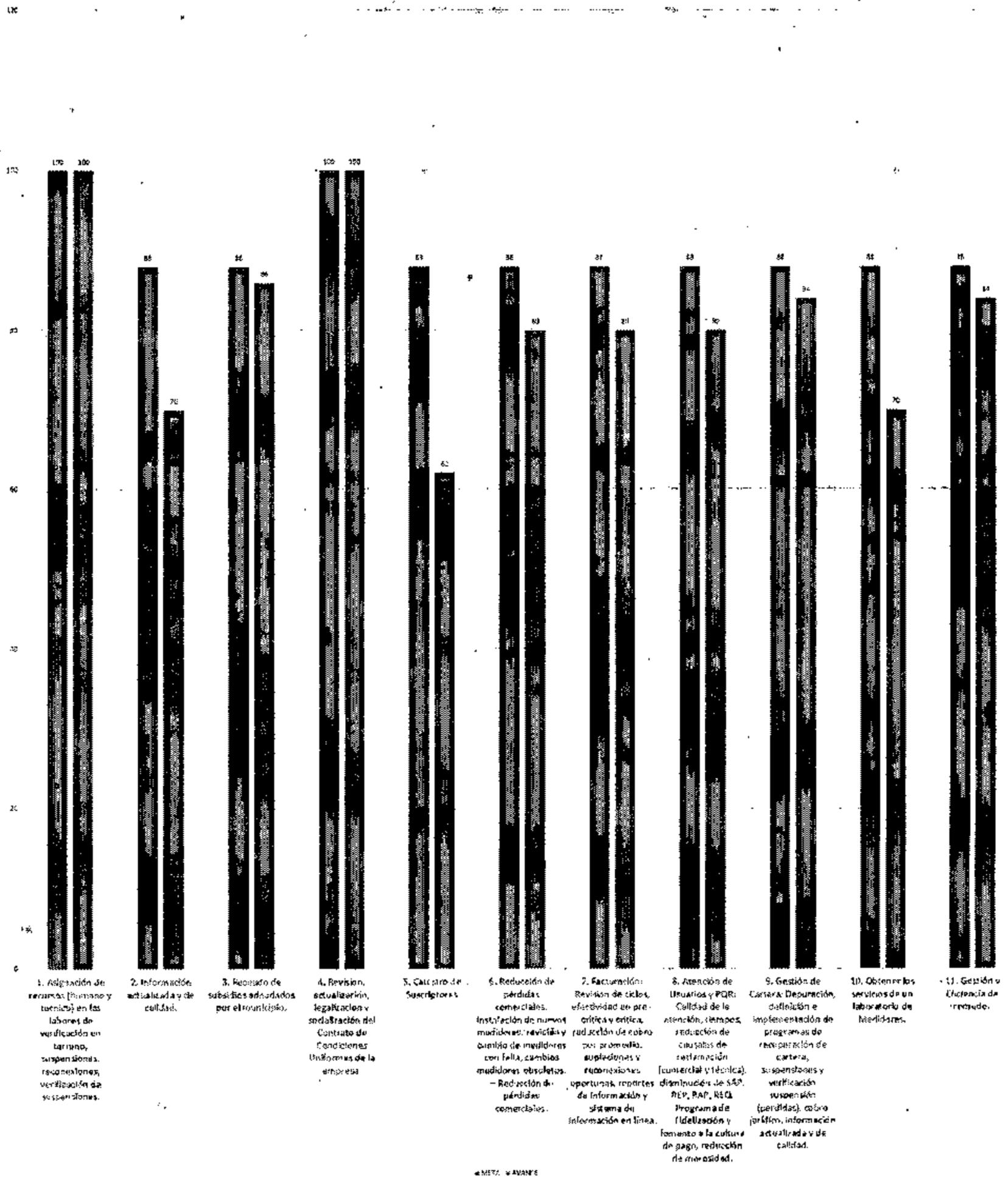
META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 14	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
1. Asignación de recursos (humano y técnico) en las labores de verificación en terreno, suspensiones, reconexiones, verificación de suspensiones.	Reporte detallado de necesidades de personal	1 mes	Porcentaje de avance	Si	Cumplido en el 6to informe
	Reporte detallado de cuadrillas y asignaciones diarias	1 mes	Porcentaje de avance	Si	Cumplido en el 6to informe
	Balance de verificaciones contra realizados	1 mes	Porcentaje de avance	Si	Cumplido en el informe 7

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 14	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
	Informe de acciones	1 mes	Porcentaje de avance	Si	Si
	Implementación de la asignación	3 mes	Porcentaje de avance	Si	Cumplido en el 6to informe
<b>2. Información actualizada y de calidad.</b>	Realizar ajustes administrativos y operativos para contar con estadísticas permanentes	1 mes	Porcentaje de avance (entregados / solicitados) * 100	Si	Si
<b>3. Recaudo de subsidios adeudados por el municipio.</b>	Gestionar giro de subsidios adeudados y giro directo	1 mes	Cumplimiento por logros	Si	Si
<b>4. Revisión, actualización, legalización y socialización del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa.</b>	Radicar solicitud del concepto de legalidad del nuevo CCU en la CRA	0.5 meses	Cumplimiento con la radicación del documento.	Si	Si
<b>5. Catastro de Suscriptores</b>	Planeación y definición detallada de actividades.	1 mes	Porcentaje de avance	Si	Si
	Ejecución del Catastro	4 meses	Porcentaje de avance	Si	65%
<b>6. Reducción de pérdidas comerciales. Instalación de nuevos medidores, revisión y cambio de medidores con falla, cambios medidores obsoletos. – Reducción de pérdidas comerciales.</b>	Plan detallado de trabajo para cumplir el objetivo	1 mes	Porcentaje de Cumplimiento	Si	Si
	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
<b>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.</b>	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

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 14	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
	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	Si
	Reporte suscriptores en mora, con edad, lectura, fecha de última lectura y estado actual (suspendido o cortado)	Mensual	Cumplimiento en la entrega de reportes y calidad de la información.	Si	Si
	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
	Recuperación de 2.67% mensual	8 meses con inicio en julio	% mínimo	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	1 mes	Porcentaje de cumplimiento	Si	Si

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 14	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
	medidores certificado por la ONAC				
	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

**Grafica 1** Porcentaje de cumplimiento de las actividades del componente comercial.



## **COMPONENTE ADMINISTRATIVO**

En el caso del componente administrativo, evidenciamos que del número total de compromisos que debieron cumplirse hasta el décimo cuarto mes del Programa de Gestión, presuntamente 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 suscribió el contrato No. 036 del 30 de agosto de 2018 con acta de inicio del 03 de septiembre de 2018, cuyo objeto es "*Formulación de un estudio técnico para la reorganización y rediseño institucional, en cumplimiento al componente administrativo del programa de gestión suscrito con la Superservicios en la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar – EMDUPAR S.A. E.S.P.*"

Entre las actividades específicas del contrato se encuentra la elaboración de un estudio técnico basado en la medición de las cargas laborales de todos los procesos de la Empresa, con el propósito de proponer la modificación y reestructuración de la planta de personal.

Adicionalmente, el día 12 de septiembre de 2018 se sostuvo una reunión con el colaborador empresarial RADIAN, dado que en el contrato de colaboración empresarial se especifica la obligación de RADIAN de realizar un análisis de la estructura jerárquica del área comercial, la definición de nuevos roles y funciones y su implementación. De acuerdo con dicha reunión, RADIAN entregará una propuesta de la estructura del área comercial ajustada a los lineamientos que suministre el asesor encargado de la formulación de la reorganización de la planta.

De acuerdo con el cronograma de trabajo suministrado por el asesor encargado de la formulación de la reorganización, el proceso de diagnóstico y diseño concluirá en la primera semana del mes de diciembre de 2018.

Por motivo de lo anterior, se evidencia **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 del proceso de reorganización.

### **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, actualmente se tienen 33 empleados certificados en la norma "*Instalar tubería y accesorios para redes de acueducto según normas, planos y especificaciones*", la cual vence el día 19 de septiembre de 2020.

Por otra parte, el prestador actualmente realiza las gestiones para la certificación en las normas "*Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas*", "*Manejar sistema de captación de agua de acuerdo con normas técnicas*" y "*Atender al cliente aplicando las políticas y normatividad del sector*". No obstante, de acuerdo con el acta de la reunión del 06 de septiembre entre Emdupar y el SENA, el proceso de certificación se realizará durante el año 2019 dado que el SENA actualmente no cuenta con evaluador del área.

Finalmente, en relación con la norma "*Instalar tuberías y accesorios para redes de alcantarillado según normas, planos y especificaciones*", el prestador informó que la aplicación de la prueba a los operarios se realizaría el 21 de septiembre de 2018. Sin embargo, no suministró soportes de lo anterior.

Se recuerda al prestador que la totalidad del personal operativo debe ser certificado. En virtud de lo anterior, se requiere que en su siguiente informe remita un cuadro con la información del total del personal operativo del área técnica, y quienes son los que actualmente se encuentran certificados y quienes serían certificados en los procesos que actualmente se adelantan ante el SENA.

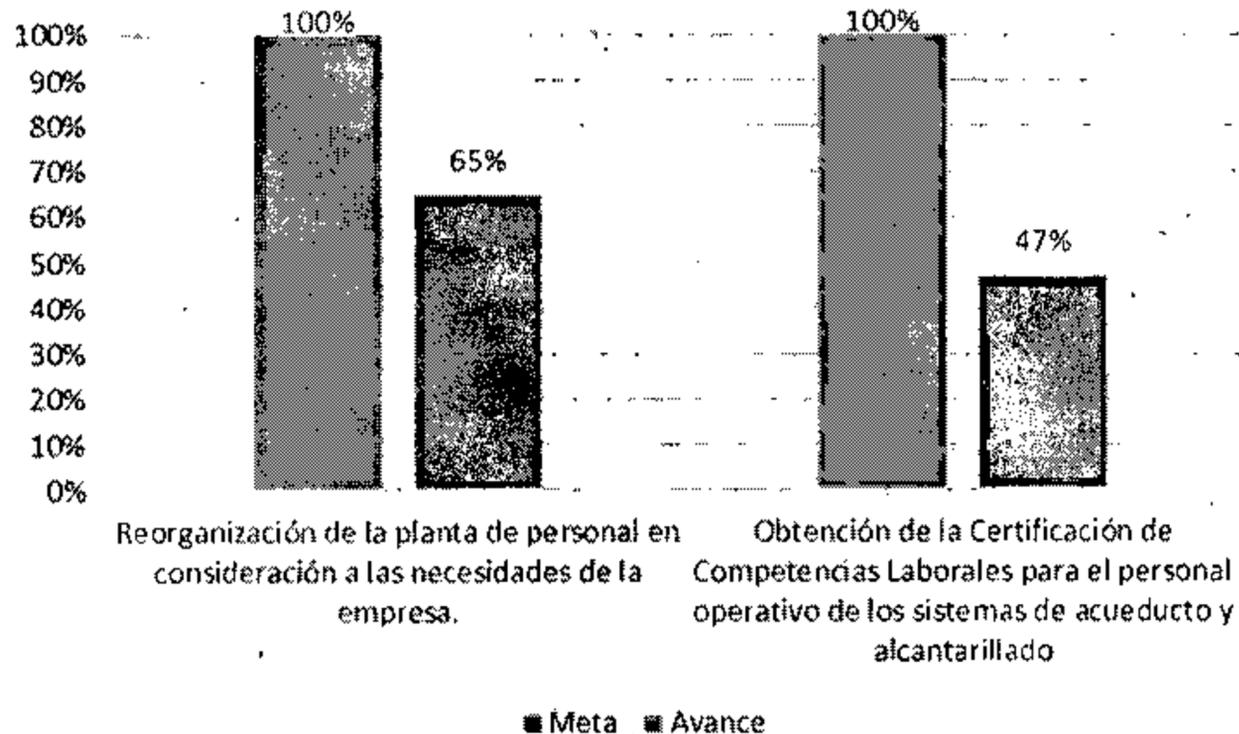
No obstante, se evidencia **AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO** de esta meta por parte del prestador. Se le recuerda que en los siguientes informes deberá enviar el estado de avance en el desarrollo del proceso de certificación.

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 2. Actividades Componente Administrativo.**

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 14	
				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	Sí	No
	Aplicación de adecuaciones pertinentes de la planta de personal	5 meses	Porcentaje de avance en la adecuación de la planta de personal	Sí	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	Sí	Sí
	Adelantar en coordinación con el SENA las capacitaciones y obtener las respectivas certificaciones	10 meses	Obtención de las CCL para el 100% de los operarios de los sistemas de acueducto y alcantarillado	Sí	Sí

**Gráfica 2. Porcentaje de cumplimiento de las actividades del componente administrativo.**



## **COMPONENTE FINANCIERO**

**a) Recaudo**

Con respecto al recaudo, la empresa informa el recaudo efectivo, de cartera y el de los subsidios para los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto de 2018, de la siguiente manera:

## Comportamiento del Recaudo 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	2,129,517,350.88	730,498,762.12	304,621,113.00	35,107,385.07	3,199,744,631.07
Marzo	2,130,848,547.20	607,578,532.80	290,356,832.65	77,044,348.70	3,105,828,261.35
Abril	2,496,906,557.72	574,842,402.28	0	62,380,019.33	3,134,128,979.33
Mayo	2,494,189,993.86	795,044,505.14	0	38,091,279.58	3,327,325,778.58
Junio	2,346,841,389.54	668,808,472.00	937,004,841.21	41,632,949.29	3,994,287,652.04
Agosto	2,531,743,296.20	919,976,775.80	268,460,533.66	32,544,568.78	3,752,725,174.44
Agosto	3,268,166,026.00	191,909,017.00	307,859,387.59	12,100,105.00	3,780,034,535.59
<b>Total</b>	<b>20,234,128,069.66</b>	<b>4,468,980,590.34</b>	<b>3,164,068,688.58</b>	<b>336,625,871.12</b>	<b>28,203,803,219.70</b>

Fuente: Emdupar S.A. E.S.P.

Según el comportamiento de los flujos de caja mensuales se puede observar que se ha presentado un alza en relación al flujo de caja, en especial con recaudos de efectivo que han experimentado un crecimiento sostenido (a excepción del mes de junio donde retrocedió), para volver a crecer en el mes de julio y agosto (con un importante crecimiento en el mes de agosto del 29% con respecto al mes de julio). La recuperación de cartera presentó una caída en los meses de marzo y abril, para luego volver a ascender posteriormente. Sin embargo, la recuperación de cartera tuvo un importante retroceso en el mes de agosto equivalente al 80%. No es claro en el informe a qué se debió lo anterior por lo cual el prestador debe remitir las respectivas aclaraciones.

No se recaudaron subsidios en el mes de abril y mayo, que de acuerdo con el prestador obedeció a que el municipio se encontraba al día con el giro de estos recursos en dichos periodos.

En el componente financiero, el prestador informa que para el 29 de agosto de 2018 se cancelaron los subsidios correspondientes al mes de julio de 2018 por valor de \$124.790.402 por concepto de acueducto, y \$183.068.984 por concepto de alcantarillado, quedando pendiente el pago de subsidios del mes de agosto de 2018. Frente a este último pago pendiente, el prestador informa que la cuenta de cobro de este periodo ya fue radicada en la Alcaldía y se encuentra en proceso.

El prestador ha mostrado avances en el tema del recaudo con 100% de avance, se da como **CUMPLIDA** la meta mensual.

**b) Indicadores financieros**

De acuerdo con las fórmulas planteadas en el Programa de Gestión, la empresa presenta los resultados de los indicadores financieros para agosto de 2018, así:

## Indicadores Financieros a agosto de 2018.

		AGOSTO	JULIO
LIQUIDEZ	ACTIVO CORRIENTE	4.538.305	15,48
	PASIVO CORRIENTE	29.310.521	29,45
ENDEUDAMIENTO	TOTAL PASIVOS	36.389.744	11,64
	TOTAL ACTIVOS	312.593.423	12,61
ENDEUDAMIENTO - DEUDA FINANCIERA	TOTAL OBLIGACIONES FINANCIERAS	1.499.263	0,48
	TOTAL ACTIVOS	312.593.423	0,48
ENDEUDAMIENTO - DEUDA NO FINANCIERA	TOTAL PASIVOS - TOTAL OBLIG. FINANC.	34.900.481,00	11,16
	TOTAL ACTIVOS	312.593.423	12,13
APALANCAMIENTO	TOTAL PASIVOS	36.389.744	13,17
	TOTAL PATRIMONIO	276.203.679	14,43
MARGEN NETO	UTILIDAD NETA	1.921.101	6,75
	INGRESOS OPERACIONALES	28.479.589	0,26
ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR	CUENTAS POR PAGAR X 365	2.489.252.526,640	526
	COSTO DE VENTAS	12.962.015	631,17
ROTACIÓN CUENTAS POR COBRAR	CUENTAS POR COBRAR SERVICIOS X 365	1.980.105.054	69,53
	INGRESOS OPERACIONALES	28.479.589	231,09
PORCENTAJES DE SUBSIDIOS	SUBSIDIOS ASIGNADOS	3.558.000	0,00012
	INGRESOS	29.631.057.547	0,16
PORCENTAJE DE RECAUDO	CARTERA INGRESOS OPERACIONALES	19.666.769	0,69
		28.479.589	0,90
<b>Acueducto</b>			
EJECUCION DE SUBSIDIOS	COSTOS Y GASTOS POR CABECERA	8.644.311	6,00
	SUBSIDIOS ASIGNADOS	1.441.741	4,62
<b>Alcantarillado</b>			
EJECUCION DE SUBSIDIOS	COSTOS Y GASTOS POR CABECERA	4.317.704	2,04
	SUBSIDIOS ASIGNADOS	2.114.259	1,75
RENTABILIDAD ACTIVOS ROA	UTILIDAD NETA	1.045.101	0,33
	ACTIVOS	312.593.423	-0,02
RENTABILIDAD PATRIMONIO ROE	UTILIDAD NETA	1.045.101	0,38
	PATRIMONIO	276.203.679	-0,02

Fuente: Emdupar S.A. E.S.P.

Se puede destacar una mejoría en la gran mayoría de los indicadores financieros con respecto a los reportados al informe de avance suministrado anteriormente. El indicador de liquidez retrocedió en agosto, luego que aumentara en julio, ubicándose en 15.48, lo que posiblemente guarde relación con respecto a la caída importante en la recuperación de cartera de dicho mes y de la cual no hay explicación en esta entrega, de la cual deberá dar las explicaciones respectivas en el siguiente informe.

El prestador ha mostrado avances en el tema del recaudo, pero según se observó en la sección comercial, se generó caída en la recuperación de cartera. Se da como **CUMPLIDA** la meta mensual de mejoría en indicadores financieros excepto en la liquidez.

De acuerdo con los compromisos de la mesa de trabajo de seguimiento al programa de gestión adelantada el día 22 de octubre de 2018, en el siguiente informe el prestador debe informar detalladamente el proceso que viene adelantando para recaudar solo valores corrientes a los usuarios e indicar como esto ha impactado positivamente el ingreso de efectivo corriente, y demostrar un nuevo aumento en el indicador de liquidez y que aumente continuamente hasta finalizar el Programa de Gestión.

**Gobierno NIFF**

De la consulta efectuada al SUI en el mes de septiembre de 2018, se tiene el siguiente estado de reporte de la información financiera bajo los nuevos marcos normativos, destacando que se encuentra al día con la certificación de toda la información.

**Estado de Cargue Taxonomías XBRL NIF – 2015, 2016 y 2017**

ID	Empresa	Estado	Fecha
128	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. E S.P.	Actualizado	23/03/2018
129	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. E S.P.	Actualizado	23/02/2018
129	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. E S.P.	Actualizado	08/03/2018

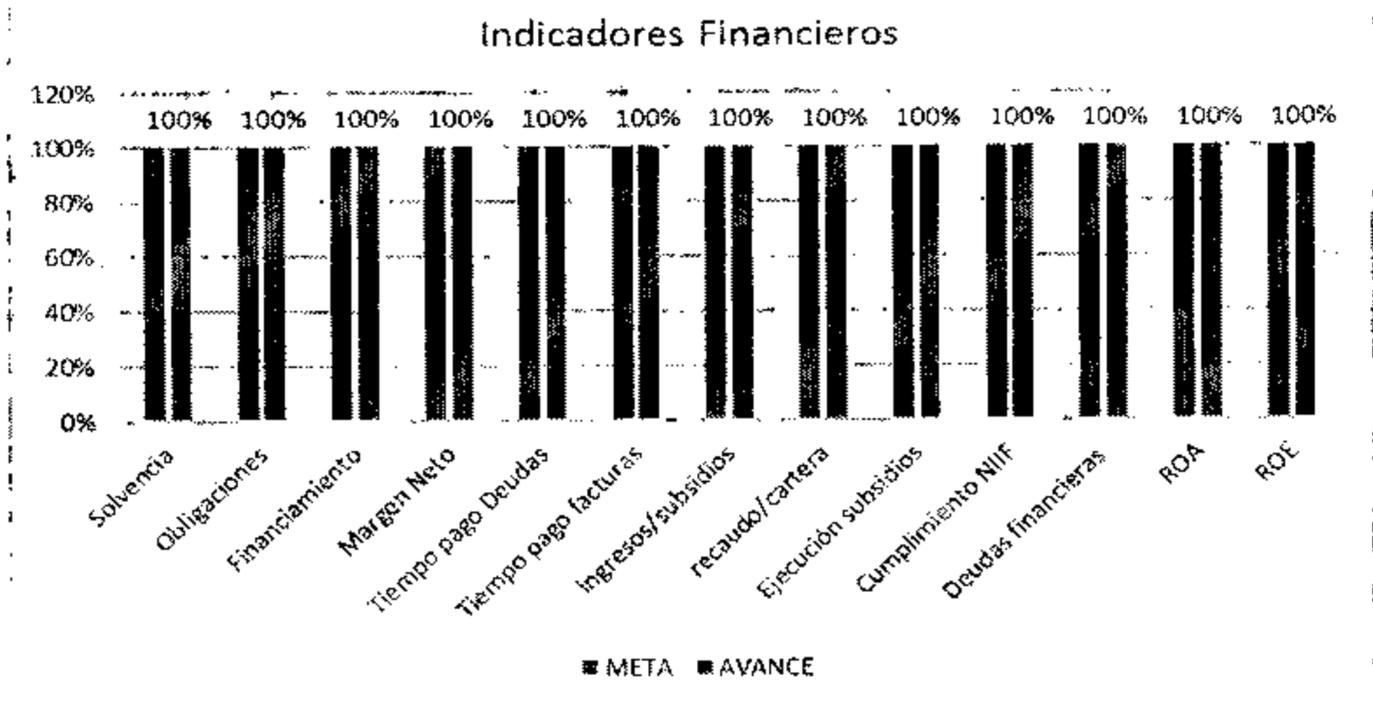
Fuente: consulta SUI agosto de 2018.

**Tabla 3. Cumplimiento Indicadores Financieros**

META	ACCIONES	PLAZO	MES 14
			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	Si	Si
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	Si	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	Definir hasta qué punto la empresa ha contraído	10 meses	Si	Si
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	Si	Si
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	Si	Si
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	Si	Si
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	Si	Si
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	Si	Si
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	Si	Si
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	Si	Si
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	Si	Si
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	Si	Si

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	Si	Si
--	--	----------	----	----



### **COMPONENTE TÉCNICO-OPERATIVO**

En el caso del componente Técnico-Operativo, evidenciamos que del número total de compromisos que debieron cumplirse hasta el décimo cuarto mes del Programa de Gestión, el 42% se cumplieron, y el 58% 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, este compromiso se considera **CUMPLIDO** de acuerdo con lo evidenciado en informes anteriores. No obstante, se requiere que remita el informe final de la caracterización de fuentes alternas realizada por la Fundación Universitaria del Área Andina.

En cuanto al estudio de factibilidad y selección de alternativas de abastecimiento, el prestador informó que los informes de caracterización de las aguas subterráneas y del agua lluvia en la ciudad de Valledupar dan cumplimiento a esta acción. No obstante, esta acción incluye la definición del alcance de los proyectos a implementar, cantidades de obra y presupuesto de detalle. Dado lo anterior, **NO SE EVIDENCIA AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO** de esta acción.

Finalmente, respecto a la actualización del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) conforme a los lineamientos de la Resolución 154 de 2014, el prestador mediante Resolución 0377 del 12 de julio de 2018 actualizó su PEC. Ese mismo día realizó su reporte en el SUI, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución SSPD 20161300062185 del año 2016. No obstante, esta versión del PEC **no incluye el análisis para la nueva fuente seleccionada mediante el estudio de factibilidad ni su infraestructura asociada**. En tal sentido, **NO SE EVIDENCIA AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO** de esta acción durante este mes.

#### **16. Reducir el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF) a un valor de 21,29 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. No obstante, el prestador en su décimo tercer informe remitió copia de un cronograma para la actualización de los catastros de redes de acueducto y alcantarillado, comprendido entre agosto de 2018 y agosto de 2019. Este programa incluiría la revisión de archivos de la empresa, visita en campo a puntos seleccionados de las redes, compilación de la información y actualización de los planos.

En cuanto a la sectorización hidráulica, el prestador no suministró soporte de las actividades para la sectorización de los sectores 1 y 3. En tal sentido, **NO SE EVIDENCIA AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO** de esta acción.

Por otro lado, en relación con la construcción y optimización de tanques de almacenamiento, el prestador remitió copia de los informes semanales de avance hasta el 17 de septiembre de 2018 suministrados por la interventoría del contrato. De acuerdo con éstos, ya finalizó la nivelación del terreno y actualmente se encuentran en el proceso de mejoramiento del suelo mediante la construcción de capas de suelo-cemento. Así las cosas, se evidencia **AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO** de esta acción.

Ahora bien, referente al establecimiento de protocolos y programas de detección y reparación de fugas, el prestador no remitió soportes del programa remitido previamente. En tal sentido, **NO SE EVIDENCIA AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO** de esta acción.

Respecto al programa de instalación y cambio de válvulas en la red de acueducto, el prestador en su informe décimo tercer suministró copia del cronograma para la instalación de las válvulas en los sectores 1 y 3 de la red de distribución hasta diciembre de 2018. No obstante, en el presente informe no remitió soportes de su ejecución, motivo por el cual **NO SE EVIDENCIA AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO** de esta acción.

Referente al manejo del sistema de presiones en la red, el prestador informó que la red de acueducto cuenta con 25 puntos de toma de muestras y presiones. Adicional a lo anterior, se instalaron 6 manómetros al lado de varios hidrantes y se prevé la instalación de otros 4 para el monitoreo de presiones. No obstante, el prestador no suministró soporte de las acciones realizadas para incrementar la presión en los sectores críticos de la ciudad. En especial, considerando que dentro de los resultados de las encuestas aplicadas en el marco del Plan Choque Caribe, 3.222 encuestados manifestaron que las presiones en la comuna 5 no eran apropiadas, requerimos nos informe las acciones contempladas para dar solución a lo anterior. En tal sentido, **NO SE EVIDENCIA AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO** de esta acción.

En cuanto a la instalación de ventosas en la red de acueducto, el prestador en su décimo tercer informe suministró copia del cronograma comprendido hasta diciembre de 2018 para la instalación de las ventosas en la red de distribución e informó que esta actividad se realizará en conjunto con la renovación de las redes de acueducto. No obstante, en el presente informe no remitió soportes de su ejecución, motivo por el cual **NO SE EVIDENCIA AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO** de esta acción.

Ahora bien, referente al programa de gestión y control de pérdidas, el prestador suministró soportes de la identificación de fugas en tuberías de los sectores. No obstante, dentro de los soportes únicamente se evidencia la identificación de la fuga y no su reparación.

Adicionalmente, se debe precisar que el cumplimiento de la meta se encuentra ligado a la reducción del IPUF a un valor de 21,29 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes al finalizar el año (En concordancia con lo definido en el estudio de costos para el año tarifario 4, correspondiente al año 2018).

Variable	Año Tarifario 1	Año Tarifario 2	Año Tarifario 3	Año Tarifario 4	Año Tarifario 5	Año Tarifario 6	Año Tarifario 7	Año Tarifario 8	Año Tarifario 9	Año Tarifario 10
IPUF <sub>t</sub>	29.14	26.25	23.64	21.29	19.18	17.63	16.21	14.9	13.7	12.59
ICUF <sub>La</sub>	22.15	20.99	20.99	20.99	20.99	20.99	20.99	20.99	20.99	20.99
ISUF <sub>t</sub>	51.29	47.24	44.63	42.28	40.17	38.62	37.2	35.89	34.69	33.58

2018	Volumen agua producido (m3)	Volumen de agua facturado (m3)	Número de suscriptores	IPUF (m3/suscriptor/mes)
Enero	4.694.106,57	1.737.783,00	91.855,00	32,18
Febrero	4.810.752,00	1.516.414,00	91.970,00	35,82
Marzo	5.062.176,00	1.828.610,00	92.032,00	35,14
Abril	4.821.120,00	1.738.892,00	92.122,00	33,46
Mayo	4.802.976,00	1.740.891,00	92.201,00	33,21
Junio	4.808.160,00	1.603.070,00	92.302,00	34,72
Julio	4.933.612,80	1.670.842,00	92.311,00	35,35
Agosto	4.968.432,00	1.698.859,00	92.541,00	35,33

Sin embargo, de acuerdo con los resultados suministrados por el prestador de este indicador, no se evidencia una reducción del indicador, motivo por el cual **NO SE EVIDENCIA AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO** de esta acción.

Ahora bien, una vez verificado el estudio de costos y tarifas reportado por el prestador al SURICATA para el segundo año tarifario el cual nos cubre el programa de gestión la meta de cumplimiento del IPUF era de 26.25 m3/suscriptor/mes, como se muestra a continuación:

Finalmente, en relación con el programa de macromedición, el prestador en su décimo tercer informe suministró copia de la orden de compra para la adquisición de 5 macromedidores para la medición de caudales a la salida de la planta de tratamiento. No obstante, en el presente informe no suministró soportes que dieran cuenta de la instalación de los mismos. Por ende, **NO SE EVIDENCIA AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO** de esta acción.

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

En relación con el mantenimiento y reposición de redes de alcantarillado, el prestador informó que este compromiso se encuentra cumplido. Sin embargo, a diferencia de las demás acciones del programa de gestión, mensualmente se determina el cumplimiento de esta acción con el fin de verificar que el prestador realice el mantenimiento preventivo **CONTINUO** al sistema de alcantarillado.

No obstante, el prestador en el presente informe de avance remitió el nuevo programa de mantenimiento preventivo para las redes sanitarias y canales de aguas lluvias de la ciudad, así como los soportes de su ejecución durante el mes de agosto de 2018:

PERIODO	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO													
	UN MES		UN MES		UN MES		UN MES		UN MES		UN MES		UN MES	
	INICIA	TERMINA	INICIA	TERMINA	INICIA	TERMINA	INICIA	TERMINA	INICIA	TERMINA	INICIA	TERMINA	INICIA	TERMINA
SECTOR 1. NOVALITO - CARAGUATE - GLIABRA														
SECTOR 2. LOS ANGELES - SAN CARLOS - PONTEVEDRA														
SECTOR 3. VILLALBA - LAS MARIAS - CANDELARIA NORTE														
SECTOR 8. PANAMA - LOS MAYALES - LOS COCOS														
SECTOR 10. MAREGUJA - NANDO MAREN - VILLA LEONOR														
SECTOR 11. DON ALBERTO - BELLO HORIZONTE - FUTURO DE LOS NIÑOS														
SECTOR 13. CIUDADELA CONFACESAR - VILLA BARBARA - GALAN														

EMDUPAR	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO A CANALES ABIERTOS EN LA CIUDAD DE VALLEDUPAR 2018				
	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Sector Canal De Panama					
Canal OGV- Salida a la Paz					
Canal La Vallenate					

De acuerdo con dicho programa, en el mes de agosto de 2018, debieron ejecutarse actividades de mantenimiento preventivo en el sector 3 (Villalba, Las Marías y Candelaria Norte). Sin embargo, de acuerdo con los soportes del prestador, si bien se evidencia la realización de las actividades de mantenimiento preventivo, no se evidencia el cumplimiento del programa diseñado. Por ende, consideramos presuntamente **INCUMPLIDO** este compromiso. Ahora bien, considerando que, dentro de los resultados de las encuestas aplicadas en el marco del Plan Choque Caribe, 6.158 encuestados manifestaron la falta de mantenimiento en la comuna 5, requerimos nos informe con todos los soportes respectivos las acciones contempladas para dar solución a lo anterior.

En cuanto al programa de uso adecuado de la PTAR, en virtud del contrato de mantenimiento No. 004 del 23 de enero de 2018 (no se especifica fecha del acta de inicio), el prestador remitió soportes de su ejecución hasta el día 12 de agosto de 2018. De acuerdo con lo anterior, se evidencia **AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO**. No obstante, el prestador debe remitir mensualmente los soportes del mantenimiento en el STAR.

En cuanto al diseño de una política de vertimientos y de residuos en sistemas de alcantarillado y acueducto, éste se considera **CUMPLIDO** de acuerdo con lo informado en el séptimo informe de avance. No obstante, el prestador suscribió el contrato No. 028 del 30 de julio de 2018 (con acta de inicio del 13 de agosto de

2018) cuyo objeto es "Monitoreo del sistema de tratamiento de aguas residuales El Salguero al igual que el vertimiento de la PTAP y sus fuentes receptoras – Ríos Guatapurí y Cesar en la ciudad de Valledupar"

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 dio cumplimiento a la entrega del programa solicitado. No obstante, a la fecha no ha remitido soportes de su ejecución, por lo que **NO SE EVIDENCIA AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO** de esta acción.

**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 undécimo informe de avance se remitió copia del oficio GG-GG-297 del 14 de junio de 2018 dirigido a CORPOCESAR, mediante el cual se realiza la propuesta de pago por parte del prestador, lo cual incluye entregar a CORPOCESAR los predios "La Bonanza", "La Esperanza" y/o "El Tarullal". Al respecto, mediante comunicado DG-1460 del 22 de junio de 2018, CORPOCESAR aceptó la propuesta del prestador, por lo cual consideramos este compromiso **CUMPLIDO**.

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, el prestador informó que para terminar el proceso se requiere el concepto de autorización sanitaria favorable expedido por la Secretaría de Salud Departamental del Cesar. En consecuencia, el prestador en su duodécimo informe suministró copia de la solicitud realizada a la Gobernación del Cesar el día 21 de marzo de 2018, con lo que se evidencia **AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO** de esta acción.

**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), a continuación, se presentan el número de presuntos incumplimientos encontrados por parámetro, punto de muestreo y mes para los meses de enero a agosto de 2018.

**Tabla 4.** Incumplimientos de parámetros por muestra.

Punto de muestreo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Alamós		Nitratos (1) Fosfatos (1)	Color (1)	Turbiedad (2) Color (1)	Turbiedad (1)	Turbiedad (1)	Fosfatos (1)	Coliformes totales (1)
Alfonso López								Turbiedad (2)
Amparo	Color (1) Turbiedad (1)							
Ateneo	Turbiedad (1) Coliformes totales (1)			Turbiedad (2)	Turbiedad (1)			Turbiedad (2)
Carmen	Cloro residual (1) Coliformes totales (1)			Turbiedad (1)	Turbiedad (1)			Turbiedad (2) Coliformes totales (2)
Cerrito	Color (1) Turbiedad (1)			Turbiedad (1)	Turbiedad (1)	Turbiedad (1)		Turbiedad (1)
Don Alberto								

Don Carmelo				Fosfatos (1)	Turbiedad (1)			Turbiedad (1)
Divino Niño		Nitratos (1) Fosfatos (1)	Coliformes totales (1)					Turbiedad (1)
Femenino	Cloro residual (1) Coliformes totales (1)			Coliformes totales (1)	Turbiedad (1) Aluminio (1)			Turbiedad (1)
Fundadores				Color (1) Turbiedad (1)		Turbiedad (1)	Turbiedad (1)	Color (1) Turbiedad (1)
Guatapuri Hospital						Turbiedad (1)		Turbiedad (1)
Loperena				Turbiedad (1)	Turbiedad (2)		Turbiedad (1)	Turbiedad (1)
Los Cocos								Turbiedad (1)
Los Mayales	Turbiedad (1)			Turbiedad (1)	Turbiedad (2) Aluminio (1)	Turbiedad (1)	Cloro residual (1) Fosfatos (1)	Turbiedad (2)
Nevada	Turbiedad (1)			Color (1) Turbiedad (1)	Turbiedad (2)		Turbiedad (1) Fosfatos (1)	
Novalito	Cloro residual (1)			Turbiedad (1)	Turbiedad (3) Aluminio (1)		Turbiedad (1)	Turbiedad (3)
Sicarare		Nitratos (1) Fosfatos (1)		Turbiedad (1)	Turbiedad (1)	Turbiedad (1)		Turbiedad (2)
OGB				Turbiedad (2) Coliformes totales (1)				Turbiedad (1) Fosfatos (1)
Panamá						Turbiedad (2)	Turbiedad (1)	Turbiedad (1)
Refugio				Color (1) Turbiedad (1) Coliformes totales (1)	Turbiedad (1) Coliformes totales (1)			Turbiedad (2)
7 de agosto	Turbiedad (1)	Cloro residual (1)						
Victoria				Turbiedad (1)	Turbiedad (1)	Turbiedad (1) Fosfatos (1)		
Villalba				Turbiedad (1) Coliformes totales (1)	Turbiedad (1)			Turbiedad (1) Color (1) Coliformes totales (1)

Adicionalmente, a continuación, se presentan los resultados del IRCA de acuerdo con el control de calidad del agua que el prestador realiza en la red de distribución:

MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO
IRCA (%)	2,56	0,34	0,29	4,80	6,76	2,02	2,07	6,90

De acuerdo con lo anterior, presuntamente no se suministró agua apta para consumo humano durante el mes de agosto de 2018. Por lo anterior, requerimos nos indique las acciones tomadas para dar solución a lo anterior.

Por otra parte, de acuerdo con lo reportado por la autoridad sanitaria al SIVICAP para el primer semestre del año 2018, y remitida por el Instituto Nacional de Salud – INS a esta Superintendencia mediante el enlace SUI-SIVICAP, a continuación, se presentan los Índices de Riesgo de Calidad del Agua – IRCA:

MUNICIPIO	IRCA mensuales 2018												MESES	NUMERO DE MUESTRAS
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
Valledupar	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	5	43
	SIN RIESGO					NO APLICA								

De acuerdo con lo anterior, presuntamente se suministró agua apta para consumo humano durante los meses de enero a mayo de 2018.

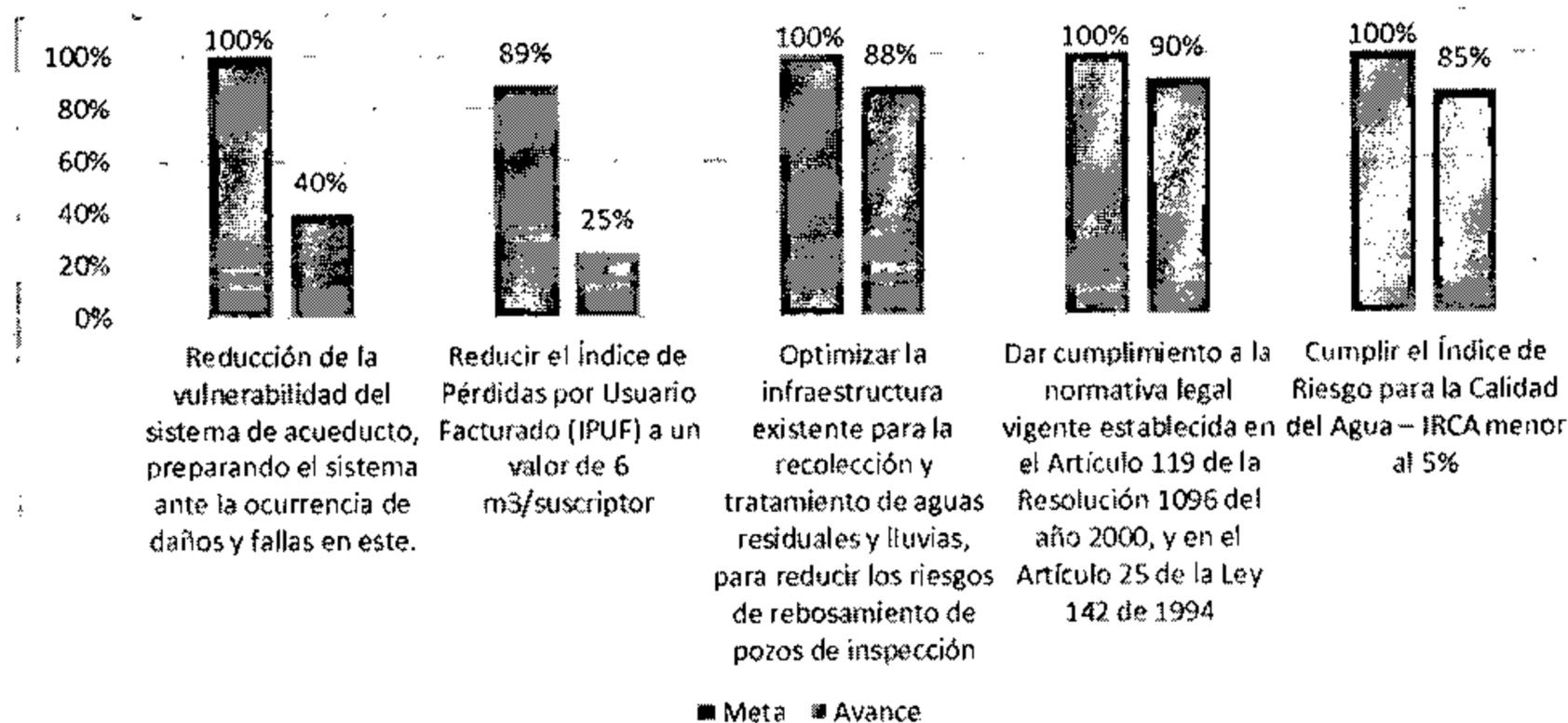
En la Tabla siguiente se muestra la relación de las metas con el cumplimiento de los compromisos, así como algunas observaciones realizadas en este componente.

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

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 14	
				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	Sí	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.	Sí	No
	Construcción y optimización de Tanques de almacenamiento	18 meses	Porcentaje Avance obras de construcción y optimización de tanques	Sí	Sí
	Establecimiento de protocolos y programas de detección y reparación de fugas	Aplicación Permanente	Porcentaje de reducción en el tiempo de atención de fugas	Sí	No
	Programa de instalación y cambio de válvulas en la red de acueducto	3 Meses	Número Total de válvulas operando adecuadamente/Número total de válvulas en el sistema	Sí	No

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 14	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
	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	Si	No
	Establecimiento de un programa de gestión y control activo de pérdidas de agua	Aplicación Permanente	Reducción del IPUF	Si	No
	Programa de Macromedición	3 meses	Porcentaje de avance en el programa de macromedición	Si	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	Si	No
	Programa de uso adecuado de PTAR	3 meses	Porcentaje de avance en la optimización de las lagunas de oxidación	Si	Si
	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	Si	Si
	Desarrollo de un programa de reducción de las conexiones erradas al sistema residual.	Permanente	Reducción en los volúmenes de agua de conexiones erradas	Si	No
18. Dar cumplimiento a la normativa legal vigente establecida en el Artículo 119 de la Resolución 1096 del año 2000, y en el Artículo 25 de la Ley 142 de 1994.	Gestión del acuerdo de pago por tasas retributivas con CORPOCESAR.	1 mes	Porcentaje de la deuda pagada con CORPOCESAR (o del avance del trámite)	Si	Si
	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	Si	Si
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	Si	Si

**Gráfica 4.** Porcentaje de cumplimiento de las actividades del componente técnico.



### – REPORTE DE INFORMACIÓN AL SUI

En relación con el componente de Reporte de Información al SUI, se tienen 313 reportes pendientes de cargue, de los cuales 217 corresponden a las vigencias 2002 - 2017.

TOPICO	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total general
Administrativo							1		1
Administrativo y Financiero			2	6	6	16	7	4	41
Auditor	9	10	10	10	3	3	19		64
Cargue SIG								2	2
Comercial y de Gestión						30	77	60	167
Generalidades-Riesgos				2	2	2	2	2	10
Riesgos Acueducto								1	1
Riesgos Alcantarillado								1	1
Técnico operativo								26	26
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>51</b>	<b>106</b>	<b>96</b>	<b>313</b>

Por lo anterior, evidenciamos que en el caso del cargue de información al SUI, si bien se mostró un avance, el compromiso establecido en el programa de gestión se encuentra presuntamente **INCUMPLIDO**.

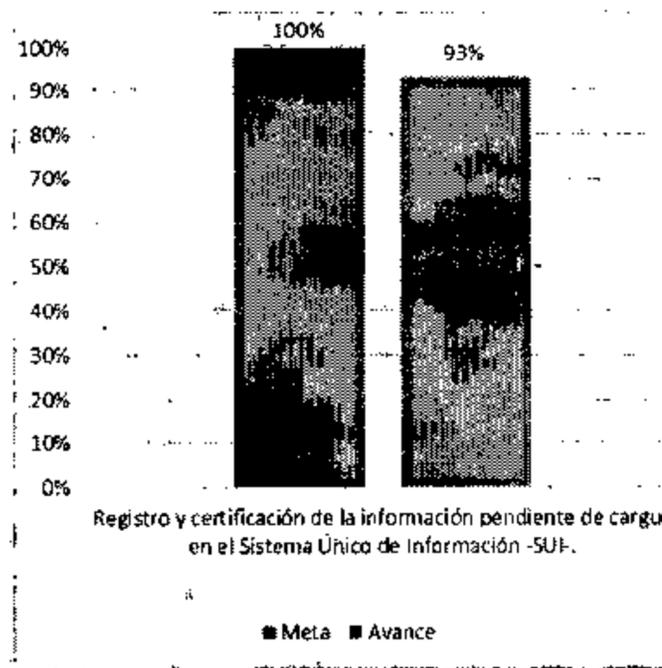
Es importante aclarar que el cumplimiento debe ser estricto en relación con el indicador propuesto para esta meta y se debe dar cumplimiento a los plazos establecidos en la resolución compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010.

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.

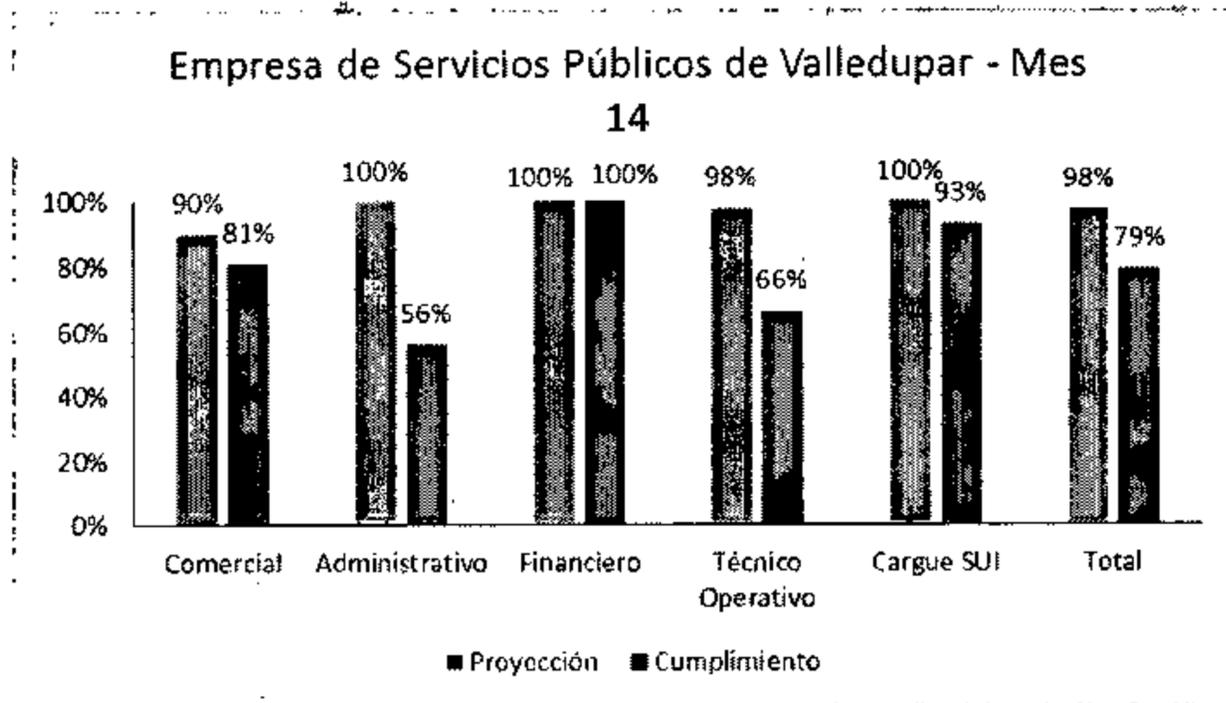
**Tabla 5. Actividades Componente Reporte al SUI.**

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 14	
				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

Gráfica 5. Porcentaje de cumplimiento de las actividades del componente de reporte de información.



Se presenta a continuación el estado global del avance de cada uno de los componentes del programa de gestión, de acuerdo con lo evidenciado en el presente informe de avance:



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.

De otra parte, respecto a la solicitud realizada por el prestador de realizar una visita de acompañamiento en la sede de EMDUPAR para los seguimientos al programa e gestión, no ha sido posible dar una respuesta positiva, pero estamos atentos del desarrollo y seguimiento mensual del programa suscrito esperando un muy buen resultado y beneficios tangibles para la comunidad de la ciudad de Valledupar y su empresa.

Finalmente, conforme los compromisos establecidos en la mesa de trabajo adelantada el pasado 22 de octubre se cita a reunión de seguimiento al programa de gestión para lo cual es necesario que asistan los jefes de las áreas financiera, comercial, técnica operativa y responsable de cargue al SUI. Esta reunión se realizará en las instalaciones de la Superintendencia en la Carrera 18 No. 84 – 35 Piso 6 en la ciudad de Bogotá D.C., el día 15 de noviembre de 2018, de 2:00 p.m a 4:00 p.m.

Atentamente.



**BIBIANA GUERRERO PEÑARETE**

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  
Lorena Raad Forero – Abogada contratista – DTGAA

Expediente: 2018420351600016E