



No 2018-529-134087-2
 Asunto: PROGRAMA DE GESTION Destino: SUPERINTENDENCIA DEL
 Fecha Radicado: 19/11/2016 18:06:53 Usuario Radicador: SVALDERRAMA
 Remite: (ESP) EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR
 Consulte el estado de su trámite en nuestra página - www.superservicios.gov.co
 Bogotá D.C. Cra 18 No 84-35, Tel. 6913005

	<h2>COMUNICACIÓN EXTERNA</h2>	<p>Versión : 02-19-07-11</p> <hr/> <p>Página: 1 de 61</p>
--	-------------------------------	---

GG-GG- 459

Valledupar, 7 de Noviembre de 2018.

Doctora
BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE
 Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
 Superintendencia Delegada para Acueducto y Alcantarillado
 Carrera 18 No. 84 - 35 piso 2
 Bogotá, D.C.

Rad Salida No 2018-111-001881-1
 Fecha 8/11/2018 4 31 11 a m Us Rad IZAMBRANO
 Destino: GESTION DOCUMENTAL
 Remitente: (EMP) SUPERSERVICIOS
 Fecha actual 8/11/2018 9.30.18 a m.
 Empresa Emdupar

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

Respetuoso saludo.

Continuando con el cumplimiento de 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 quinto 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.

La Empresa ha continuado exigiendo al Colaborador Empresarial el incremento de su personal operativo para alcanzar los resultados que demanda la efectividad requerida en la gestión comercial de la Empresa, según lo exigido en el Programa de Gestión. No obstante los refuerzos en períodos anteriores, 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 Septiembre de 2018, con cuyo personal se han mejorado los resultados, observándose disminución en los asignados al catastro de usuarios que se encuentra en su etapa final de validación:

617
140


	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 2 de 61

Tabla 1. Talento humano asignado

EJES CONTRACTUALES - CONTRATO DE COLABORACIÓN EMPRESARIAL		CANT
Eje No. 1 - Gestión Cultura Organizacional y Ciudadana		
Sensibilización a la estrategia de control de Agua No Facturada -ANF-	Profesional Comunicaciones	1
	Gestor Social	1
Eje No. 2 - Gestión de la Información		
Catastro de usuarios	Director de Catastro	1
	Supervisores	2
	Encuestadores	20
	Ingeniero de soporte	1
Sistema de información para el Control de Pérdidas (SICP)	Líder de Tecnología	1
	Ingeniero Soporte	1
Eje No. 3 - Gestión Operativa - Comercial		
Actividades operativas comerciales	Director Comercial	1
Lectura, crítica, facturación y distribución de facturas.	Líder de Área	1
	Supervisores	1
	Lectura, Crítica y Facturación	13
	Supervisores	1
	Revisiones Internas	7
Normalización de impedimentos	Supervisores	1
	Técnicos Operarios	5
Morosidad (SCRR)	Supervisores	3
	Técnicos Operarios	41
Eje No. 4 - Gestión de Aseguramiento de Ingresos		
Normalización y seguimiento de eventos generadores de ANF	Director Operativo	1
Normalización de posibles fraudes.	Líder de Área	1
	Supervisores	1
	Técnicos Operarios	5
normalización de posibles Submedición	Supervisores	1
	Técnicos Operarios	5
Identificación e investigación de eventos generadores de pérdidas	Notificadores / Inspectores	7
Seguimiento aseguramiento de ingresos	Técnicos Operarios	7

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

3. RECAUDO DE SUBSIDIOS ADEUDADOS POR EL MUNICIPIO

Se adelantaron gestiones ante el Municipio para el pago de subsidios correspondientes al mes de Septiembre de 2018, como se detalla en el componente financiero de este informe, reflejándose el pago de los correspondientes al mes de Agosto, el día 8 de octubre de 2018.

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.

Se adjunta concepto de legalidad y pantallazo del cargue del Contrato de Condiciones Uniformes -CCU al SUI.

5. CATASTRO DE SUSCRIPTORES.

Hasta el mes de septiembre de 2018 se han levantado 99.983 encuestas, con 93.383 entregadas a EMDUPAR S.A. E.S.P., de un total de 102.643 programadas. Para lograr la cobertura se generaron alrededor de 4.803 planos de manzanas a encuestar y planos diarios de las zonas a trabajar que permitieron la correcta ubicación del predio a encuestar y validar datos en terreno.

Se revisó manzana a manzana para lograr la completitud de los datos, como atributos del predio, características del inmueble, unidades habitacionales y no habitacionales, información de la conexión y anomalías encontradas en terreno que superan el 50% como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 2. Consolidado de anomalías

ANOMALIA	Nº	%
1) FACTURA LLEGA A OTRO PREDIO	37	0,04
2) NO LLEGA FACTURA	1372	1,37
3) NO TIENE CAJA	6170	6,17
4) CAJA EN MAL ESTADO	4922	4,92
5) NO POSEE SERVICIO DE ACUEDUCTO	1819	1,82
6) NO POSEE SERVICIO DE ALCANTARILLADO	2892	2,89
7) TOTAL SERVICIOS DIRECTOS	9510	9,51
8) USUARIO NO PERMITE	705	0,71
9) NO PERMITE INGRESO	450	0,45
10) ESTADO PUNTO DE MEDICION ENTERRADA	15990	15,99
11) BYPASS	52	0,05
12) POSIBLE CLANDESTINO	1371	1,37
13) MEDIDOR DETENIDO	1436	1,44
14) MEDIDOR MP1	210	0,21
15) MEDIDOR ILEGIBLE	4230	4,23
16) MEDIDOR FICHERO ROTO	296	0,30
17) MEDIDOR CUPULA ROTA O SUELTA	798	0,80
Total Itallazgos en terreno	52.260	52,27
Total Encuestas	99.983	100

Integración de planos

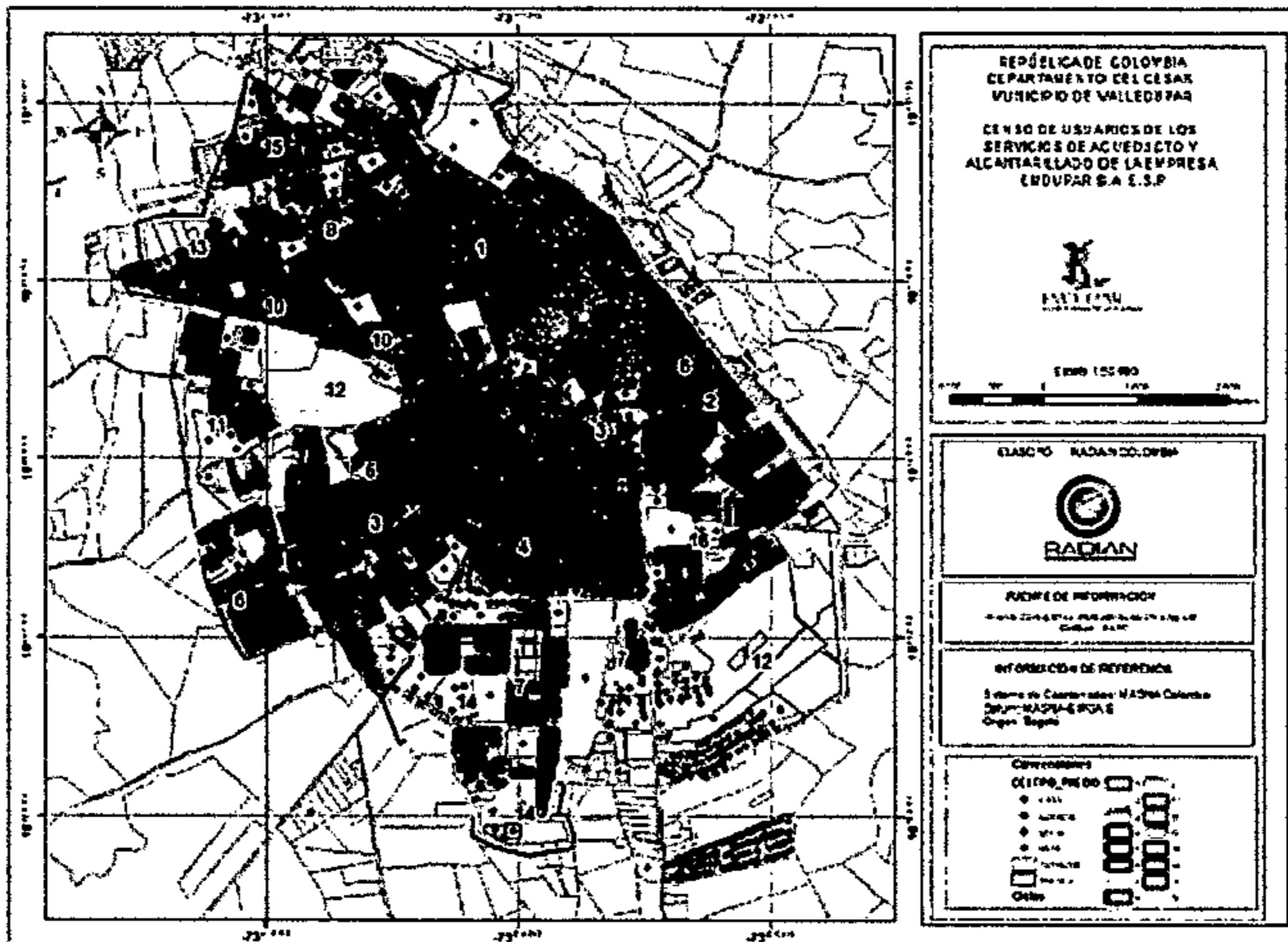
Para lograr la efectiva ejecución del catastro de usuarios se integraron 3.709 planos generales, manzaneros y catastrales en una file geodatabase (base de datos geográfica); los conglomerados de predios aún dispersos se levantaron en planos análogamente, y posteriormente se digitalizaron 70 manzanas en la base utilizando las imágenes satelitales y georreferenciándolas en el sistema de coordenadas MAGNA y digitalizándolos en el Sistema de Información Geográfica ARCGIS.

Características del inmueble


Algunas de las características encontradas se resumen a continuación:

- Los tipos de predios más representativos en el catastro son casa (84%), edificio (7%), local (4%) y lote (3%); los locales y los edificios se ubican en el centro de la ciudad, hacia el norte se hallan muchos lotes especialmente en las zonas hacia donde la ciudad está urbanizándose.

Figura 1. Cobertura obtenida con el levantamiento de encuestas hasta el mes de septiembre de 2018.




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

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 5 de 61

- La gran mayoría de las viviendas se encuentran habitadas (83.951), le siguen en rango predios desocupados (7.253) y en menor proporción en construcción (633) y demolidos (114), esto refleja el nivel de crecimiento de la ciudad.
- De las clases de uso en los servicios públicos, de la totalidad de las encuestas realizadas los usos más encontrados son residenciales con un 89% y comercial 10%; los de uso oficial, industrial y especial, fueron verificados en terreno.
- Las actividades económicas encontradas son 171, en donde las más predominantes que se encuentran en la ciudad son almacén, tienda, ventas y taller.
- Los propietarios de los lavaderos y hoteles afirman tener pozo subterráneo para su abastecimiento, por lo que se socializó que deben realizarle tratamiento al agua y pagar el servicio de alcantarillado. Por ello, se inició revisión completa para descartar o confirmar que se surtan de agua potable, tratada por EMDUPAR S.A. E.S.P.
- En cuanto al punto de suministro, el estado del punto de medición es una de las variables más importantes debido a que es indispensable conocer en qué estado se encuentra dicho punto para lograr la correcta normalización del servicio. Se establecieron tres componentes principales, encontrando que el 70% está accesible, el 15% enterrada y el 8% encerrada, esta es parte de la razón por lo cual se han encontrado gran cantidad fraudes en la ciudad.

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%
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	61%	93.383	102.643	91%	55%
	100%				94%

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 6 de 61

Se espera que luego de la culminación de las tareas el Colaborador Empresarial realice una entrega final donde se pueda hacer el cruce de toda la información obtenida y así empezar con el proceso de alimentación de nuestra base de datos. Se anota que se han hecho múltiples ajustes en cuanto al cambio de uso según sea el caso para usuarios que estaban registrados en categoría residencial.

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

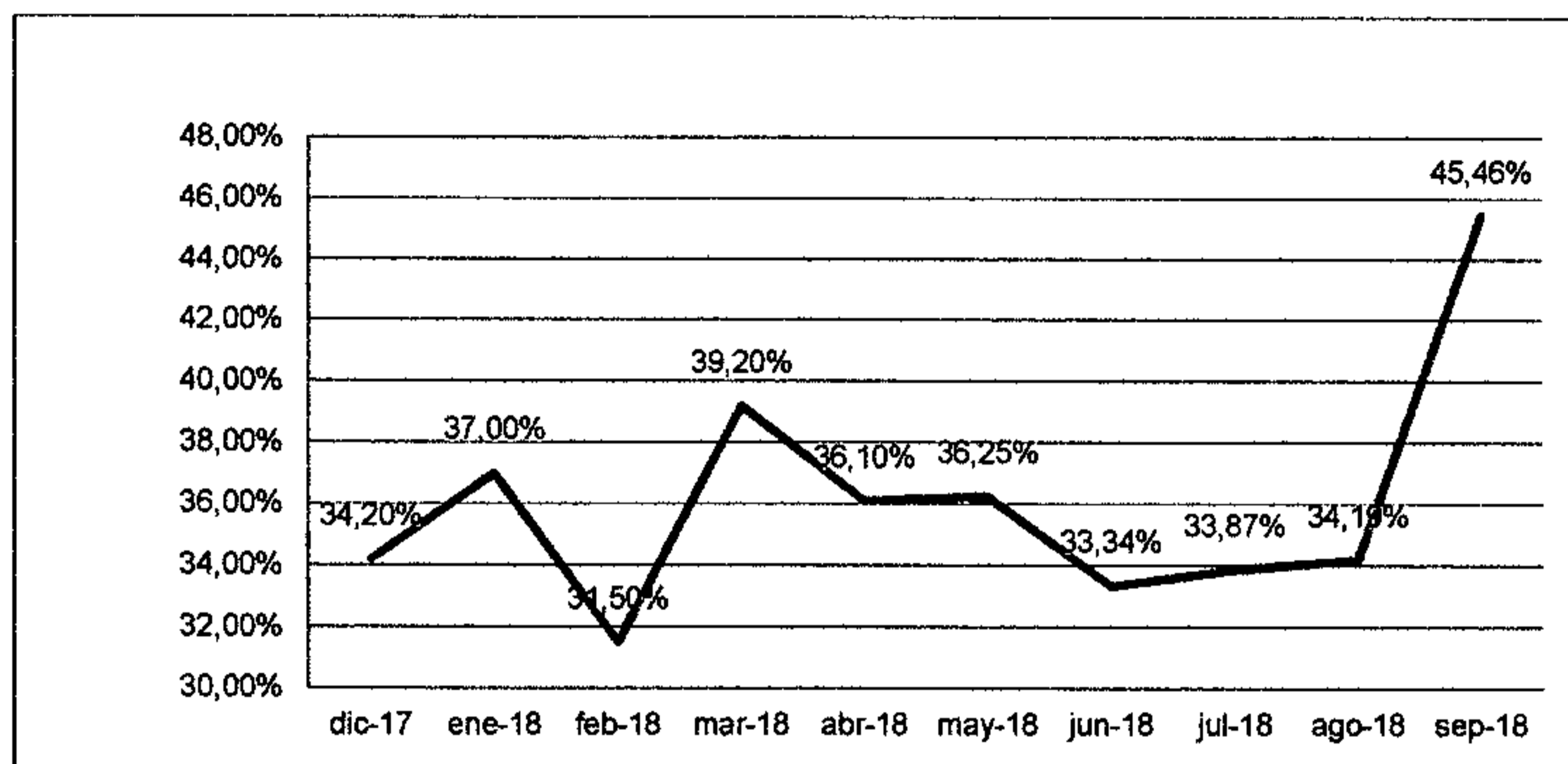
En un esfuerzo continuo por alcanzar el objetivo de reducir pérdidas comerciales al máximo regulatorio, en cumplimiento de las metas en materia de reducción de pérdidas dentro del Programa de Gestión suscrito con la Superintendencia de Servicios Públicos, a continuación se precisa que de acuerdo con 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 m³

MESES	AGUA PRODUCIDA (m3)	AGUA FACTURADA (m3)	%
JUN17	4.665.600,00	1.769.409	62,08%
JUL17	4.941.648,00	1.813.501	63,30%
AGO17	4.893.436,00	1.807.087	63,07%
SEP17	4.704.480,00	1.745.021	62,91%
OCT17	4.950.720,00	1.789.619	63,85%
NOV17	4.743.360,00	1.725.739	63,62%
DIC17	4.759.703,57	1.629.510	65,76%
ENE18	4.694.106,67	1.737.783	62,98%
FEB18	4.810.752,00	1.516.414	68,48%
MAR18	4.665.600,00	1.828.610	60,81%
ABR18	4.821.120,00	1.738.892	63,93%
MAY18	4.802.976,00	1.740.891	63,75%
JUN18	4.802.976,00	1.740.891	66,66%
JUL 18	4.933.612,80	1.670.842	66,13%
AGO 18	4.968.432,00	1.698.859	65,81%
SEPT 18	3.650.017,00	1.659.202	54,54%

Para el mes de Septiembre de 2018 se registró un IANC fue de 54,54%.

Gráfica 1. Porcentaje de Agua Facturada vs. Producida. Ago 2017- Sep 2018



De acuerdo con las acciones realizadas en el mes de Septiembre, enunciamos cifras de la instalación de medidores, el resultado de cuántas notificaciones realizadas resultaron efectivas en cambio de medidor, consolidadas en la siguiente tabla:

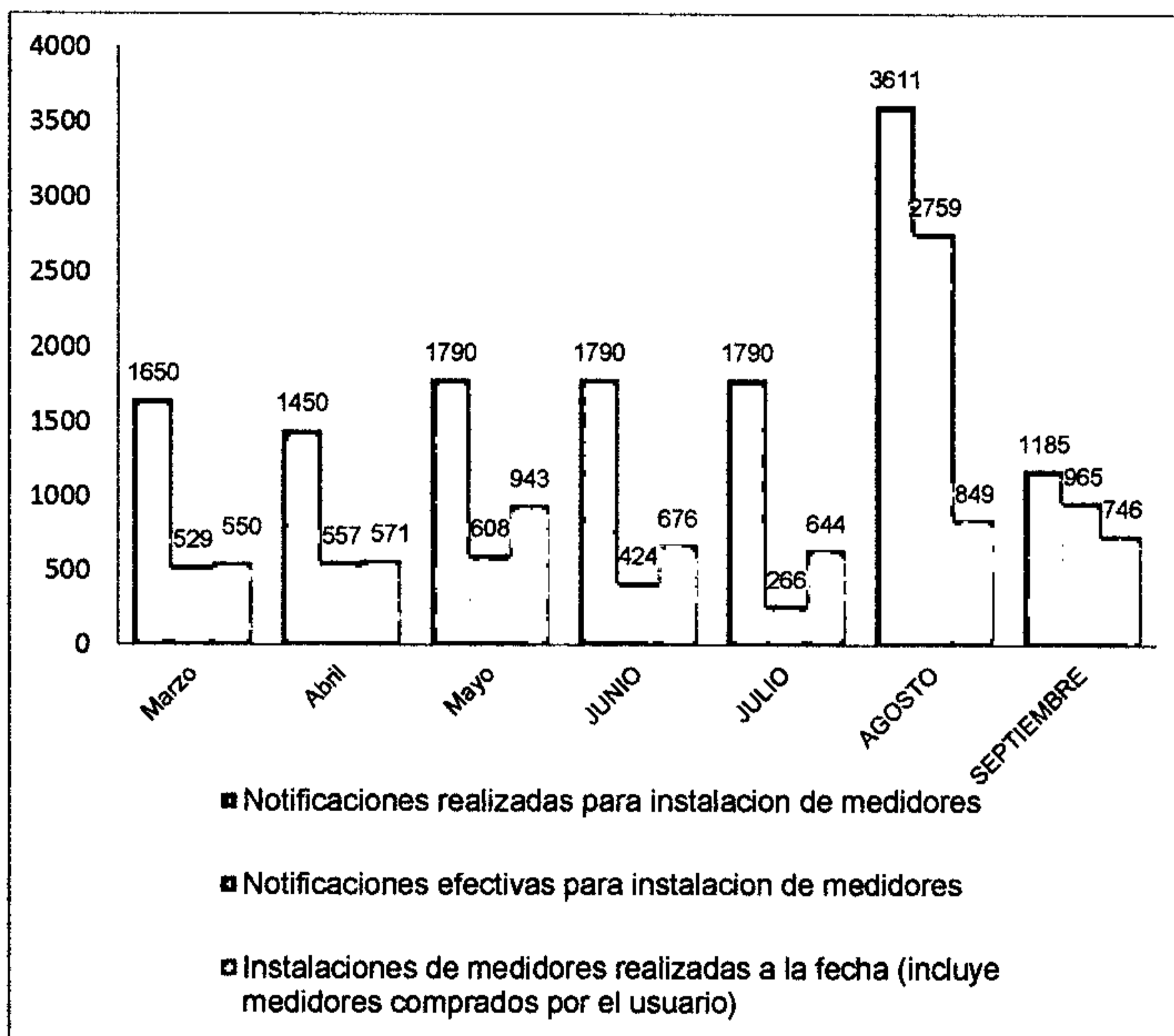
Tabla 5. Actividades Instalación/Reposición Medidores. Marzo a Agosto de 2018.

ITEMS	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO.	SEP.
1. Notificaciones realizadas para instalación de medidores	1650	1450	1790	1790	1790	3611	1185
2. Notificaciones efectivas para instalación de medidores	529	557	608	424	266	2759	965
3. Imposibilidades de medidores de usuarios	1121	893	1182	1316	1524	601	177
4. Instalaciones de medidores realizadas a la fecha (Incluye medidores comprados por el usuario)	550	571	943	676	644	849	746
5. Macromedidores instalados a usuarios	11	10	4	2	1	0	0
6. Total medidores enviados a laboratorio para las pruebas de calibración	575	243	63	0	0	0	0
7. Medidores Conformes en las pruebas de calibración	0	0	0	0	0	0	0
8. Medidores No Conformes en las pruebas de calibración	575	150	63	0	0	0	0

ITEMS	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO.	SEP.
9. Verificación suspensiones	105	209	125	583	889	1.785	2.489
10. Fraudes encontrados en terreno				10	17	10	64

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.

Gráfica 2. Actividades Instalación/Reposición Medidores



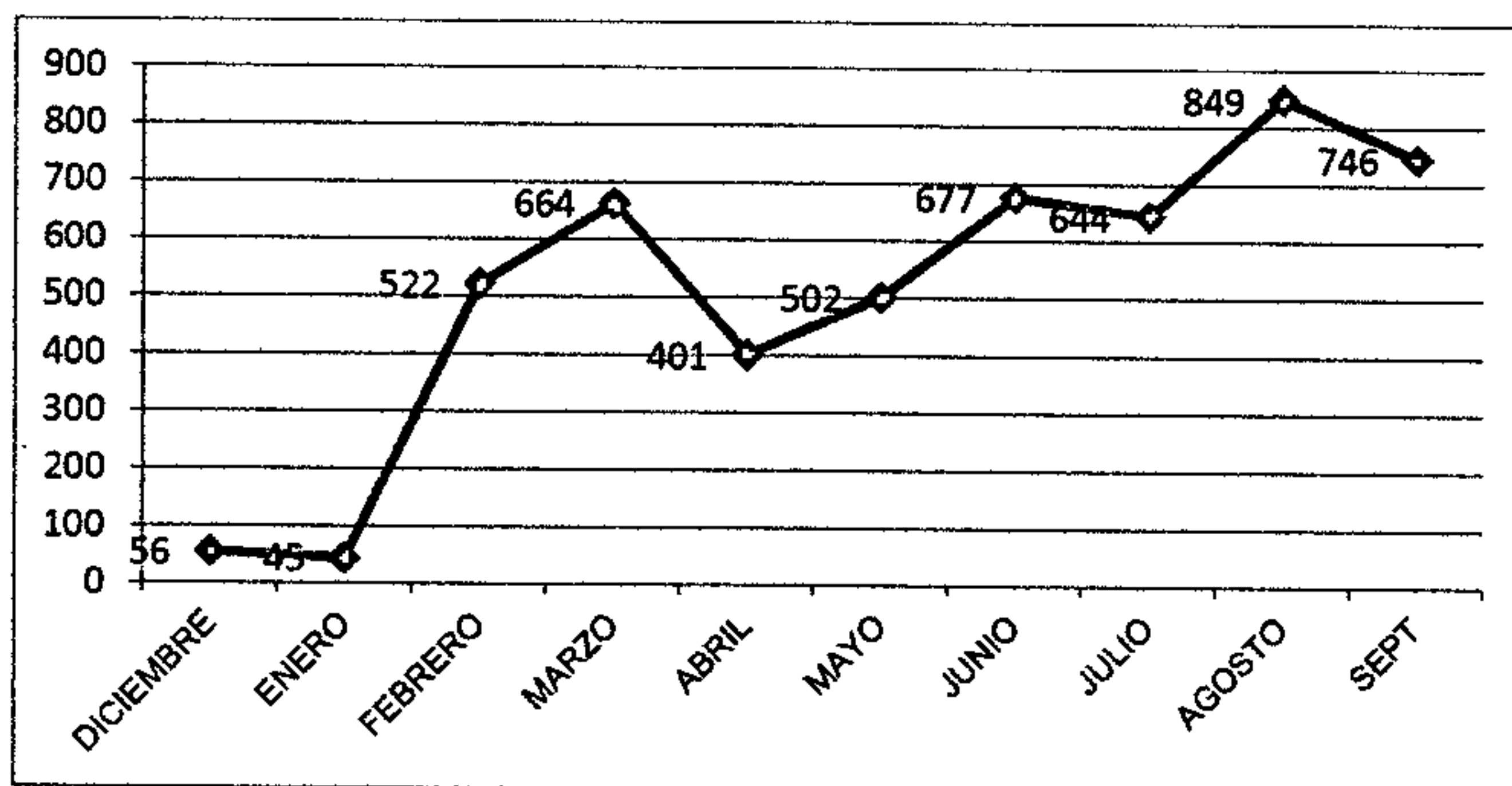
Como gestión para incrementar suscriptores con micromedición se remitió al contratista Unión Temporal Medidores del Cesar 2015, **105** medidores allegados a la oficina de Control de Pérdidas por los usuarios para su instalación y notificación en caso de presentarse alguna imposibilidad. Ver anexo.

En cuanto a los suscriptores con causales de no lectura, le adjuntamos tabla donde se reflejan las actividades realizadas en el mes de Septiembre de 2018 y el histórico.

Tabla 6. Instalación por anomalías. De Diciembre de 2017 a Septiembre de 2018.

ANOMALIA/MES	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	TOTAL	Porcentual
1 SUMINISTRO NO ENCONTRADO							38	32	174	112	356	6,97%
11 CONEXIÓN DIRECTA			189	36	108	241	193	190	163	171	1.291	25,28%
12 MEDIDOR VOLTEADO							4	5	0	2	11	0,22%
20 MEDIDOR DESTRUIDO		4			11	39	77	134	85	59	409	8,01%
17 CONEXION PROFUNDA								2	1	11	14	0,27%
21 MEDIDOR CON VIDRIO ILEGIBLE		29		2	10	74	189	77	78	66	525	10,28%
22 MEDIDOR CON VIDRIO ROTO		10		1	8	47	23	14	11	8	122	2,39%
23 MEDIDOR SIN AGUJAS						1		0	0	1	2	0,04%
GRANDES DIAMETRO		1	10	13	9	3	3	1	0	0	40	0,78%
GRANDES CONSUMIDORES							6	1	0	0	7	0,14%
MEDIDORES DEL USUARIO EMDUPAR	56		126	35	11	1	2	43	124	84	482	9,44%
MEDIDOR POR GARANTIA					1				0	0	1	0,02%
MEDIDOR ROBADO			2	3	2	1		1	0	0	9	0,18%
PERDIDAS COMERCIALES			190	567	239	73		0	102	209	1.380	27,03%
OTRAS ANOMALIAS						22	141	144	111	23	441	8,64%
USUARIO COMPRO MEDIDOR RETIRO MED. RADIAN		1	5	7	2		1		0	0	16	0,31%
Total general	56	45	522	664	401	502	677	644	849	746	5.106	

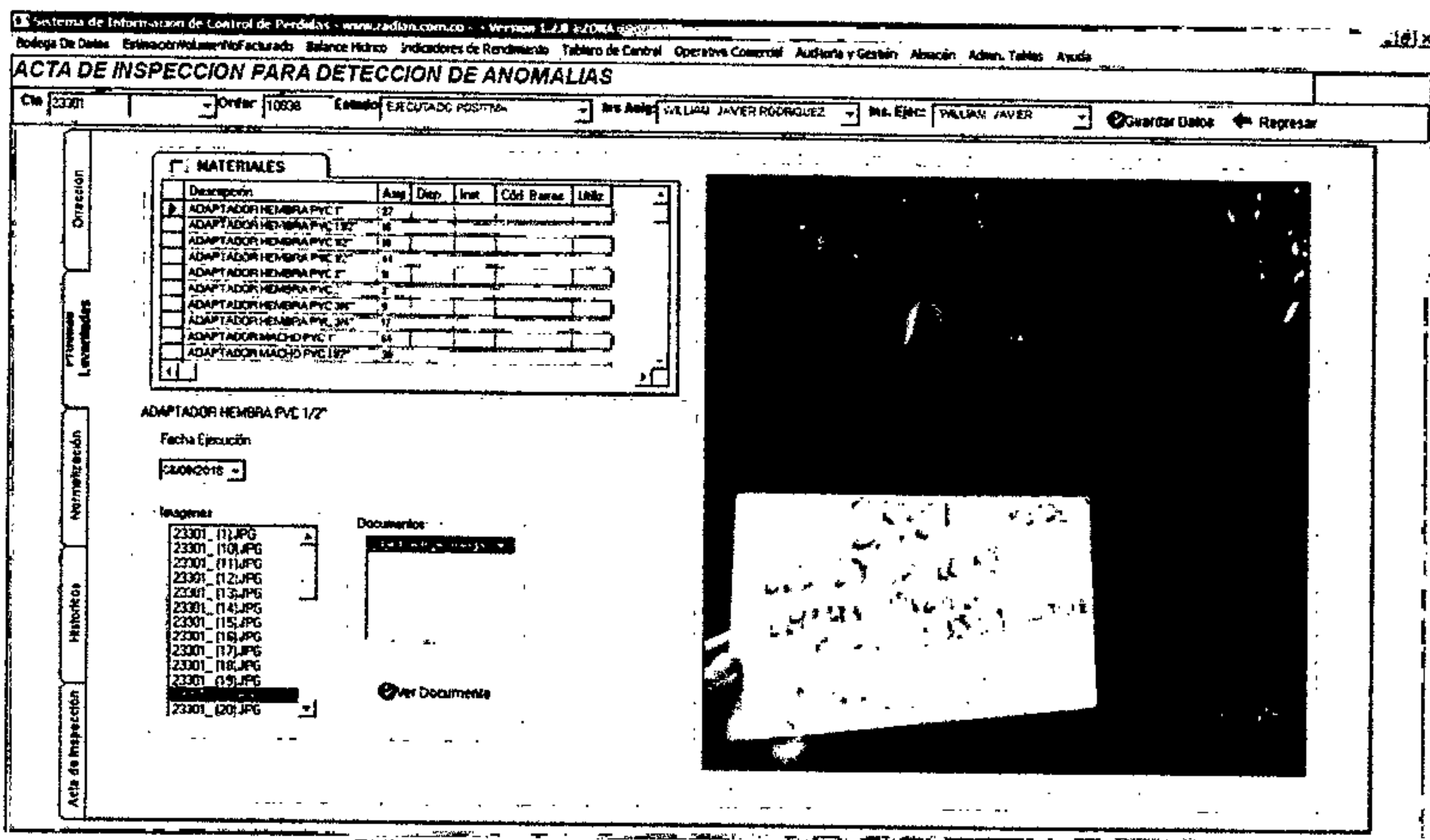
Gráfica 3. Instalación de medidores por anomalías. de Diciembre de 2017 a Septiembre de 2018.



Uso de herramientas tecnológicas para la reducción de pérdidas comerciales

Como se manifestó en el informe anterior, la programación diaria del equipo de Normalización del Colaborador Empresarial es resultado de la aplicación del software SICIP, suministrada por los analistas de RADIAN COLOMBIA S.A.S., con el correspondiente trabajo previo en escritorio.

Figura 2. Pruebas levantadas en terreno de instalación del medidor SICIP, sep 2018




FUENTE: SICIP, RADIAN COLOMBIA S.A.S. Septiembre 2018.

De igual forma, se ha llevado a cabo el seguimiento a las denuncias por irregularidades presentadas por los usuarios como pauta al control de pérdidas por denuncias del mes de Septiembre de 2018. Se anexa formato respectivo.

A continuación se ven reflejadas en el siguiente cuadro:

COD.	DIRECCIÓN	CAUSAL	ACTA DE REVISIÓN	ENCONTRADO EN TERRENO	SOLUCIÓN
68675	MZ 57 CS 23 CIUDAD TAYRONA	POSIBLE FRAUDE, QUITARON MEDIDOR	85546	PREDIO CON CONEXIÓN DIRECTA	Se envió a el Colaborador Empresarial para revisar anomalía


 EMDUPAR <small>SA - E.S.P.</small> <small>Empresa de Servicios Públicos de Valledupar</small>	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 11 de 61

69683	MZ 19 CS 39 POPULANDIA	DESPILFARRO DE AGUA POTABLE.	65535	PREDIO CON CONEXIO DIRECTA	Se realiza corte drástico por el Colaborador Empresarial
19378	CI 19E CR 13 – 10 LA GRANJA	EMBOTELLADORA DE AGUA	89660	PREDIO CON MEDIDOR DETENIDO	Se envía al Colaborador Empresarial para notificar cambio de medidor.
17570	CR 9 CL 19 – 104 CENTRO	DERRAME DE AGUA EN BAÑOS. FUNCIONA BILLAR	63537	PREDIO CON MEDIDOR SERIAL BORRADO Y GIRO IRREGULAR.	Se envía al Colaborador Empresarial, se encuentra fuga en los baños. Se le informa al usuario. Se notifica para cambio de medidor.
39700	CL 7A CR 19 – 55 LOS MUSICOS	DESPILFARRO DE AGUA POTABLE	63533	PREDIO CON MEDIDOR EN MAL ESTADO	Se envía al Colaborador Empresarial para notificar cambio de medidor. No se encontraron anomalías
	AV LA POPA. CONSTRUCCION ALTOS DE LA POPA	TIENEN UN MACROMEDIDOR Y UNA CONEXIÓN NO AUTORIZADA POR FUERA DEL MACRO.	63534	OBRA CON MACROMEDIDOR INSTALADO	Se envía al Colaborador Empresarial y se encuentra acometida fraudulenta. Se normaliza.

6.1. Normalización de fraudes.

Actividad realizada en terreno por nuestro Colaborador Empresarial 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 Septiembre de 2018, los cuales están en el proceso de seguimiento pasando por la identificación, investigación y normalización contractual.

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 12 de 61

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 calendario de facturación del mes de Septiembre se cumplió de acuerdo con la planeación establecida, continuando el proceso de mejoramiento del flujo de caja de EMDUPAR S.A E.S.P.

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

Tabla 7. Estadísticas de Facturación septiembre 2018

Concepto	Septiembre 2018	Porcentaje
Total de usuarios facturados por estricto diferencial de lectura	59.222	86,32%
Total usuarios con causales de no lectura	15.771	16,99%
Total de órdenes de lectura	84.375	90,90%
Total usuarios sin medidor registrado	8.449	9,10%
TOTAL FACTURAS IMPRESAS	92.824	

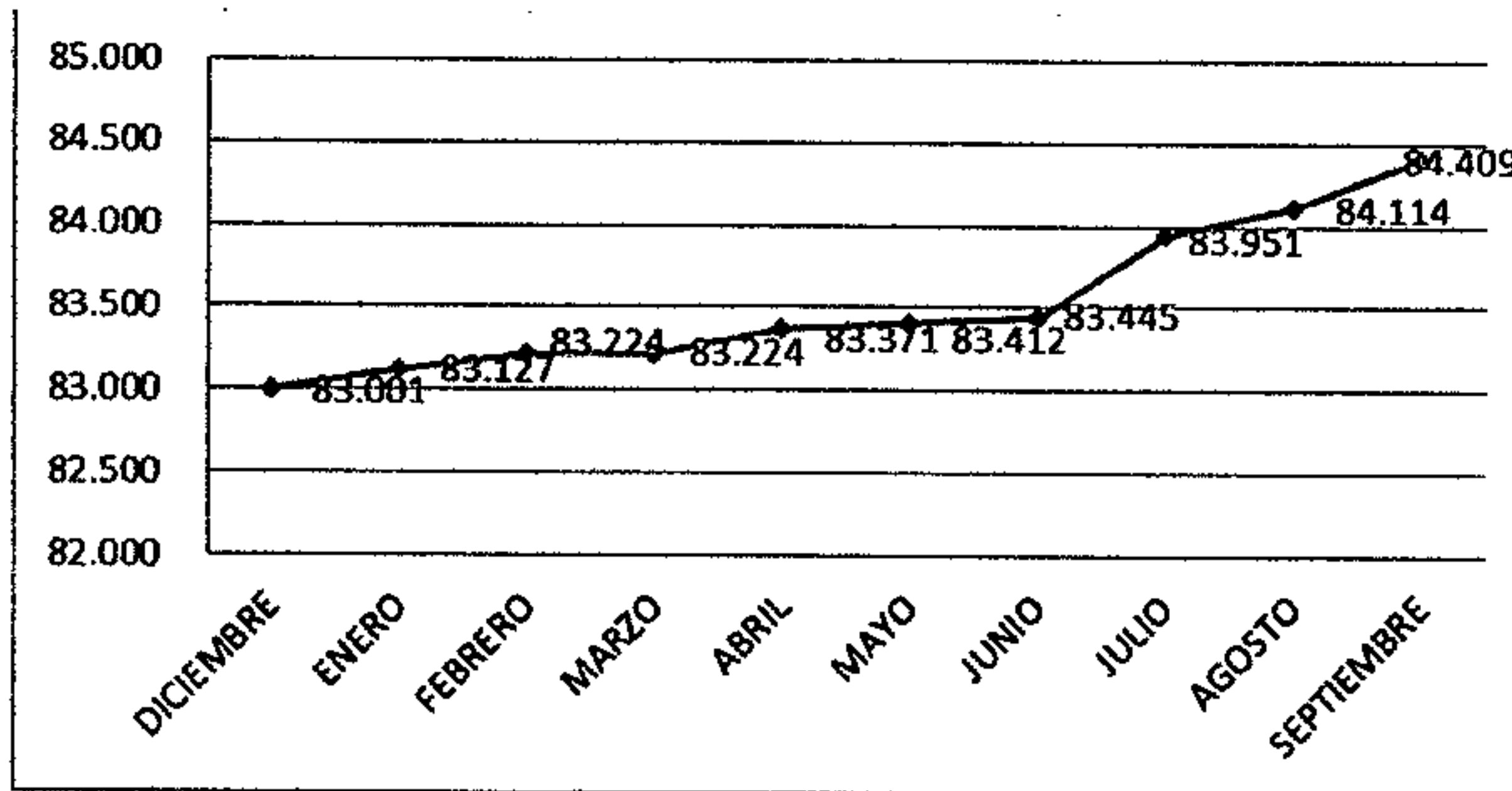
En cuanto al mes anterior de la misma anualidad encontramos la siguiente información:

- Se mantuvo el porcentaje de efectividad en la micromedición a 73.9%.
- Sigue disminuyendo la causal de no lectura CAJA CON OBSTÁCULOS reportadas en el periodo, lo que demuestra que se ha tenido especial cuidado en la toma de lectura de los consumos y se han realizado mayores números de actividades de relectura para normalizar la imposibilidad.
- Disminuyó el total de usuarios con causal de no lectura CONEXIÓN DIRECTA en 282 usuarios en total y en cuanto a la causal SUMINISTRO NO ENCONTRADO, se presentaron 316 menos al periodo anterior.
- Se notificaron 4.116 usuarios con la causal SUMINISTRO NO ENCONTRADO y fueron entregadas en su totalidad al Colaborador RADIAN COLOMBIA SAS para el proceso de normalización integral de cada uno de estos usuarios.
- Los usuarios con cero consumos evidenciados por visita previa aumentaron en 42 frente a mes anterior para un total de 5.241.

En aras de mejorar la efectividad en el proceso de lectura, se ha requerido al Colaborador Empresarial para que continúe mejorando la labor de supervisión, en especial a través del seguimiento en línea por medio de la consola Ludy meter, la cual coadyuva en el proceso para verificar, corregir y descartar en tiempo real posibles errores de lectura en la medida que avanza la ruta. De esta manera, en septiembre se reorganizan las rutas 1001, 1002,

1003 y 1004 del ciclo 10 y se pasan al ciclo 09 y de este modo, optimizar las rutas, creadas en el sistema comercial Open Smartflex como 0910, 0912, 0913 y 0914; así mismo, se ajustan las fechas de vencimiento. La siguiente gráfica evidencia aumento progresivo de las lecturas mes a mes, esto debido a la creación de nuevos usuarios y la inclusión en el sistema comercial de aquellos usuarios que no salían en base de datos de lectura:

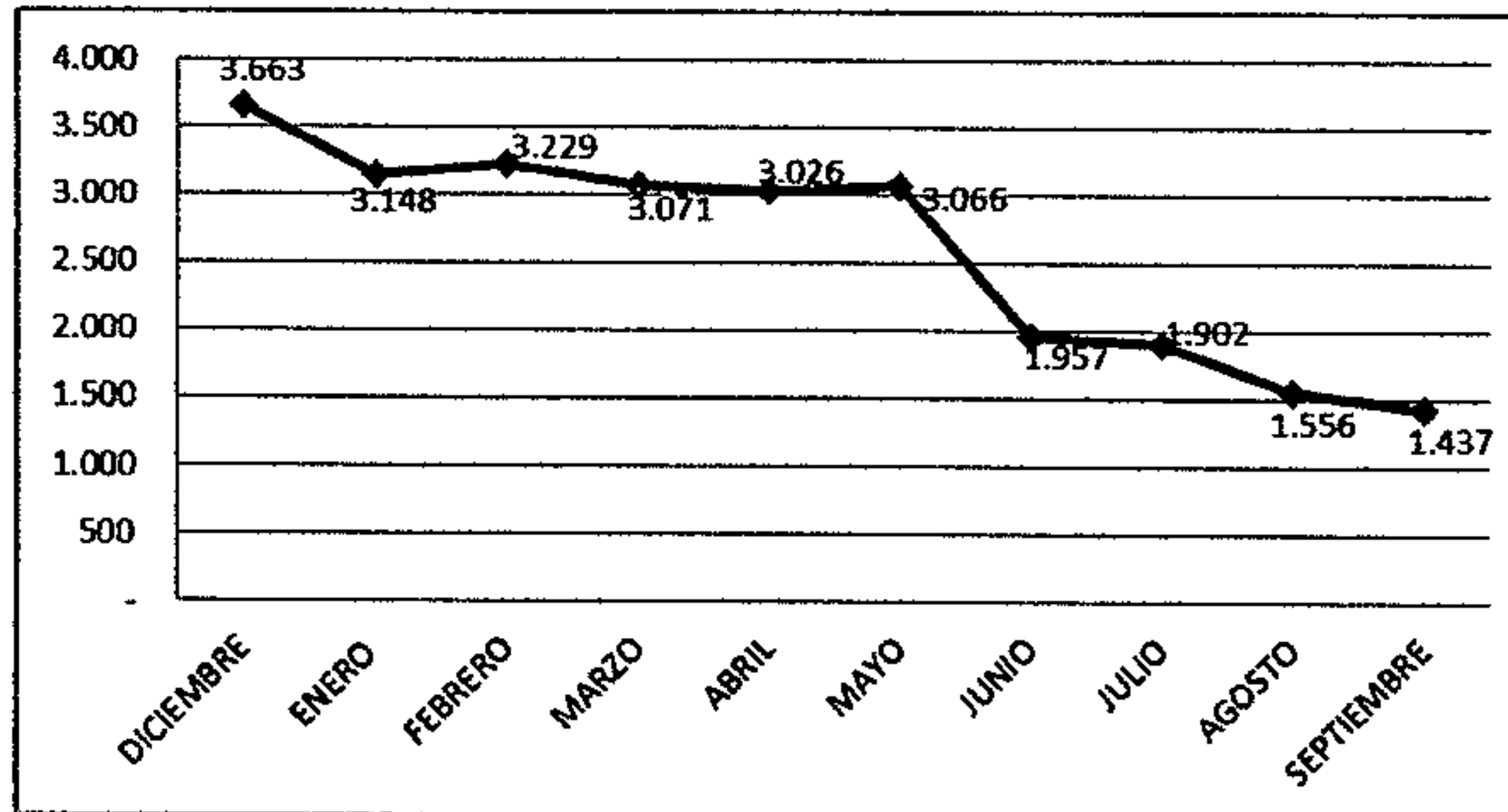
Gráfica 4. Cantidad de lecturas asignadas por mes.



FUENTE: RADIAN COLOMBIA S.A.S. Septiembre 2018.

La anomalía **Caja con obstáculo** ha mostrado una reducción significativa mes a mes, debido en gran medida 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.

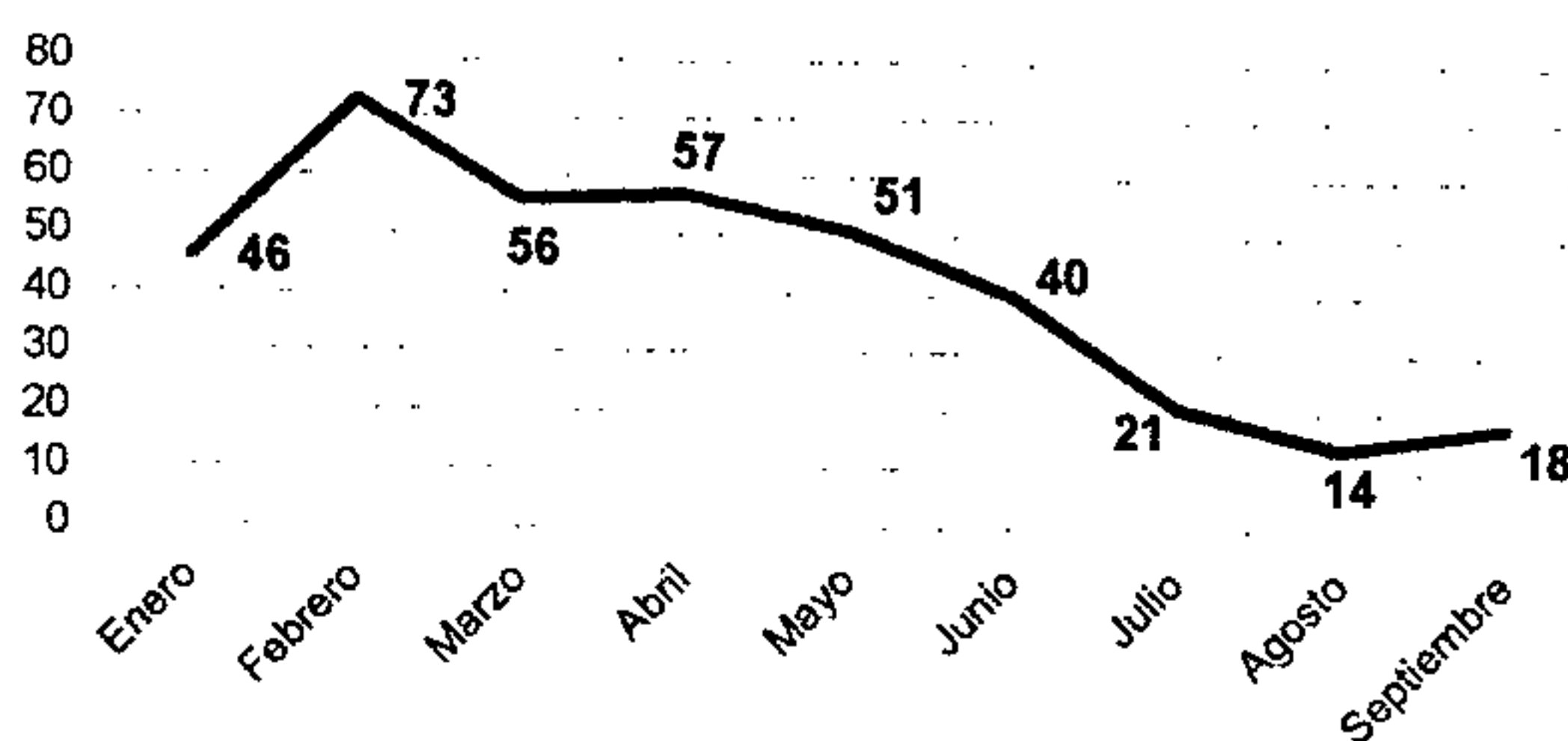
Gráfica 5. Comportamiento anomalía Caja con obstáculos.



FUENTE: RADIAN COLOMBIA S.A.S. Septiembre 2018.

Igualmente se observa, que la anomalía Lote, ha mostrado reducción significativa. Los lotes adicionales encontrados en el mes de Septiembre se están introduciendo en los expedientes entregados por el Colaborador Empresarial para la depuración de la base de datos de facturación.

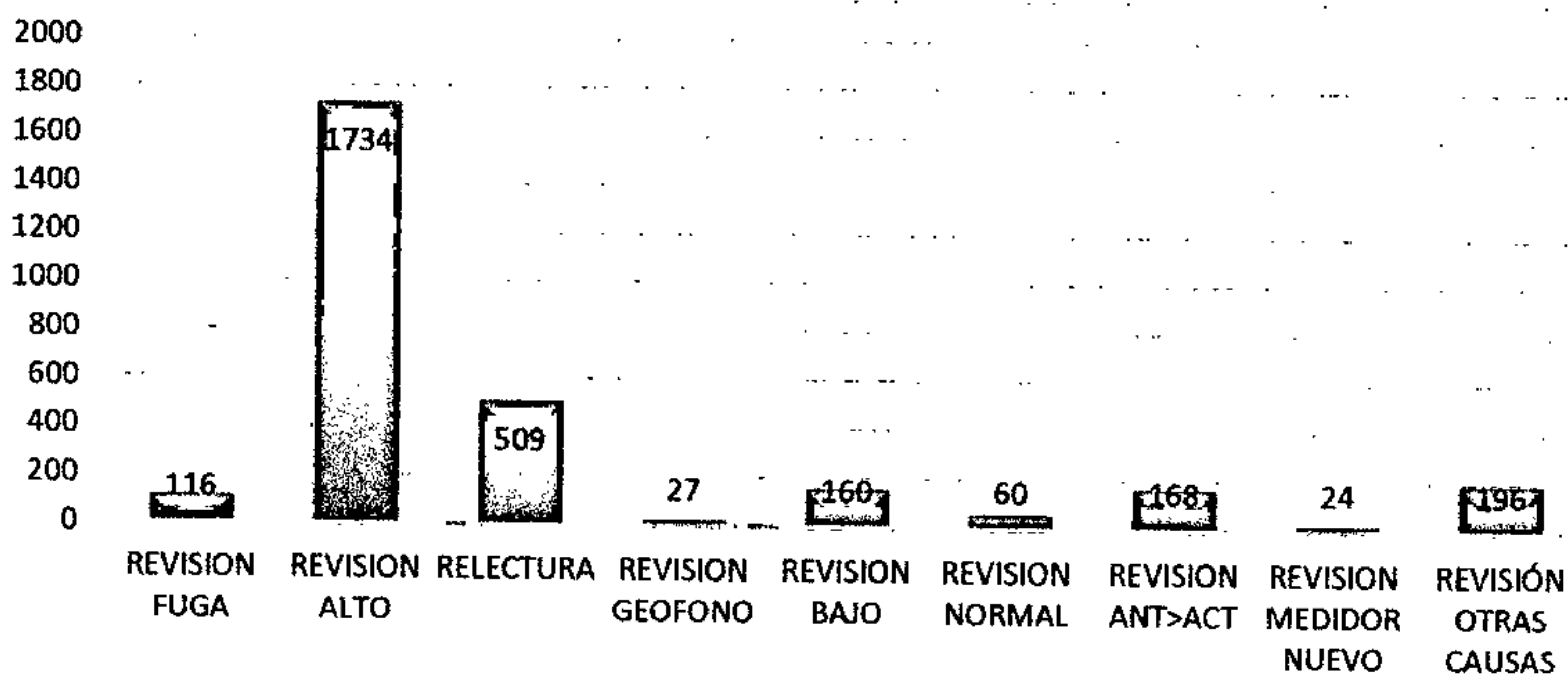
Gráfica 6. Comportamiento anomalía Lote.



FUENTE: RADIAN COLOMBIA S.A.S. Septiembre 2018.

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

Gráfica 7. Consolidado revisiones previas septiembre 2018.



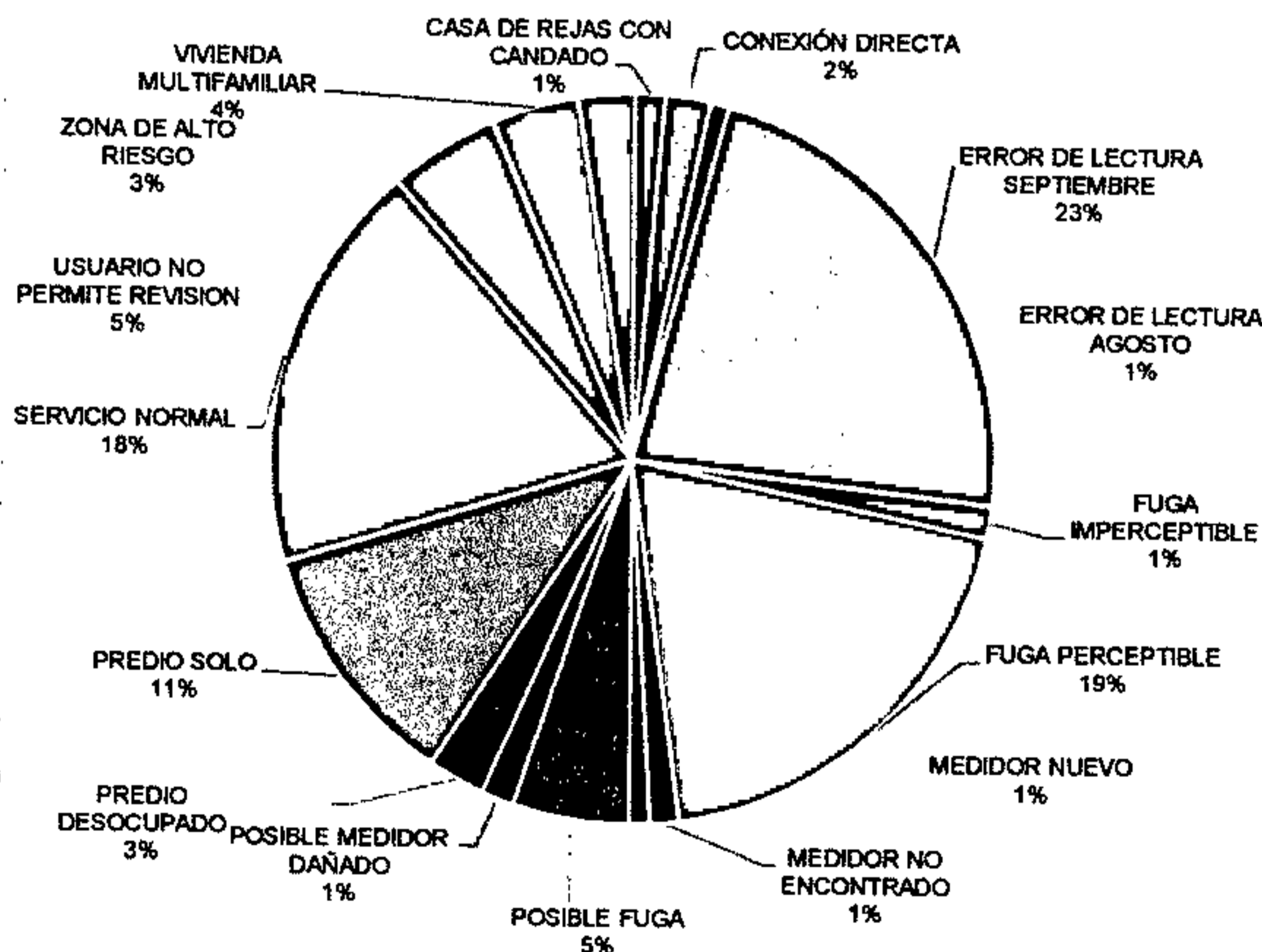
Encontramos entonces un total de 2.994 actividades de revisión previa, desarrolladas por el Colaborador Empresarial de las cuales destacamos que se hizo especial énfasis en la verificación de los altos consumos (1.734 revisiones), en aras de encontrar las causas de la desviación de los consumos, de las cuales se pudo evidenciar que 483 demostraron

que el alto consumo obedeció a una fuga perceptible, además se detectaron errores de lecturas que fueron corregidos en oportunidad, fugas imperceptibles detectadas y corregidas, asimismo consumos altos normales luego de la confirmación de las lecturas tomadas.

Así mismo, fue necesario realizar 509 actividades de relectura, esto en aras de disminuir la causal CAJA CON OBSTÁCULOS, además de subsanar alguna otra imposibilidad de obtener la lectura. De la misma manera, se tuvo en cuenta las demás situaciones que se presentaron en el periodo para realizar las revisiones necesarias dentro del proceso de facturación.

De otro lado, se encontró una suma significativa de predios solos o desocupados (319), en los cuales no fue posible realizar revisiones internas debido a la imposibilidad de acceso a los mismos. En estos casos, se toman los datos de medidores de encontrarse alguno; así mismo 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 142 usuarios no fue posible realizar la revisión, puesto que los mismos se negaron a permitirla, resistencia que se espera disminuir con la puesta en marcha del plan de cultura ciudadana y de medios contratada con el Colaborador Empresarial.

Gráfica 8. Revisiones internas septiembre 2018





COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

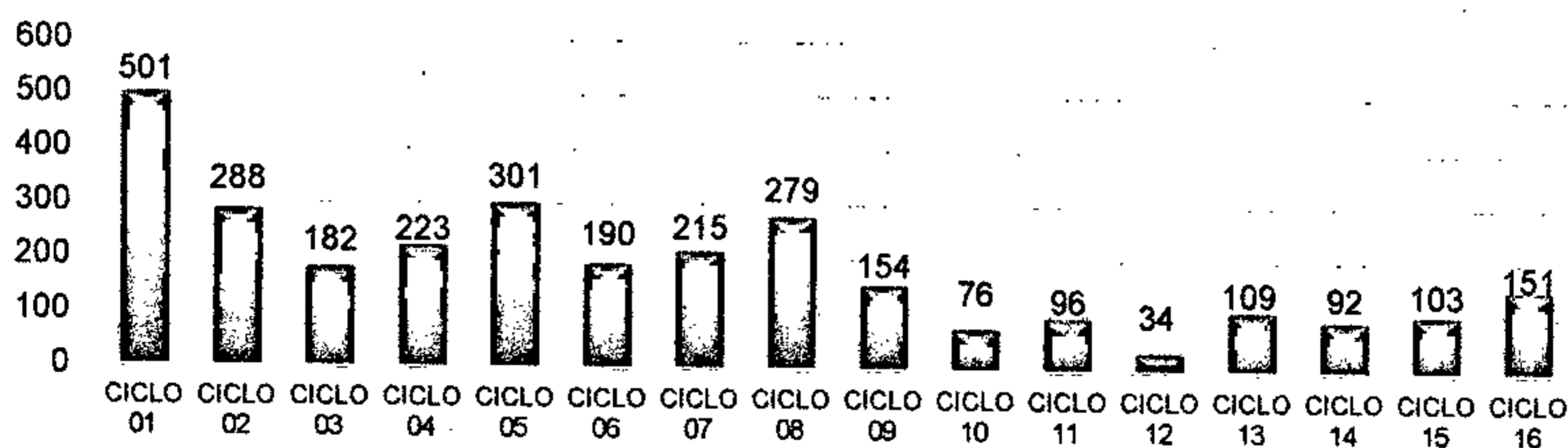
Página: 16 de 61

Frente al resultado de las revisiones previas se pudo establecer, que una de las situaciones que más se repite sigue siendo el error de lectura del período, por lo que se le requirió al Colaborador para que ajuste el proceso de la lectura; sin embargo, es de anotar que estos errores se subsanan antes de emitir la factura del periodo. El servicio normal y fuga perceptible siguen encabezando el listado de situaciones que se presentan en los periodos de facturación, los usuarios hacen poco uso eficiente del recurso hídrico y son poco cuidadosos con las revisiones periódicas de las acometidas internas.


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 donde el servicio está en un estado normal, se pudo constatar que el consumo a facturar obedeció a las condiciones del periodo.

Se realizaron revisiones en zonas de alto riesgo (3% de las visitas), 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 aumentaríamos nuestros 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 adjunta 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 septiembre de 2018.

Gráfica 9. Revisiones por ciclo



De acuerdo con la cantidad de revisiones, encontramos que el ciclo al que más se le hizo revisiones previas continúa siendo el ciclo 1 el más visitado, seguido por los ciclos 5, 2 y 8, esto en atención al tamaño de los mismos y la facilidad en la programación y ejecución de las actividades, además en estos ciclos se encuentran usuarios con usos no residenciales sujetos de seguimiento constantes.

 EMDUPAR <small>SA-E.S.P. Empresa de Servicios Públicos de Valledupar</small>	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 17 de 61

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 Septiembre de 2018 se observan en la siguiente tabla:

Tabla 8. Estadísticas de PQR hasta Septiembre 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
SEPTIEMBRE 2017	866	SEPTIEMBRE 2018	1.627

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 (Septiembre 2018), información que se detalla a continuación:

Tabla 9. PQR por causal Septiembre 2018

Causal	Total
101 - Aforo	11
102 - Inconformidad con el Consumo	425
103 - Cobros inoportunos	5
104 - Cobros por servicios no prestados	19
105 - Dirección Incorrecta	12
106 - Cobro Múltiple	8
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa	3
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	6
112 - Descuento por Predio Desocupado	184
115 - Estrato	6
117 - Tarifa cobrada	1
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	267



COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 18 de 61

Causal	Total
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	8
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	11
123 - Solidaridad	70
126 - Conexión	3
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	22
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	6
130 - Terminación de contrato	13
135 - Silencio Administrativo Positivo	4
136 - Reliquidación por no medidor	387
137 - Pago por error	8
138 - Traslado de deuda	1
141 - Prescripción	140
199 - Recurso de Reposición (T)	1
200 - Recurso de Reposición y en subsidio el de Apelación (T)	5
Total general	1.627

La Empresa ha adelantado las acciones puntuales de mejora como las que a continuación se describen, con el propósito de atenuar las principales causales de reclamaciones que presentan los usuarios:


- **Inconformidad con el consumo:**

La Empresa viene realizando las visitas de revisiones previas para disminuir esta causal; es así como anteriormente se precisó que en septiembre se realizaron 2.994 visitas, de las cuales 1.734 fueron por alto consumo, y de éstas, 483 obedecieron a fugas perceptibles, se encontraron errores de lectura, fugas imperceptibles que se detectaron y corrigieron. Sin embargo, los usuarios a pesar de que se les demostró la fuga presentan reclamos ante la Empresa. De otra parte, como se está haciendo masiva instalación de micromedidores a usuarios sin medición, medidores detenidos, dañados, enrejados, etc., estos usuarios al realizarles su medición correcta, consecuentemente presenta reclamos incrementando esta causal.

- **Prescripción y Reliquidación por no medidor:**

La Empresa en su Programa de Gestión tiene un compromiso de depuración y recuperación de la cartera; los mecanismos legales con que se cuenta son por prescripción y no medición. Con la implementación de la oficina de Cobro Coactivo se está requiriendo el pago de los valores en mora a los usuarios, lo que incrementa estos indicadores porque los usuarios exigen la prescripción y pagar las facturas no prescritas.

Es de aclarar que nunca en la historia de esta Empresa se había embargado un inmueble o cuenta bancaria. La suspensión y corte masivo, y del 100% de los usuarios en mora que nos exige la Ley y el Programa de Gestión, nos está permitiendo que los usuarios se pongan al día con su deuda e incrementa paulatinamente este indicador. En efecto, de 690 suspensiones que se realizaban en diciembre del 2017 se están realizando más de

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 19 de 61

10.000. La nueva gerencia de la Empresa viene haciendo esfuerzos significativos para que ésta sea viable y sostenible para la ciudad, cuando en los usuarios se cree la cultura de pago a mediano plazo, todas estas variables empezarán a disminuir.

- **Por solidaridad**

Por esta causal se ha evidenciado una notable reducción de 357 en el mes de diciembre de 2017 a 70 en el mes de septiembre de 2018 y se espera continúen disminuyendo con la implementación Plan de Cultura Ciudadana y medios que es parte integral del Contrato de Colaboración Empresarial.

- **Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.**

En diciembre de 2017 se presentaron 113 PQR por este concepto, el cual se ha incrementado a 267 en el mes de septiembre de 2018. Esto como consecuencia del considerable aumento de las suspensiones y cortes que pasaron de 690 mensuales en 2017 a más de 10.000 en septiembre de 2018. Sin embargo, dentro del plan de acción de disminución de las PQR por este concepto, se ha requerido al Colaborador Empresarial para el cumplimiento del debido proceso y la implementación, a través del Plan de Cultura Ciudadana y medios, de una socialización más intensiva hacia el usuario, especialmente en lo que respecta a la **fecha límite de pago** de la factura, con la que muchos usuarios no se familiarizaban porque el nivel de suspensiones era muy bajo.


- **Por Descuento por Predio Desocupado.**

La Empresa, a través del Colaborador Empresarial viene disminuyendo significativamente esta anomalía, principalmente mediante visitas técnicas de inspección en terreno y como resultado del catastro de usuarios, el cual se encuentra en su etapa final. Es así como de 3.422 PQR presentadas por el usuario por esta causal, se pasó a 184 en el mes de septiembre de 2018.

Así las cosas, de las 1.627 Reclamaciones presentadas en el mes de Septiembre de 2018, la oficina de PQR de la Empresa ha sistematizado y cerrado en tiempo real 1.506 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 10. Reclamaciones presentadas Septiembre 2018

Estado	Total
13 - Registrado	108
14 - Atendido	1.506
32 - Anulado	1
36 - En anulación	12
Total	1.627

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 20 de 61

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 Septiembre de 2018, se resolvieron 152 recursos (Ver Anexo). Se adjunta listado al presente informe.

Tabla 11. Recursos de reposición presentados hasta Septiembre 2018

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
SEPTIEMBRE 2017	94	SEPTIEMBRE 2018	152

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.

ESTADO DE LA CARTERA

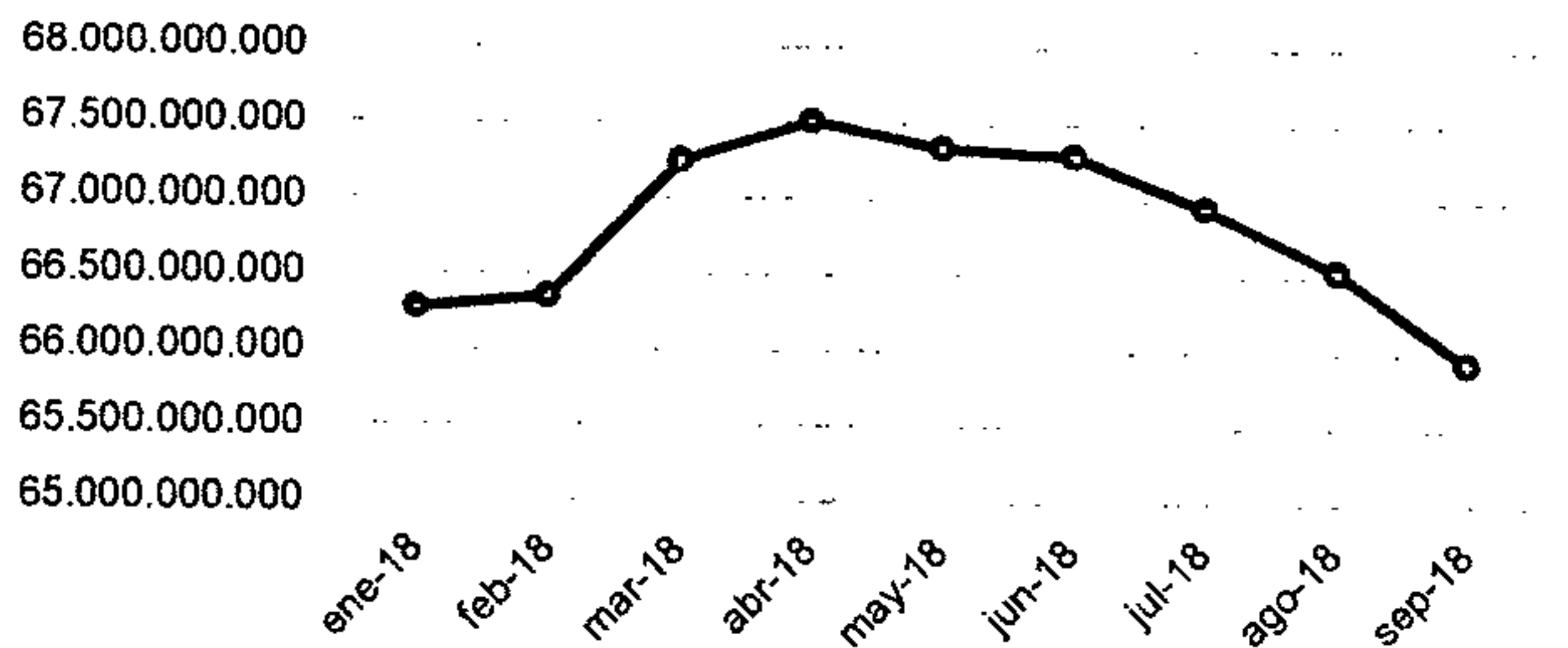
Con corte a Septiembre 30 de 2018, la cartera total de EMDUPAR S.A. E.S.P. cuyo valor es de \$74.937.310.282, incluyendo lo correspondiente terceros que equivale a \$4.233.963.470 (5,65%). Para el mes de septiembre de 2018, la cartera total disminuyó en \$143.792.786, gracias a las actividades de jornadas de normalización (Brigadas Emdupar al Barrio), cobro coactivo e incremento en el recaudo. Se cuenta con 8.076 usuarios más con pagos comparado con el 2017. Se adjuntan las tablas con el comportamiento detallado de la Cartera y la normalización de terceros y de EMDUPAR S.A. E.S.P.

En la siguiente tabla se observa cómo la cartera de la Empresa ha ido disminuyendo mensualmente:

Tabla 12. Comportamiento de la Cartera de EMDUPAR S.A. E.S.P. De Abril a Septiembre 2018.

PERIODO	CARTERA EMDUPAR
ENERO 2018	66.269.260.937
FEBRERO 2018	66.348.996.583
MARZO 2018	67.247.229.888
ABRIL 2018	67.507.370.377
MAYO 2018	67.338.427.540
JUNIO 2018	67.287.437.978
JULIO 2018	66.949.127.506
AGOSTO 2018	66.537.688.708
SEPTIEMBRE 2018	65.936.656.878

Gráfica 10. Cartera EMDUPAR S.A. E.S.P. sin incluir terceros. De enero a septiembre de 2018



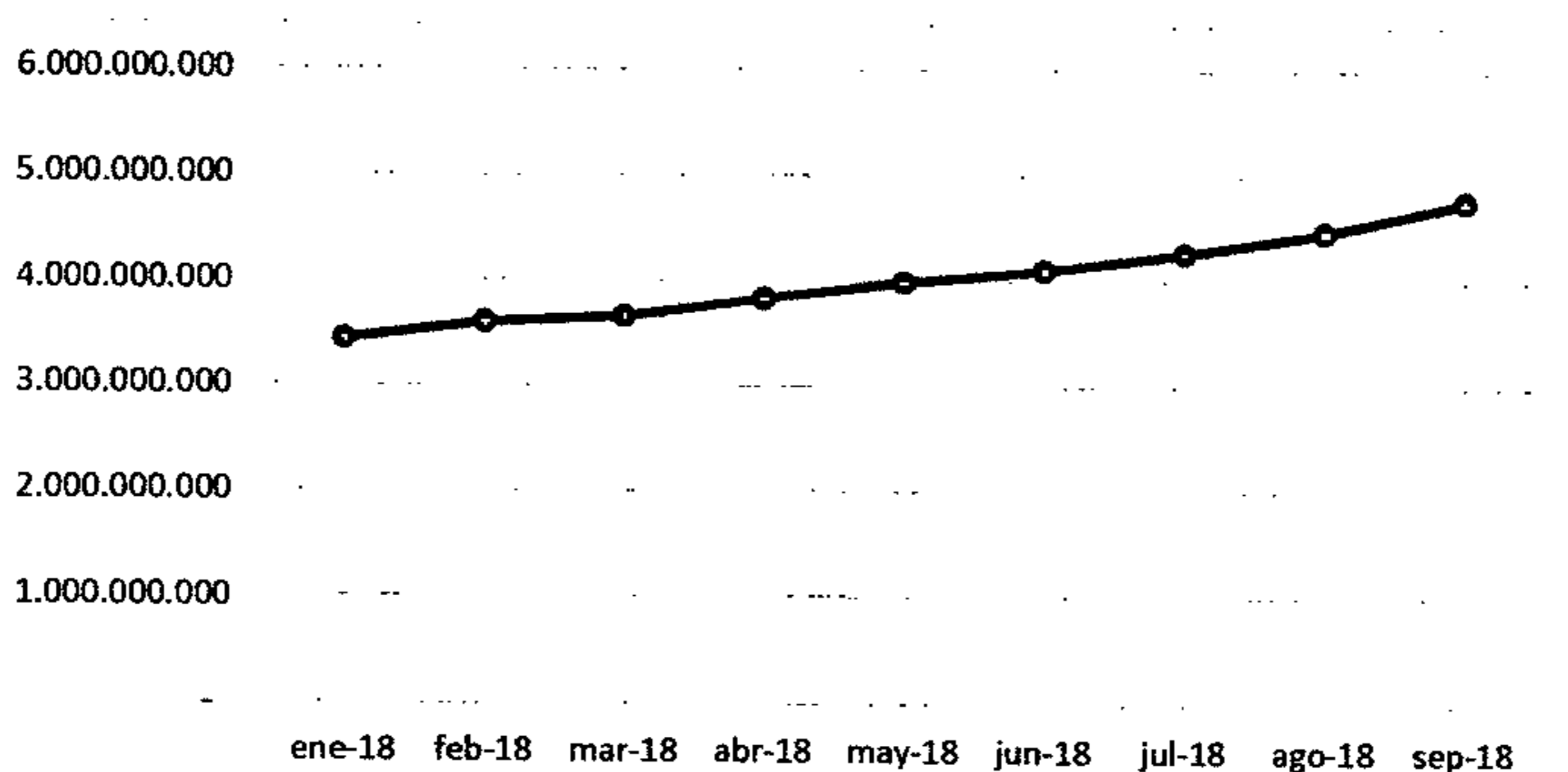
La gestión de cobro de la cartera se ve reflejada en el aumento de las financiaciones, con 642 para este mes. El total del año se incrementa en 4.259 acuerdos de pago, que corresponden a un 206%. Durante el mes de septiembre de 2018, se realizaron 441 más que en septiembre de 2017, que corresponde a un 219%, lo cual se refleja en las cifras de de la siguiente tabla:

**Tabla 13. Valor Financiación EMDUPAR S.A. E.S.P.
De Abril a Septiembre 2018.**

PERIODO	VALOR FINANCIACIÓN EMDUPAR
ENERO 2018	3.439.288.790
FEBRERO 2018	3.601.078.416
MARZO 2018	3.656.014.970
ABRIL 2018	3.829.260.514
MAYO 2018	3.984.665.064
JUNIO 2018	4.103.413.538
JULIO 2018	4.267.220.862
AGOSTO 2018	4.468.440.971
SEPTIEMBRE 2018	4.766.689.934

En la grafica se puede observar cómo la Financiación o Normalización de la cartera aumenta cada mes con la gestión realizada por la Empresa en las suspensiones, cortes, visitas personalizadas, llamadas, mensajes de texto, correos, campañas de normalización diarias en diferentes barrios de la ciudad, Cobro Coactivo y depuración de aquellos usuarios inexistentes.

Gráfica 10. Valor Financiación EMDUPAR S.A. E.S.P.



DEPURACIÓN DE LA CARTERA

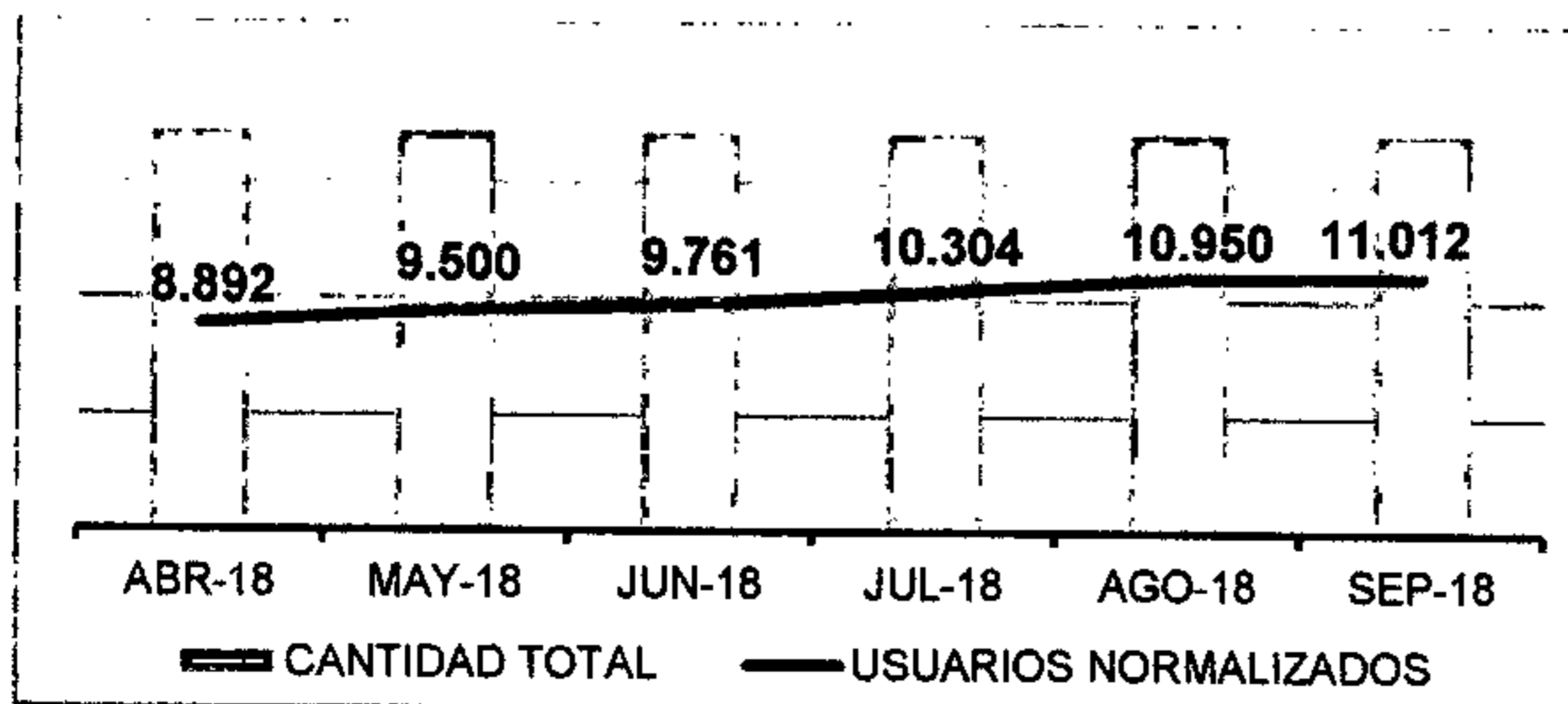
Como se observa en la siguiente tabla, con corte a Septiembre de 2018, se ha normalizado el 64,30% del universo de usuarios con cartera morosa superior a 360 días, superando la meta del 21% exigido en el Programa de Gestión. Por su parte, la recuperación de cartera mayor a 365 días se encuentra en un indicador creciente que a septiembre de 2018 alcanzó 16,40%, casi el doble del alcanzado en el mes de abril de 2018; es decir, la meta se ha cumplido en un 78%.


**Tabla 14. Normalización de usuarios con cartera morosa.
De Abril a Septiembre 2018.**

MES	TOTAL USUARIOS	HASTA 365 DIAS OBJETIVO: 21%			MAYOR 365 DIAS OBJETIVO: 21%		
		CANTIDAD TOTAL	USUARIOS NORMALIZADOS	%	CANTIDAD TOTAL	USUARIOS NORMALIZADOS	%
abr-18	92.160	17.114	8.892	52%	19.576	1.648	8,40%
may-18	92.265	17.109	9.500	56%	19.550	2.166	11%
jun-18	92.296	17.096	9.761	57%	19.483	2.370	12%
jul-18	92.545	17.086	10.304	60%	19.376	2.544	13%
ago-18	92.825	17.103	10.950	64%	19.364	2.789	14,40%
sept-18	11.012	17.103	11.012	64,3%	19.361	3.175	16,40%

En la siguiente gráfica se observa la tendencia creciente de normalización de usuarios con cartera menor a 365 días, los cuales equivalen al 64,3%

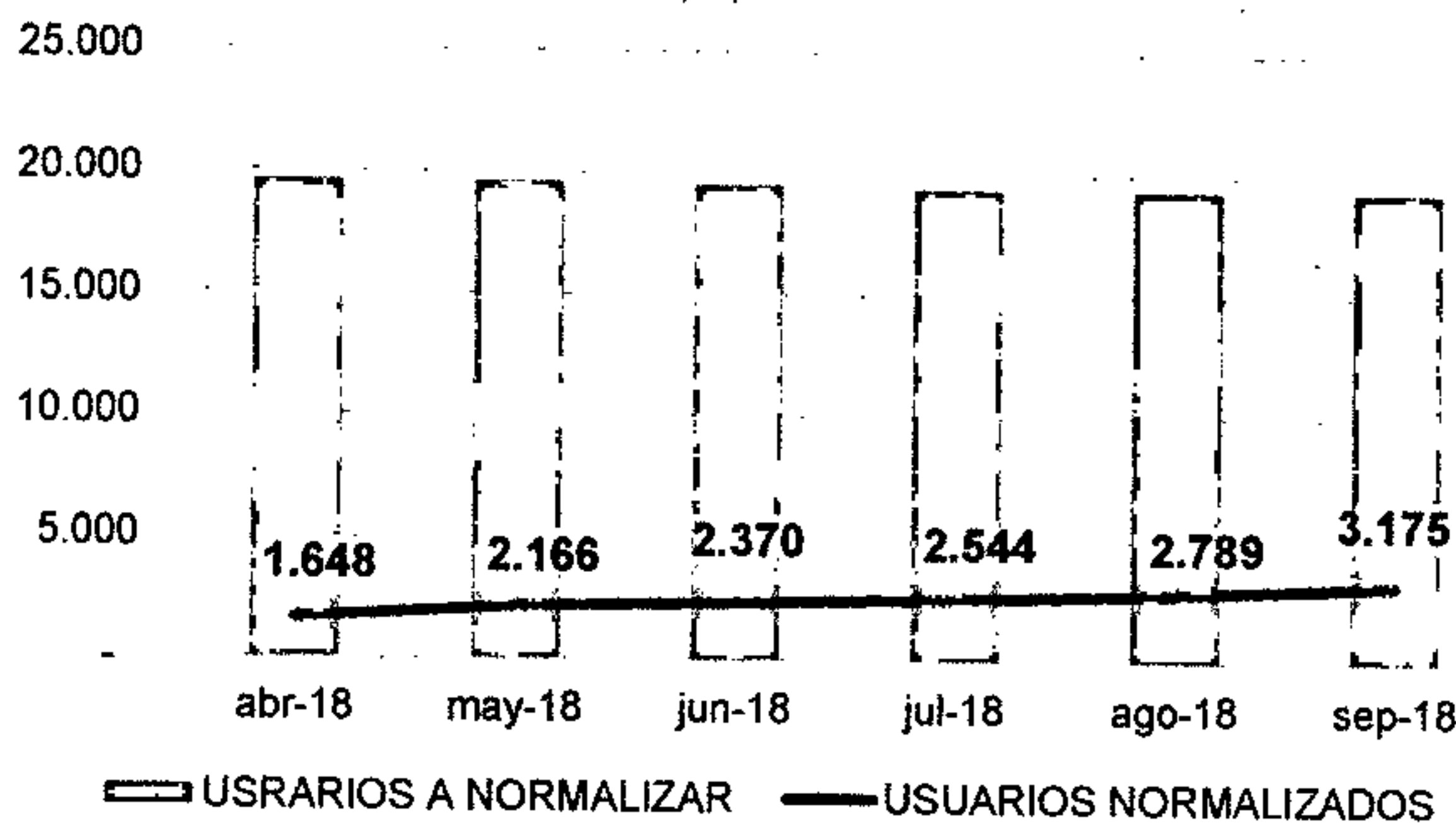
Gráfica 11. Usuarios normalizados hasta 365 días de mora



	<h2>COMUNICACIÓN EXTERNA</h2>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 24 de 61

De la cartera mayor a 361 días de 19.634 usuarios se normalizaron 3.175, lo que equivale a un 16,40%:

Gráfica 12. Usuarios normalizados mayor 365 días de mora



ACCIONES DE SUSPENSIÓN Y CORTE

Para el mes de septiembre se implementaron e intensificaron los controles de seguimiento a los cortes sencillos y los cortes drásticos. De igual manera se tiene en cuenta el calendario de facturación y sus fechas de vencimiento. Para realizar cortes sencillos a deudas de (2) meses en adelante, se mantiene la estrategia y los grupos diseñados en el mes de Julio 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 que presentan deudas superiores a 36 facturas, obligándolos a normalizar su situación financiera con la Empresa

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

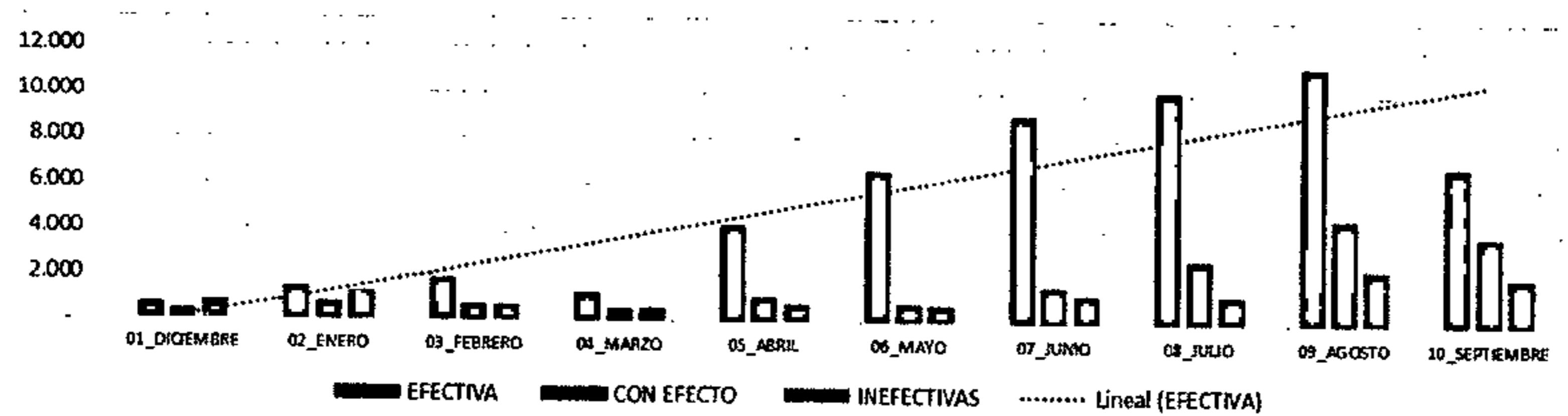
Tabla 15. Consolidado suspensiones Diciembre 2017 a Septiembre 2018

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
SEPTIEMBRE	6.868	3.833	2.126	12.827
TOTAL	46.152	13.021	9.666	81.989


Como se puede observar, el control de morosidad continúa ejerciéndose, lo que ha permitido aumentar el recaudo. A la fecha se han ejecutado 81.989 acciones tendientes a mejorar la cultura de pago de todos los usuarios y continuamos exigiendo al Colaborador el incremento del porcentaje de efectividad de las mismas. Las suspensiones efectivas de 690 en diciembre de 2017 pasaron a 6.868 un aumento de 6.178.

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.

Gráfica 13. Suspensiones de Diciembre de 2017 a Septiembre de 2018



Se ha venido exigiendo al Colaborador Empresarial mejorar la efectividad de las suspensiones y cortes, en el marco del debido proceso.

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 26 de 61

Por otra parte, se observa un incremento significativo en comparación con otros meses de los predios que siguen suspendidos, esto se debe, al seguimiento que se está llevando a cabo en campo de aquellos usuarios que no han generado orden de reconexión o no han reflejado pago en el sistema.

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 Septiembre 2018

ANOMALIA	ENE.	FEBR.	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO.	SEPT.	TOTAL GENERAL
PAGOS EFECTUADOS	348	467	311	812	624	865	1.702	2.594	1.165	9.039
SIGUE SUSPENDIDO	259	139	105	209	125	583	878	1.785	2.489	6.767
USUARIO REALIZO ABONO	151	88	77	59	57	104	87	183	179	1.048
TOTAL	758	694	493	1.080	806	1.552	2.667	4.562	3.833	16.854

FUENTE: RADIAN COLOMBIA S.A.S. Septiembre 2018.

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.

En este sentido, la mayor cantidad de anomalías se presenta en **acometida no visible** (559), seguida por **predios enrejados** (415), 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** (315) 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 septiembre, 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, todo dentro del Plan de Cultura Ciudadana y medios.


	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 27 de 61

Tabla 17. Eficacia de la actividad de Suspensión y Corte vs la Reinstalación y Reconexión - Diciembre 2017 a Septiembre 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
JUL	3.324	1407	1.917
AGO	4.010	1662	2.348
SEP	2.081	683	1.398
TOTAL	17.928	5.524	12.404


CORTES DRÁSTICOS

Para el mes de septiembre se realizaron 813 cortes drásticos, incrementándose en 625 frente al mes anterior. A través del Colaborador Emprearial, se implementó una estrategia de Gestión Comercial de forma que el usuario en la puerta de la casa tenga la información necesaria para normalizar su deuda y lo más importante, normalizar su punto de suministro con una cajilla y un medidor de acuerdo a la norma técnica y el Contrato de Condiciones Uniformes.

Durante el mes de septiembre se realizaron cortes drásticos en cuatro (4) barrios principales de la ciudad, los cuales tiene una cartera altísima y muchas anomalías que no permiten realizarles el ciclo comercial completo; con dicha estrategia llegamos a los barrios Fundadores, Jorge Dangond, Primero de Mayo y La Nevada que presentaban como barrio los mayores índices de morosidad. De esta manera, logramos normalizar desde el punto de suministro hasta el pago total de la deuda de una cantidad de usuarios importantes, logrando así realizarles el ciclo comercial completo y recuperar a estos usuarios.

SUSCRIPTORES EN COBRO JURÍDICO SEGÚN ESTADO

De 1.600 usuarios que se enviaron para la oficina de cobro coactivo se han normalizado 506, lo que equivale a un 31%. Se anexan bases de datos con información de usuarios remitidos para iniciar proceso de jurisdicción coactiva.

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 28 de 61

OTRAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN DE CARTERA


Para el mes de Septiembre se implementó con el Grupo de Gestores comerciales, la estrategia de abarcar barrios específicos donde se visitó a todos aquellos usuarios que presentaran deudas mayores a dos meses, invitándolos la normalización de su servicio, dándole a conocer los planes de financiación. Para mayor cobertura de los usuarios, teniendo en cuenta la cantidad de cartera que se presenta, el día 6 de septiembre ingresaron al grupo cuatro (4) gestores, de forma que se trabajara en diferentes frentes o sectores llevando al usuario toda la información.

Igualmente, con un barrido en el barrio Fundadores se visitaron todos los usuarios morosos mayores a 60 facturas a quienes se les brindó toda la información para su normalización, así como el acompañamiento a las brigadas de Emdupar al barrio realizadas en barrios como Edgardo pupo, Garupal II, La nevada, Nando Marín, Mareigua, Villa Fuentes, 450 años, Nuevo Amanecer, entre otros; finalmente, visitamos los ciclos de facturación que estaban vencidos con usuarios de dos facturas como por ejemplo Villalba, Pontevedra, Los Ángeles, Los Músicos, San Joaquín, San Vicente, Los Cortijos, invitándolos a la importancia del pago de su factura e incentivándolos a la cultura de pago para que disfruten de su servicio sin inconvenientes.

Figura 3. Socialización a usuarios con deudas altas.



FUENTE: RADIAN COLOMBIA S.A.S. Septiembre 2018.

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 29 de 61

10. OBTENER LOS SERVICIOS DE UN LABORATORIO DE MEDIDORES.

De acuerdo con el cronograma establecido, para la puesta en marcha del Laboratorio de medidores la Empresa se encuentra capacitando tres (3) funcionarios en el Instituto Nacional de Metrología de Colombia de la ciudad de Bogotá. Para el mes de Septiembre se realizaron los cursos de **NORMA NTC-ISO/IEC 17025:2017** los días 12 de Septiembre al 14 de Septiembre de 2018.

Además, los funcionarios asistieron al curso de **METROLOGIA DE PRESION**, los días 26 de Septiembre al 28 de Septiembre. Ambos en el Instituto Nacional de Metrología de Colombia. Identificar los soportes de las acciones adelantadas en relación con el laboratorio dentro de los Anexos Componentes Comercial.

Frente a los avances para la obtención de un laboratorio de medidores propio, se informa que la Empresa ya adquirió el Banco de medidores, que permitirá la verificación metrológica directamente por Laboratorio certificado en la ciudad, y no con contrato de laboratorio en otra ciudad, por lo que se da inicio a las adecuaciones locativas del área destinada en la planta de tratamiento la *Huaricha*.

Figura 4. Banco de medidores en bodega



En la siguiente figura se observa el Banco de medidores y accesorios presentes en el municipio de Valledupar, dando inicio a la adecuación de obra civil al interior del espacio:


	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 30 de 61

Figura 5. Electrónica Banco de medidores



Figura 6. Tanques de pruebas Banco de medidores municipio de Valledupar



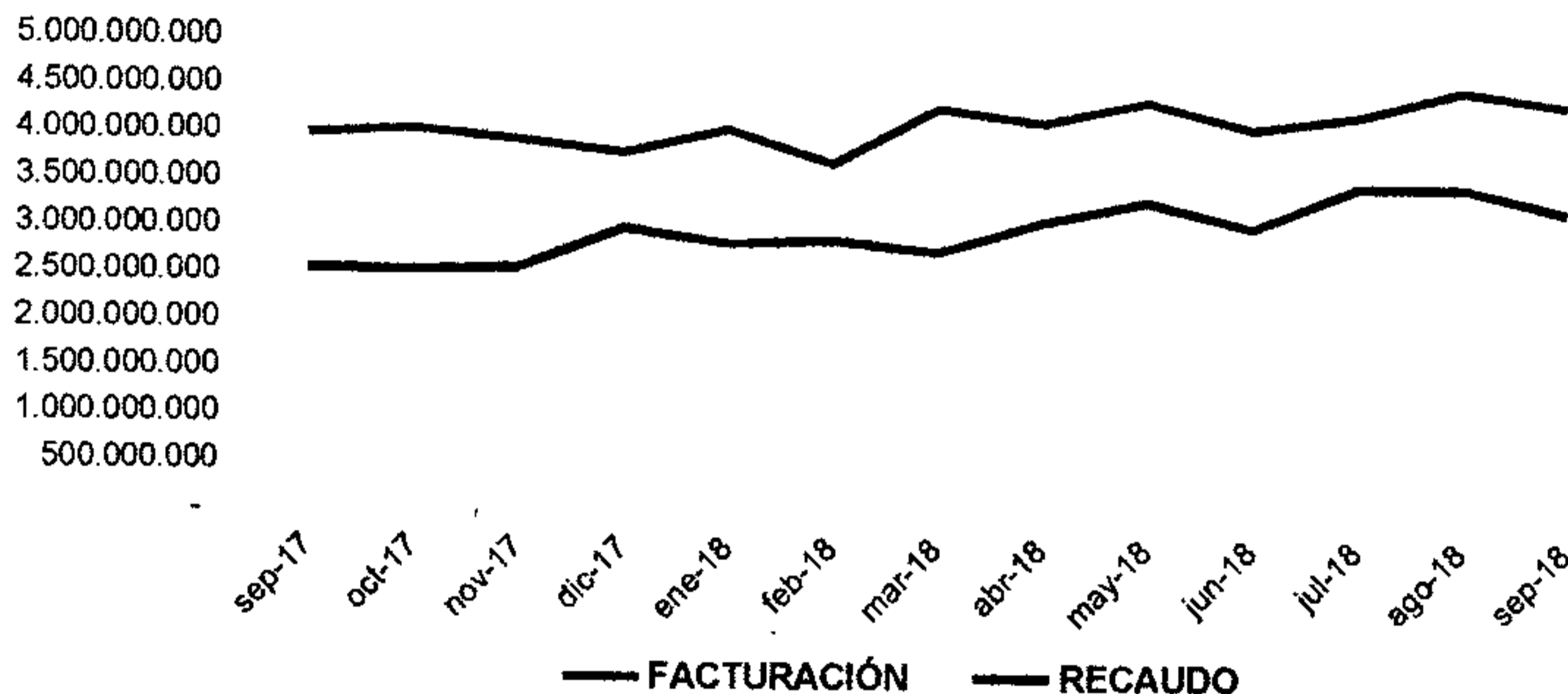
11. GESTIÓN Y EFICIENCIA EN EL RECAUDO (Sin subsidios)

En la siguiente tabla se evidencia el incremento que mensualmente ha venido teniendo el recaudo de la Empresa frente a la facturación, que en el mes de Septiembre de 2018 corresponde a un 74%:

Tabla 18. 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
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%
sep-18	4.334.826.678	3.201.838.327	74%	-7,46%

**Gráfica 14. Facturación vs. Recaudo mensual.
De septiembre de 2017 a septiembre de 2018**



El valor del recaudo en septiembre de 2018, comparado con la facturación del mismo periodo se disminuye en un 3% con respecto al periodo anterior. El mes de septiembre de 2018 (\$3.201.838.327) comparado con septiembre de 2017 (\$2.541.222.638) se incrementa en 26% que corresponde a \$660.615.689 (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 COLOMBIA S.A.S.: para el mes de septiembre 2018 el recaudo proyectado fue de \$3.191.113.170, con un incremento mensual del 3% y con respecto a lo facturado el porcentaje para septiembre del 2018 es el 81.3% y se logró 74%, por disminución en la facturación del 7.3%.

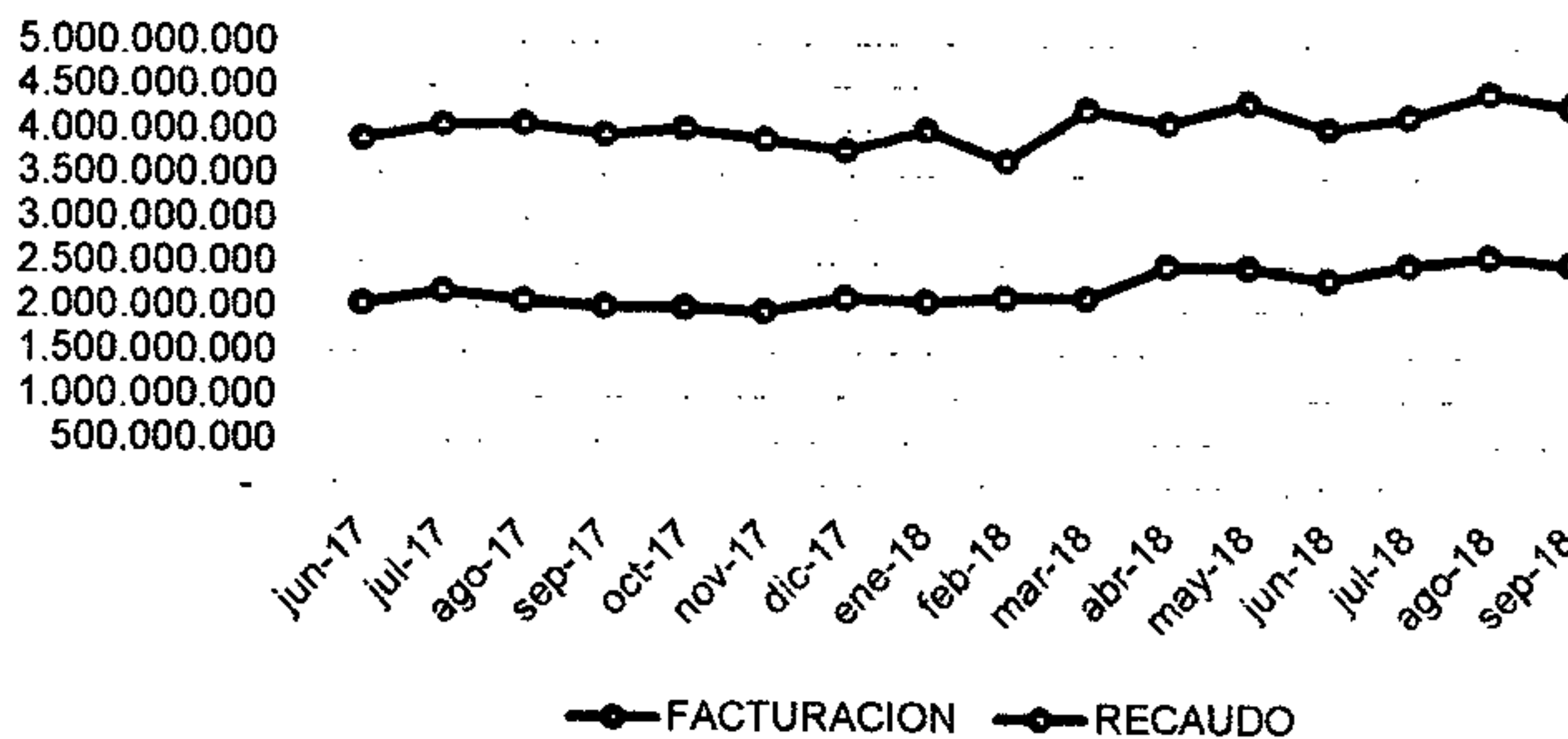
Tabla 19. Reporte de Ventas Corrientes y Recaudo Corriente por Conceptos

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%
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%
Sep-18	4.334.826.678	2.546.460.592	59%	-3,00%

El recaudo corriente durante el mes de septiembre del 2018 disminuye en un 3% con respecto al mes de agosto del 2018. Con el aumento de las cuadrillas de suspensión que inició en el mes de Diciembre con la contratación de un tercero (RADIAN COLOMBIA S.A.S.), jornadas de normalización (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.

Gráfica 15. Ventas Corrientes vs Recaudo Corriente



Durante el mes de septiembre del 2018 se realizaron 20 jornadas de normalización en los barrios, con 923 usuarios atendidos, 115 financiaciones y con recaudo de \$80.121.872. Es necesario seguir fortaleciendo las actividades de cobro para mejorar el indicador del recaudo corriente.

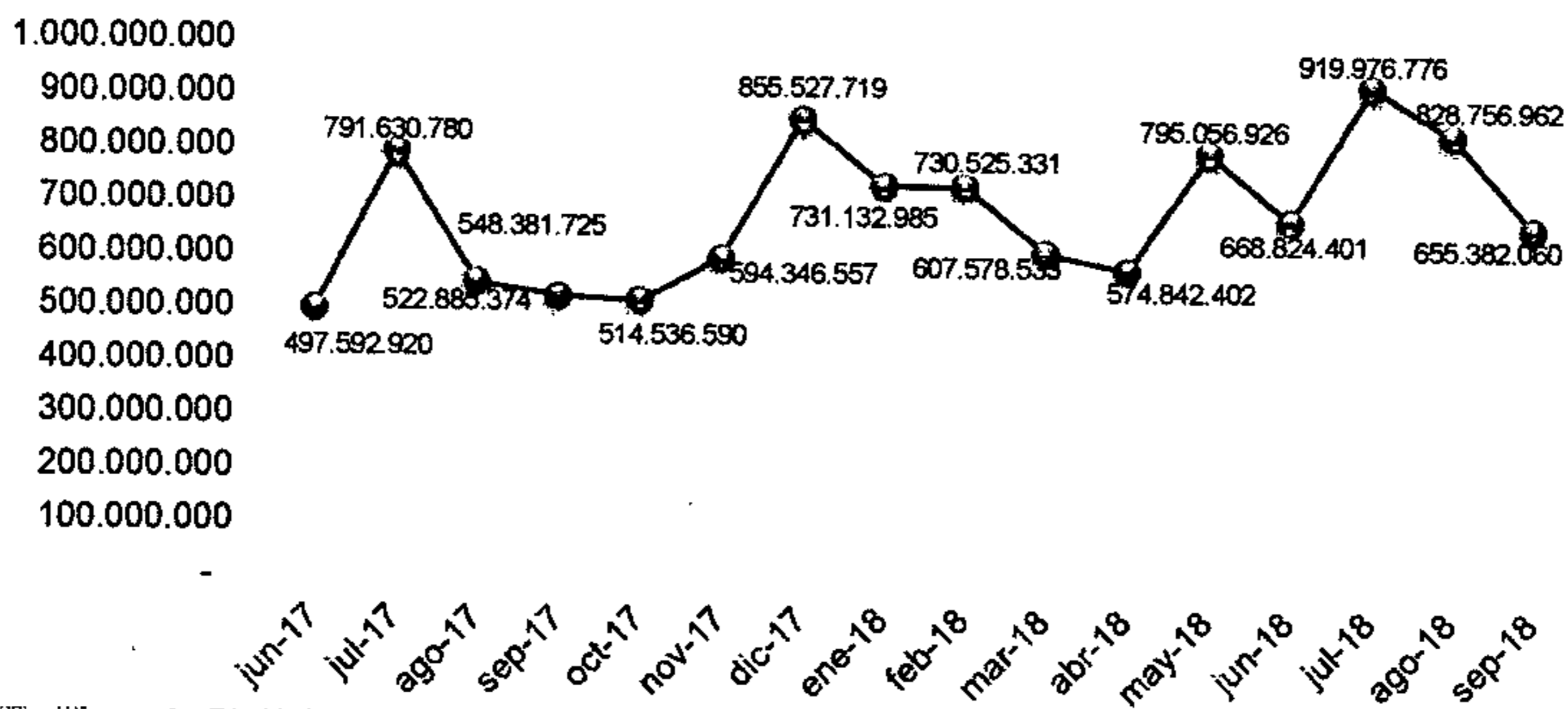
Tabla 20. Estadísticas Jornadas Normalización Septiembre 2018

CANT	BARRIO	FECHA	FINANCIAR	CUOTA INICIALES	PAGOS	RECAUDO TOTAL	PQR	TOTAL USUARIOS ATENDIDOS
1	JORGE DANGOND	03/09/2018	8	4.290.000	21	8.450.742	7	40
2	VILLA CONCHA	04/09/2018	2	250.000	5	893.449	3	8
3	ENEAL	05/09/2018	1	100.000	8	2.057.032	2	17
4	VILLA CORELCA	06/09/2018	3	530.000	10	2.994.700	3	25
5	SANTA RITA	07/09/2018	4	1.200.000	11	2.582.717	5	37
6	PRIMERO DE MAYO	10/09/2018	6	1.680.000	13	3.455.535	10	42
7	LA ESPERANZA	11/09/2018	4	841.000	11	2.974.103	5	21
8	LOS MUSICOS	12/09/2018	3	520.000	13	7.259.436	7	27
9	CONJ SAN FRANCISCO	13/09/2018	6	1.580.000	17	3.139.095	5	26
10	EL PARAMO	14/09/2018	4	820.000	12	5.344.910	7	53
11	MAREIGUA	17/09/2018	7	2.080.000	14	6.699.438	10	43
12	VILLA FUENTES	18/09/2018	3	280.000	12	3.222.459	7	46
13	NUEVO AMANECER	19/09/2018	3	744.000	12	4.417.362	10	61
14	VILLA DEL ROSARIO	20/09/2018	7	845.000	13	1.828.685	9	49
15	LA NEVADA	21/09/2018	12	2.825.000	37	7.344.902	16	110
16	EDGARDO PUPO	24/09/2018	10	1.520.000	19	3.119.699	6	72
17	GARUPAL II	25/09/2018	12	2.080.000	26	5.128.107	9	40
18	LA NEVADA	26/09/2018	14	2.446.000	30	5.040.851	14	62
19	LA NEVADA	27/09/2018	6	1.200.000	22	4.168.650	8	56
20	NANDO MARIN-PERSONERIA	28/09/2018	0	-	-	-	0	88
TOTALES SEPTIEMBRE 2018			115	25.831.000	306	80.121.872	143	923


Tabla 21. Reportes detallados de recaudo no corriente, por conceptos y aplicación De Junio de 2017 a septiembre de 2018

PERIODO	RECAUDO NO CORRIENTE	PORCENTAJE
jun-17	497.592.920	0
jul-17	791.630.780	59%
ago-17	548.381.725	-30%

PERIODO	RECAUDO NO CORRIENTE	PORCENTAJE
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%
Sep-18	655.382.060	-21%


Gráfica 16. Recaudo No Corriente Septiembre 2018


Para el mes de septiembre del 2018 disminuye en un -21%. 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.

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 36 de 61

Se anexa:

1. Recaudo corriente detallado por conceptos en septiembre del 2018.
2. Recaudo No corriente detallado por conceptos en septiembre del 2018.
3. Jomadas de normalización en mes de septiembre del 2018.

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 37 de 61

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.

Con respecto a la reestructuración de la Planta de Personal y aplicación de las adecuaciones pertinentes, se han realizado los siguientes avances:

DE LAS FASES PARA REDISEÑAR UNA ENTIDAD DEL ORDEN TERRITORIAL:

1. FASE PREVIA: ACUERDO INICIAL DE DISEÑO: En Agosto se cumplió
2. FASE DE DIAGNÓSTICO: En septiembre se realizo
3. FASE DE DISEÑO: Actualmente se trabaja en esta fase
4. FASE DE IMPLEMENTACIÓN

1. FASE DE DIAGNÓSTICO

El diagnóstico es un proceso de investigación que consistió en la evaluación de la situación actual de la planta de personal, en el estudio sistemático y presentación de conclusiones sobre la misión que desarrolla la entidad frente al rol que le corresponde desempeñar al Estado, su funcionamiento, aspectos críticos, naturaleza y magnitud de las necesidades, y el conocimiento analítico de los problemas que afectan o alteran el desarrollo de sus actividades. El propósito del diagnóstico fue identificar las dificultades y problemas críticos que están afectando el normal funcionamiento de la empresa, las causas que los originaron, analizar sus implicaciones y definir las necesidades y retos de la empresa en materia de planta de personal.


1.1 Marco legal

Se realizó una selección de aquellos aspectos jurídicos; conjunto de disposición, leyes, resoluciones, acuerdos que afectan a la Empresa que nos proporciona las bases sobre la cuales se determina el alcance y naturaleza de este Rediseño.

Se indagó sobre las leyes aplicables al tema del Rediseño de la Planta: Artículos de la Constitución, convenios, leyes Orgánicas, leyes Ordinarias, decretos, resoluciones, sentencias, normatividad, relacionadas con el tema.

1.2 Rol institucional

Se hizo una breve reseña histórica de la Empresa; su constitución, su regulación Constitucional Especial por ser una Empresa de Servicios Públicos, Nombre y Naturaleza,

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 38 de 61

sobre su conformación Estatutaria y Junta Directiva. Así mismo, se relacionó la misión u objeto social, además de la identificación y el análisis de las funciones generales asignadas a la entidad.

2.3 Misión u objeto social

La misión como razón de ser de la organización, sintetiza los principales propósitos estratégicos y los valores esenciales que deben ser conocidos, comprendidos y compartidos por todas las personas que hacen parte de la organización.

Dentro de la Pagina web de la Empresa pudimos revisar el objeto principal de la Empresa con su Misión, Visión, política de Gestión, Objetivo Corporativo.

2.4 Identificación y análisis de las funciones generales

A partir de la claridad de la misión u objeto social, se analizó la pertinencia de las funciones generales otorgadas a la organización por la norma de creación, así como aquellas que la modifican o adicionan.

Se definió las funciones principales de acuerdo a su Misión, y están ligadas directamente a la prestación del Servicio.

2.5 Análisis de capacidades y entornos


Capacidad directiva: Corresponde a las habilidades de planeación, dirección, control, comunicación con que cuenta la Empresa para cumplir con la prestación del servicio; la capacidad directiva con la que cuenta, la estructura orgánica, reglamento Interno, Manual de Funciones y Procesos, las partes interesadas, para la prestación del Servicio de forma Eficiente.

Capacidad competitiva: Se realizó y se mencionó una revisión de cada una de las áreas de las Empresa para analizar desde cada una; las estrategias establecidas para lograr una Gestión óptima para la prestación de un Servicio eficiente, asegurando una Cultura de Planeamiento seguimiento y control.

Capacidad técnica: Desde cada una de las Áreas, Comercial y Técnica la capacidad física y Financiera con la que cuenta la Empresa, el número de Usuarios, la Facturación, el número de M3 producidos y facturados, rotación de Cartera etc.

Capacidad tecnológica: En compañía con la Persona encargada de la oficina de Sistema se realizó una breve descripción con lo que cuenta la empresa en estos momentos en materia de capacidad instalada en términos Tecnológicos

Capacidad del talento humano: Desde la Oficina de Talento Humano se realizó una revisión de cada una de las Hojas de vida de los empleados Actuales, tendientes a

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 39 de 61

realizar una actualización de niveles académicos y experiencia técnica, se mencionó un análisis del costo de la Planta de Personal, determinando el número de funcionarios, cargos, la distribución por cargos, por gestión, por dependencias, centro de costos, situaciones administrativas, fuero sindical, tipo de contrato, nivel de estudios, antigüedad y edad.

Entorno económico: Se realizó un análisis de la situación actual del Municipio de Valledupar en materia de Economía; se analizó la situación de las empresas de servicios públicos nivel Costa Atlántica de acuerdo al Plan de Desarrollo Municipal y Departamental.

Luego la situación de la empresa en materia de manejo de presupuesto que es aprobado desde la Junta Directiva.

Entorno político: Se efectuó un análisis en torno de las políticas y leyes que se articulan con los lineamientos establecidos para la prestación del servicio públicos; entre ellos el Plan de Desarrollo Municipal y la naturaleza Jurídica propia de las empresas de Servicios Públicos Domiciliarios.

Entorno social: En este aparte se planteó la situación actual de la población en materia de Educación, economía y demás que pueda repercutir en la accesibilidad a servicios públicos esenciales y que se está haciendo para dar un salto con miras a la reducción de estas desigualdades y buscando un equilibrio entre las oportunidades a las que tienen acceso los integrantes de la población no solo a los servicios públicos esenciales, sino también empleo decente para la generación de ingresos que permitan, a las familias, obtener los recursos que contribuyan a la atención de sus necesidades básicas.

Entorno tecnológico: Se mencionó el código de buenas prácticas de las Herramientas tecnológicas para el despliegue de redes y Comunicaciones en cada una de las Empresas. Hablamos de los lineamientos nacionales y normas de ordenamientos de cada uno de los municipios y departamentos del país. Donde se definen las condiciones y procedimiento para el despliegue de infraestructura de Tecnologías de la información y las Comunicaciones en el Territorio Nacional.


Mediante oficio de Comunicaciones Internas (GT-GT-359, GT-GT-360, GT-GT-361, GT-GT-364, GT-GT-371, GT-GT-374) se solicitó a las dependencias de la entidad la siguiente información:

Control Interno de Gestión:

- Informes de gestión del Plan de Salvamento sugerido por la Superservicios.
- Planes de mejoramiento vigentes.
- Resumen de las auditorías internas realizadas.

División de Facturación:

- Estudio de Costos y Tarifas.

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 40 de 61

Gestión Financiera:

- Desagregación del presupuesto vigencia 2017 y 2018.
- Ejecución presupuestal vigencia 2017 y primer semestre 2018.
- Indicadores financieros de las vigencias 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.
- Estados financieros de los años anteriormente mencionados.

Gestión Documental

- Planta de personal y escala salarial año 2003.
- Manual de funciones de la empresa año 2001.
- Gestión Humana
- Planta de personal actualizada.
- Novedades de nómina discriminadas.
- Costos de personal.
- Factores salariales.
- Copia de la convención colectiva.
- Relación actualizada de los trabajadores afiliados a los sindicatos de la empresa.
- Disponibilidad de las hojas de vida de los funcionarios de la entidad para realizar el análisis de perfiles.
- Indicadores de ausentismo del año 2017 – 2018.
- Rotación de personal 2017 – 2018.
- Cronograma de capacitaciones 2018.

Secretaría General:

- Último acuerdo de aprobación de la planta de personal y el manual específico de funciones de la empresa EMDUPAR S.A. E.S.P.


División Sistemas de Información:

- Diagnóstico de Infraestructura tecnológica (hardware), disponibilidad de software, conectividad, entre otros, existentes en la empresa.
- Capacidad instalada de la entidad en términos tecnológicos.

La información suministrada por cada una de la dependencia que atendieron la comunicación, sirvieron como insumo para la construcción del documento correspondiente a la fase del diagnóstico del estudio técnico. *Se anexa documento en Medio Magnético.*

FASE DE DISEÑO

Validación del acuerdo inicial de diseño

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 41 de 61

En este punto la entidad revisó los objetivos y alcances planteados en la “fase previa” y después de elaborado el “diagnóstico”, se define que efectivamente tales objetivos se lograrán adelantando la reforma planteada inicialmente.

Arquitectura institucional

La arquitectura institucional consiste en diseñar la estructura administrativa más adecuada para la operación de la entidad y la prestación efectiva de bienes y servicios.

Para esto se revisó la estructura actual de la empresa aprobada por el ACUERDO N° 0015 de 3 de diciembre de 2010 “Por medio del cual se aprobó la nueva Planta de Personal y el Manual Especifico de Funciones y Requisitos Mínimos de la empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P.”, (modificado por el Acuerdo No. 0011 del 27 de julio 2012), y el ACUERDO N° 0023 de 17 de septiembre de 2015 “Por medio de la cual se Formaliza la ESCALA SALARIAL para los trabajadores de la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P.” determinando el número de funcionarios, cargos, la distribución por cargos, por gestión, por dependencias, centro de costos, situaciones administrativas, fuero sindical, tipo de contrato, nivel de estudios, antigüedad, edad, centro de labor, centro de costo, costo sueldo y sueldo indexado.

Luego se estructuró la planta actual de cargos por niveles : Asesor, Directivo, profesional, técnico y asistencial, denominación del cargo, naturaleza, tipo de vinculación, salario y número de personas por cargos.


Se determinó la escala salarial, teniendo en cuentas los niveles, cargos y salario base. Se realizó la revisión de todas las hojas de vida del personal, revisando las competencias básicas: educación, formación y experiencia correspondiente al Manual de perfiles actual. Como resultado se obtuvo la base de datos actualizada del personal, la escala salarial actual, el costeo de la nómina y la caracterización de la planta de personal.

ANALISIS FINANCIERO

Se revisó el comportamiento financiero de le Entidad buscando un análisis objetivo del estado actual en que se encuentra; analizando los ingresos y gastos que resultaron útil para darnos un panorama de todos los recursos apropiados en el presupuesto, Balance General, Estado de Pérdidas y Ganancias, Indicadores, Ejecución presupuestal; que nos permitieran tener una idea o una perspectiva de la salud presupuestal y financiera de la Empresa.

Con Miras a realización de una propuesta de restructuración organizacional funcional se analizaron los costos administrativos y costos de personal, teniendo en cuenta la eficiencia de personal actual.

De igual forma se realiza un análisis de los costos administrativos y de inversión basados en la estructura tarifaria actual; calculando los costos medio de administración e inversión;

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 42 de 61

buscando definir que estructura de costos y gastos es la más indicada de acuerdo al marco tarifario actual.

Análisis de procesos

Se analizaron los procesos que se desarrollan al interior de la institución, porque estos finalmente van a determinar la estructura administrativa, los procesos, actividades y procedimientos son el insumo básico para el levantamiento de las cargas de trabajo, y a la vez, las cargas de trabajo son el insumo básico para el manual de funciones y competencias.

Para lo anterior se revisó el mapa de procesos actual, procedimientos, caracterizaciones y su correspondiente responsable (área, gestión, etc). Relación de procesos y su correspondiente área funcional, el bien o servicio entregado y los grupos de interés relacionados.

Dentro del análisis de la planta se determinó el proceso labor, asignado, procedimientos y actividades realizadas, que son base para el levantamiento de cargas de trabajo.

Se realizó el análisis de procesos por opciones prioritarias dependencia, proceso ¿se requiere el proceso? ¿es necesario que sea ejecutado por la entidad? ¿se lleva a cabo en otras, dependencias? y observaciones.

Dentro del levantamiento de cargas de trabajo se determinará redefinición de los procesos para alineación y formulación de propuesta.

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 mark]



COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15


Versión : 02-19-07-11

Página: 43 de 61

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)- VIGENTE DEL MES PASADO
	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 16 de octubre de esta vigencia solicitó al doctor Jorge Luis Ceballos, Lider ECCL del Centro de Operacion y mantenimiento Minero (COMM), SENA Regional Cesar, el avance el PROYECTO DE CERTIFICACION POR COMPETENCIAS LABORALES Funcionarios de Redes Acueducto y Alcantarillado y Planta de Aguas Residuales (PETAR), para lo cual se concertó reunión con el Evaluador por Competencias del SENA Jorge Mendoza para el jueves 18 de octubre a las 7:00 am en la sala de juntas de EMDUPAR, con el fin de socializarles los resultados de la prueba de conocimiento escrita realizada el mes pasado y tambien explicarles el proceso que se llevaria acabo en la auditoria, quedando pendiente la Auditoria como lo manifestó el doctor Jorge Luis Ceballos, Lider ECCL del Centro de Operacion y mantenimiento Minero (COMM), SENA Regional Cesar para la semana entrante del 22 al 23 de octubre.
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 Marevis 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 Marevis 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)- VIGENTE DEL MES PASADO
	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 certifiacion por competencias laborales al equipo comercial de EMDUPAR con la norma 280201053 Atender al cliente aplicando las políticas y normatividad del sector , el Doctor Jorge Luis Ceballos, Lider ECCL COMM, mediante correo electronico de 6 de septiembre traslado este dicho requerimiento a a la Doctora Marevis 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 Marevis Zambrano 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)- VIGENTE DEL MES PASADO

Figura 7. Socialización de los resultados de la prueba de conocimiento escrita



	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 45 de 61


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 22. 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
Julio	2,531,743,296.20	919,976,775.80	268,460,533.66	32,544,568.78	3,752,725,174.44
Agosto	2,631,318,081.00	828,756,962.00	307,859,387.59	32,463,434.00	3,800,397,864.59
Septiembre	2,546,456,266.52	655,382,060.48	0	34,126,922.00	3,235,965,249.00
Total	22,029,773,453.92	5,875,173,532.62	3,164,068,688.58	368,582,008.90	31,437,597,684.02

Al analizar el comportamiento de los flujos mensuales de caja podemos evidenciar que el ingreso del mes de septiembre representa aproximadamente el 10.29% de la totalidad de los ingresos percibidos durante el año 2018; como también que existen unos porcentajes con tendencia al alza en relación al flujo de caja a partir del mes de marzo hasta el mes agosto del 2018, pero en éste mes en relación al mes anterior se evidencia una disminución en la totalidad del los ingresos del 21% y en la recuperación de cartera disminuyo en un 21% con relación a la recuperación hecha en el mes anterior, teniendo en cuenta que el fin de mes correspondió a días no hábiles, lo que afecta el flujo de caja directamente. Adicionalmente la disminución fue afectada debido a que en el mes de septiembre no hubo recaudo por concepto subsidios para los extractos 1,2 y 3. Podemos decir en términos generales, que los ingresos totales llevan una tendencia de equilibrio en promedio de unos ingresos mensuales \$3.495.329.001,45, valor superior a como inició el programa de gestión.

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 46 de 61

Es de aclarar que en el reporte anterior como se informó, se presentaron inconvenientes en la interface del sistema comercial y el sistema contable por los ajustes técnicos en la implementación total de las NIFF y ejecución del plan de saneamiento contable; por tal razón, en este reporte se presenta los valores ajustados del mes de agosto de 2018.

Subsidios:

Así las cosas y teniendo presente que una de las acciones a adelantar por parte de la empresa Emdupar S.A E.S.P. (Acción: El prestador deberá gestionar que los recursos con destinación específica para subsidios que adeuda el municipio sean girados lo antes posible a EMDUPAR S.A. E.S.P., también que los recursos se giren mensualmente de forma oportuna o que el alcalde de Valledupar de conformidad con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015 artículo 2.3.5.1.5.33, autorice el giro directo de estos recursos a la empresa.) el subrayado es nuestro, por parte de la Empresa es el "Recaudo de subsidios adeudados por el municipio", por lo anteriormente expuesto la empresa Emdupar S.A E.S.P procede a realizar cobro de lo adeudado por concepto de subsidios de la vigencia fiscal 2018.

Durante el mes de septiembre se gestionó la cancelación de los subsidios de los estratos 1, 2 y 3 correspondiente a lo causado en el mes Agosto de 2018 por valor de \$125.421.681.46 por concepto de acueducto y la suma \$186.741.161.59 por concepto de alcantarillado; los cuales reflejan sus pagos el 08 de octubre del 2018. Durante el mes de septiembre del 2018 se causaron subsidios por servicio de acueducto \$126.516.448,02 y por Servicio de Alcantarillado \$189.931.837,28, dineros que se gestionan para su disponibilidad en el mes de octubre del 2018. A la fecha de este informe está pendiente el pago de subsidios correspondientes al mes de septiembre 2018, cuenta que se encuentra radicada y en proceso de pago por parte de la Alcaldía de Valledupar.

CUADRO RESUMEN DE INDICES FINANCIEROS AL MES DE SEPTIEMBRE DE 2018

LIQUIDEZ	ACTIVO CORRIENTE	6,294,815	20.15
	PASIVO CORRIENTE	31,240,368	
ENDEUDAMIENTO	TOTAL PASIVOS	37,899,060	12.08
	TOTAL ACTIVOS	313,641,850	
ENDEUDAMIENTO - DEUDA FINANCIERA	TOTAL OBLIGACIONES FINANCIERAS	1,449,550	0.46
	TOTAL ACTIVOS	313,641,850	



COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 47 de 61

ENDEUDAMIENTO - DEUDA NO FINANCIERA	TOTAL PASIVOS - TOTAL OBLIG.FINANC.	36,449,510.00	11.62
	TOTAL ACTIVOS	313,641,850	

APALANCAMIENTO	TOTAL PASIVOS	37,899,060	13,74
	TOTAL PATRIMONIO	275,742,790	

MARGEN NETO	UTILIDAD NETA	2,265,913	7,07
	INGRESOS OPERACIONALES	32,045,583	

ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR	CUENTAS POR PAGAR X 365	381,874,680	9,604.48
	COSTO DE VENTAS	14,512,424	

ROTACIÓN CUENTAS POR COBRAR	CUENTAS POR COBRAR SERVICIOS X 365	247,223,260	2,815.88
	INGRESOS OPERACIONALES	32,045,583	

PORCENTAJES DE SUBSIDIOS	SUBSIDIOS ASIGNADOS	3.556.000	0,11
	INGRESOS	33,355,459	


PORCENTAJE DE RECAUDO	CARTERA	18,406,834	0,57
	INGRESOS OPERACIONALES	32,045,583	

Acueducto

EJECUCION DE SUBSIDIOS	COSTOS Y GASTOS POR CABECERA	9,981,363	6,92
	SUBSIDIOS ASIGNADOS	1.441.741	

Alcantarillado

EJECUCION DE SUBSIDIOS	COSTOS Y GASTOS POR CABECERA	4,531,061	2,14
	SUBSIDIOS ASIGNADOS	2.114.259	

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 48 de 61

RENTABILIDAD ACTIVOS ROA	UTILIDAD NETA	1,921,102	0,61
	ACTIVOS	313,641,850	

RENTABILIDAD PATRIMONIO ROE	UTILIDAD NETA	1,921,102	0,70
	PATRIMONIO	275,742,790	

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

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

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


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

LOS INDICADORES DE LIQUIDEZ DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2018 nos muestran que en el corto plazo la Empresa presenta que por cada \$ 100 de deuda, se cuenta con \$20.15 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 12.8% con respecto al mes de agosto y septiembre 2018. Con la implementación de las NIIF, se continúan revisado 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 SEPTIEMBRE DE 2018 podemos concluir que la participación de los acreedores para el mes de agosto es del 12.08% sobre el total de los activos de la compañía; lo cual no es un nivel muy riesgoso mostrando un aumento con respecto al mes anterior en un 4%.

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 49 de 61

CON LOS INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO CON DEUDA FINANCIERA DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2018 podemos concluir que la participación de los acreedores externos para el mes de SEPTIEMBRE es del 0.46% 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 bajo en 2.9 % entre el mes de agosto y Septiembre de 2018.

CON LOS INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO CON DEUDA NO FINANCIERA DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2018 podemos concluir que la participación de los acreedores internos para el mes de SEPTIEMBRE es del 11.62% Sobre el total de los activos de la compañía; lo cual no es un nivel muy riesgoso.

Interpretación: Podemos observar que el nivel de endeudamiento con deuda no financiera disminuyó en 4 % con respecto al mes de agosto de 2018.

CON LOS INDICADORES DE APALANCAMIENTO DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2018 podemos concluir que la participación de los accionistas para el mes de mayo es del 13.74% sobre el total del patrimonio donde la compañía; ha contraído el financiamiento para realizar sus operaciones.

Interpretación: El aumento de este indicador lo podemos observar que el indicador de apalancamiento incremento en 4.32% con respecto al mes de agosto de 2018.


CON LOS INDICADORES DEL MARGEN NETO DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2018 podemos concluir que la participación del margen de ganancia neta (utilidad bruta) en nuestro caso sobre los ingresos operacionales fue del 7.07%.

Interpretación: Como podemos observar en el margen neto, continúa en aumento un aumento del 4.8% esto obedece a la utilidad bruta presentada en el periodo, en contraste a la pérdida bruta del mes de septiembre de 2018.

CON LOS INDICADORES DE ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2018 podemos observar que las cuentas por pagar tuvo una rotación de 9,604 equivalentes a 36 días.

CON LOS INDICADORES DE ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2018 muestra que tuvo una rotación de 2,815 equivalentes a 19 días.

Interpretación: cada 19 días se implementan estrategias de cobro para las cuentas por cobrar durante el mes de septiembre, superando este tope tomando medidas y estrategias de recaudo, siendo un indicador optimo 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.

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 50 de 61

CON LOS INDICADORES PORCENTAJES DE SUBSIDIOS DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2018 podemos concluir que la participación de los subsidios en los ingresos operacionales durante el mes de Septiembre fue del 0.11%

Interpretación: Como podemos observar los subsidios tienen una disminución del 11% con respecto al mes de agosto; 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 SEPTIEMBRE DE 2018 podemos concluir que la participación del recaudo en los ingresos operacionales durante el mes de SEPTIEMBRE fue del 57%, presentando una desmejora con respecto al mes de agosto del 2018, dado que tuvo una variación del 16,8% con respecto al mes de agosto del 2018.

CON LOS INDICADORES EJECUCIÓN DE SUBSIDIOS CON RESPECTO A ACUEDUCTO DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2018 podemos concluir que la participación de los costos asociados sobre los subsidios asignados (acueducto) y los costos por mes son bajos dando un porcentaje de participación del 6,92%.

CON LOS INDICADORES EJECUCIÓN DE SUBSIDIOS CON RESPECTO ALCANTARILLADO DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2018 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 2.14%.

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 Septiembre fue del 0.61% 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 septiembre fue del 0.70% siendo un porcentaje bajo mirando la participación de la utilidad con respecto al patrimonio de los socios.

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 51 de 61

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.

8

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 52 de 61

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 evidencias de las acciones realizadas, a través del convenio interadministrativo No FUAA-1779-151117 del 15 de Noviembre del 2017 entre EMDUPAR S.A. E.S.P. y la Fundación Universitaria Área Andina, que deberán ser articulados por la empresa con las actividades requeridas para abastecer el acueducto de la ciudad de Valledupar, que de acuerdo a las alternativas propuestas consistente en el aprovechamiento puntual de aguas subterráneas.


En ese orden de ideas, la Empresa estructuró requerimiento para la elaboración de los estudios geoelectrónicos de cuatro (4) puntos probables.

La información adquirida a través del convenio con la Fundación Universitaria,, será la base para realizar la selección objetiva de dichos puntos, dado que las actividades objeto del convenio ha proporcionado información relevante sobre la calidad y disposición de los acuíferos de la ciudad de Valledupar.

Considerando que ya fueron enviados tanto el informe de caracterización de las aguas subterráneas como de la evaluación de la calidad del agua lluvia en el municipio de Valledupar, se adjunta el presente informe el requerimiento de los estudios geoelectrónicos.

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

Para cumplir con esta meta, Emdupar S.A E.S.P. en informes anteriores entregó:

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 53 de 61

- En el informe pasado remitió 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".

2. REDUCIR EL ÍNDICE DE PÉRDIDAS POR USUARIO FACTURADO (IPUF) A UN VALOR DE 21,29 m³/ SUSCRIPTOR.

Actualización del catastro de redes de acueducto y alcantarillado

Este compromiso ya fue cumplido según el informe avance No. 9 remitido a la SSPD Radicado No 20184211069771 fechado el 12/07/2018.

Sectorización Hidráulica de la red de acueducto

Aún cuando para cumplir con esta meta Emdupar S.A E.S.P elaboró cronogramas de actividades para los sectores pilotos 3 y 1, luego de realizar una planeación más exhaustiva, se determinó que los sectores donde se iniciará la intervención, previa a la que se realizará en los sectores 1 y 3, son los sectores 6 y 7, considerando que la distribución en el acueducto de Valledupar ocurre por gravedad, y los sectores en mención se encuentran al sur de la ciudad. Como evidencia del cumplimiento se adjunta copia del contrato 039 de 2018 y copia del acta de inicio.

Construcción y optimización Tanque de almacenamiento:


Para cumplir con esta meta, se remite informe entregado por la interventoría para el periodo semanal del 22 de octubre de 2018 al 28 de octubre de 2018. Además, se anexa informe y contrato de optimización de PTAP.

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

Ratificando el cumplimiento de esta meta, se adjunta evidencia fotográfica de la implementación del protocolo.

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

Dentro del cumplimiento de esta meta se ha realizado la instalación de válvulas en la red de distribución de acuerdo al informe y evidencias adjuntas al presente, según lo establecido en el cronograma de actividades remitido en informes anteriores. Se adjunta informe de evidencias.

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 54 de 61

Manejo del sistema de presiones de la red

Para cumplir con ésta meta Emdupar S.A E.S.P, estableció nuevos puntos para realizar toma de presiones en la red de distribución. De acuerdo al requerimiento realizado por la Superservicios, se resalta los puntos localizados en la comuna 5 de la ciudad de Valledupar.

Se adjunta informe del registro de toma de presiones en dichos puntos. Ver anexos.

Instalación de ventosas en la red de acueducto

Para cumplir con ésta meta Emdupar S.A E.S.P, se comprometió a que la instalación de válvulas tipo ventosa irá de la mano de la renovación de las redes matrices de acueducto de ser necesario. Hasta el momento no se ha realizado renovación de esas tuberías por lo que no se puede adjuntar evidencias.

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

Para cumplir con esta meta Emdupar S.A E.S.P, continúa con las campañas de búsquedas no visibles con el equipo correlador, procediendo a su corrección.

Como complemento del cumplimiento de esta meta se presenta el cálculo del Índice Por Usuario Facturado (IPUF) para el periodo comprendido entre enero y septiembre de 2018.

Programa de Macromedición


Dentro del cumplimiento de esta meta, EMDUPAR S.A.E.S.P realizó por parte del Colaborador empresarial Radian de Colombia, la instalación y puesta en marcha de los macromedidores de salida en la Planta de Tratamiento de Agua Potable dentro de la implementación de estrategias para el control de pérdidas y la utilización de herramientas tecnológicas y procedimentales y de gestión. Se adjunta informe de la instalación en mención.

Además, considerando que Emdupar S.A.E.P. está comprometido con el medidor de entrada de la PTAP y lo instalará, se adjunta cotización realizada por la empresa EQUIPOS Y CONTROLES INDUSTRIALES S.A.

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

Calle 15 No. 15 – 40 – Conmutador. 571-1261 / 58 / 2365 – Valledupar – www.emdupar.gov.co – NIT 892300.548-8

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 55 de 61

Aunque este compromiso ya fue cumplido según el informe avance No 9 remitido por la SSPD Radicado No 20184211069771 fechado el 12/07/2018, nos permitimos remitir informe trimestral del cronograma propuesto para el periodo comprendido entre el 28 de junio de 2018 al 28 de octubre de 2018 desarrollado en los Barrios Novalito, Cañahuate, La Guajira, Panamá, Los Mayales, Los Cocos, etc.

Programa de uso adecuado de PTAR

Dentro del cumplimiento de esta meta, Emdupar S.A E.S.P continúa trabajando en la PTAR para mejorar su buen uso. Como evidencia de lo anterior, se adjunta copia del acta de inicio del contrato 004 de 2018 y magnético del último informe de avance.

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

Aunque este compromiso ya fue cumplido según el informe avance No 9 remitido por la SSPD Radicado No 20184211069771 fechado el 12/07/2018, se remite acta de inicio e informes del contrato 023 de 2018, correspondiente al suministro e implementación de las alternativas biológicas mediante microorganismos de acción selectiva en la PTAR El Salguero.


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

Este compromiso ya fue cumplido según el informe avance No 9 remitido por la SSPD Radicado No 20184211069771 fechado el 12/07/2018. Se adjunta evidencia de proyección a realizar de la mano de la sección de comunicaciones y Educación al Usuario, a través del Programa de Uso Eficiente y ahorro del Agua.

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.

Dentro del cumplimiento de ésta meta Emdupar S.A E.S.P suscribió acuerdo de pago con Corpocesar el día 12 de Junio del 2017, soporte del cual hace parte integral del presente proceso. Además se han remitido los soportes del cumplimiento, copia de pagos, propuestas para pagos, entre otros documentos, que se anexaron hasta el informe pasado.

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 56 de 61

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 solicitó a Corpocesar el aumento de concesión de la PTAP de 1800 L/seg a 2300 Lt/seg adjuntando los requisitos, pero a la fecha la Gobernación del Cesar no ha emitido el concepto de autorización sanitaria requerido. Las evidencias de lo expuesto se adjuntaron en el informe pasado. Se anexa 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).

Emdupar S.A E.S.P continúa realizando las caracterizaciones fisicoquímicas y microbiológicas. Como evidencia se anexa el informe del mes de septiembre de 2018 en PTAP y redes de distribución:

- Agua Cruda perfil Creager Julio.
- 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. Adjunto soportes en medio físicos.

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

Dentro del cumplimiento de la presente meta, Emdupar S.A E.S.P en el Informe No. 12, remitió en cuatro (4) folios el acta de actualización de concertación de los puntos de muestreo con la Secretaria de Salud Municipal de Valledupar de fecha el 03 Diciembre del 2017.

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 57 de 61

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 17 de septiembre al 31 de octubre 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.

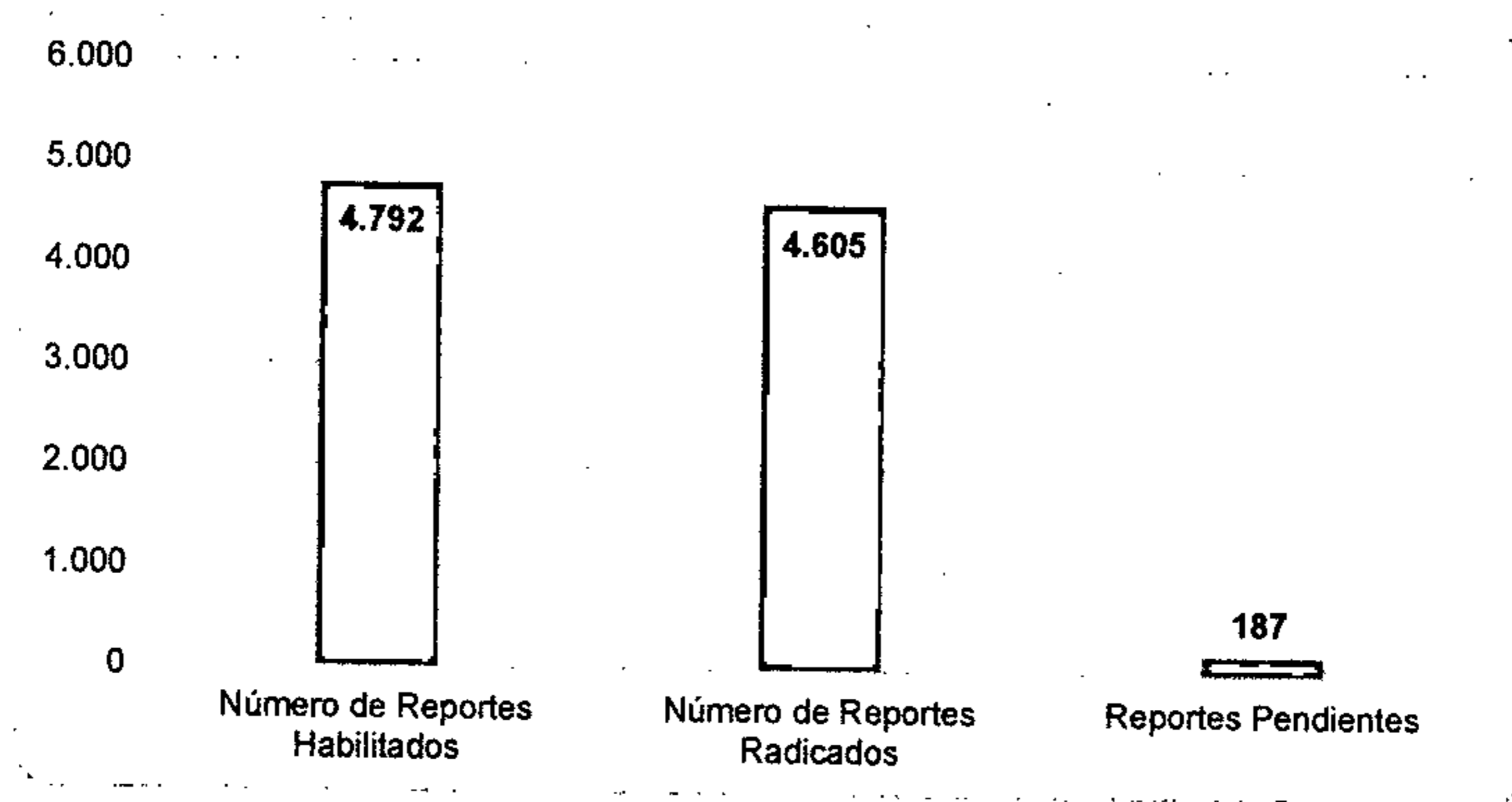
Hasta la fecha de corte del presente informe, se han logrado certificar 546 formatos y/o formularios, incrementando del 93.17% al 94.29%, como se muestra a continuación:

Tabla 23. Reporte de Información SSPD a octubre 31 de 2018

AÑO	Número de Reportes Habilitados	Número de Reportes Radicados	Reportes Pendientes	Porcentaje de Cargue
2002	116	116	0	100.00%
2003	123	123	0	100.00%
2004	242	242	0	100.00%
2005	271	271	0	100.00%
2006	200	200	0	100.00%
2007	209	209	0	100.00%
2008	177	177	0	100.00%
2009	298	298	0	100.00%
2010	384	384	0	100.00%
2011	379	379	0	100.00%
2012	366	366	0	100.00%
2013	354	354	0	100.00%
2014	352	352	0	100.00%
2015	377	374	3	99.20%
2016	408	383	25	93.87%
2017	343	246	97	71.72%
2018	193	131	62	67.88%
Total	4,792	4,605	187	96.10%

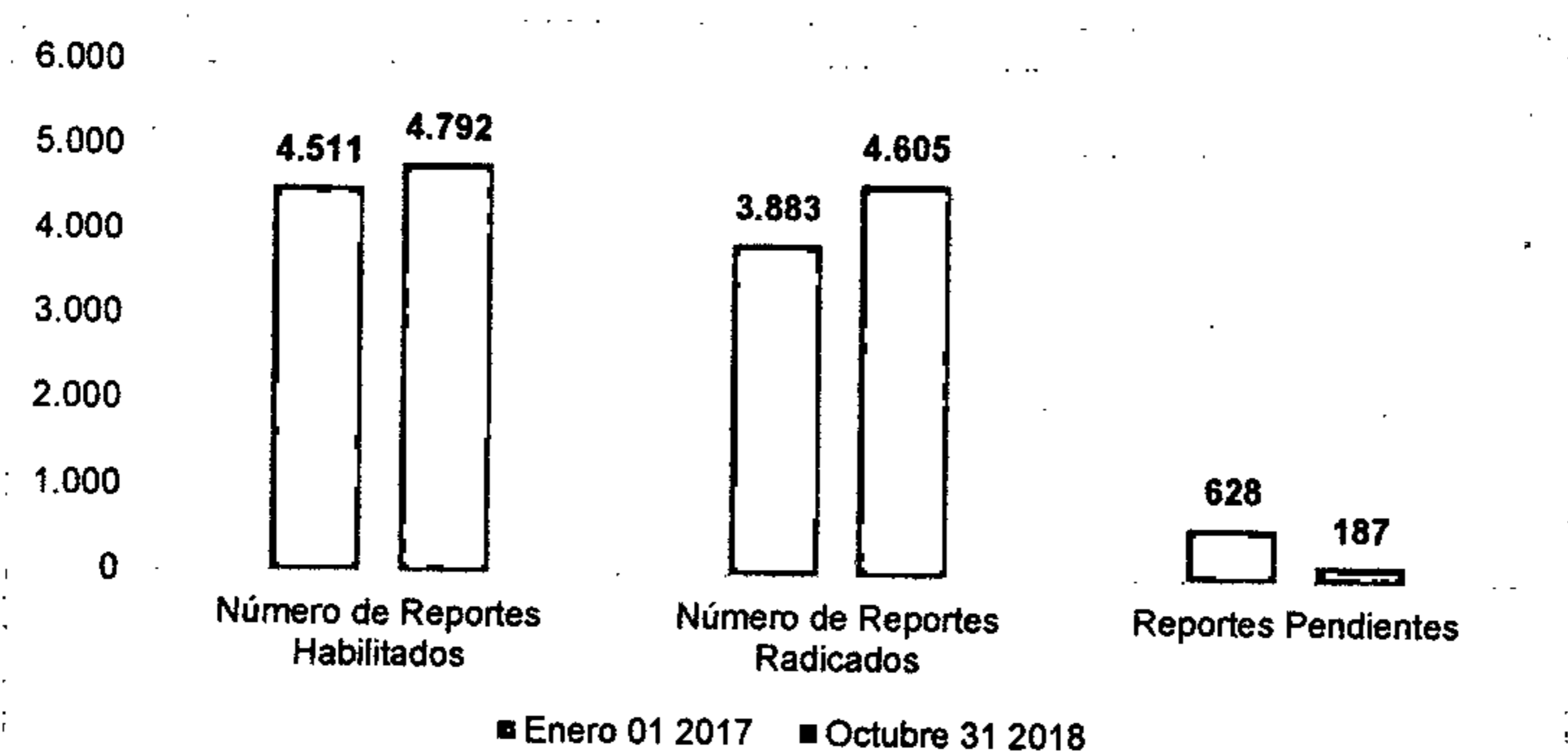
En la siguiente gráfica se observa que, con corte a 31 de octubre de 2018, sólo se encuentra pendiente el 3,9% de los archivos habilitados.


Gráfico 17. Estado Reporte de Información octubre 31 de 2018



A continuación se evidencia el incremento en el número de reportes radicados en el SUI desde enero de 2018:

Gráfico 18. Comparativo Enero – Octubre de 2018



	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 59 de 61

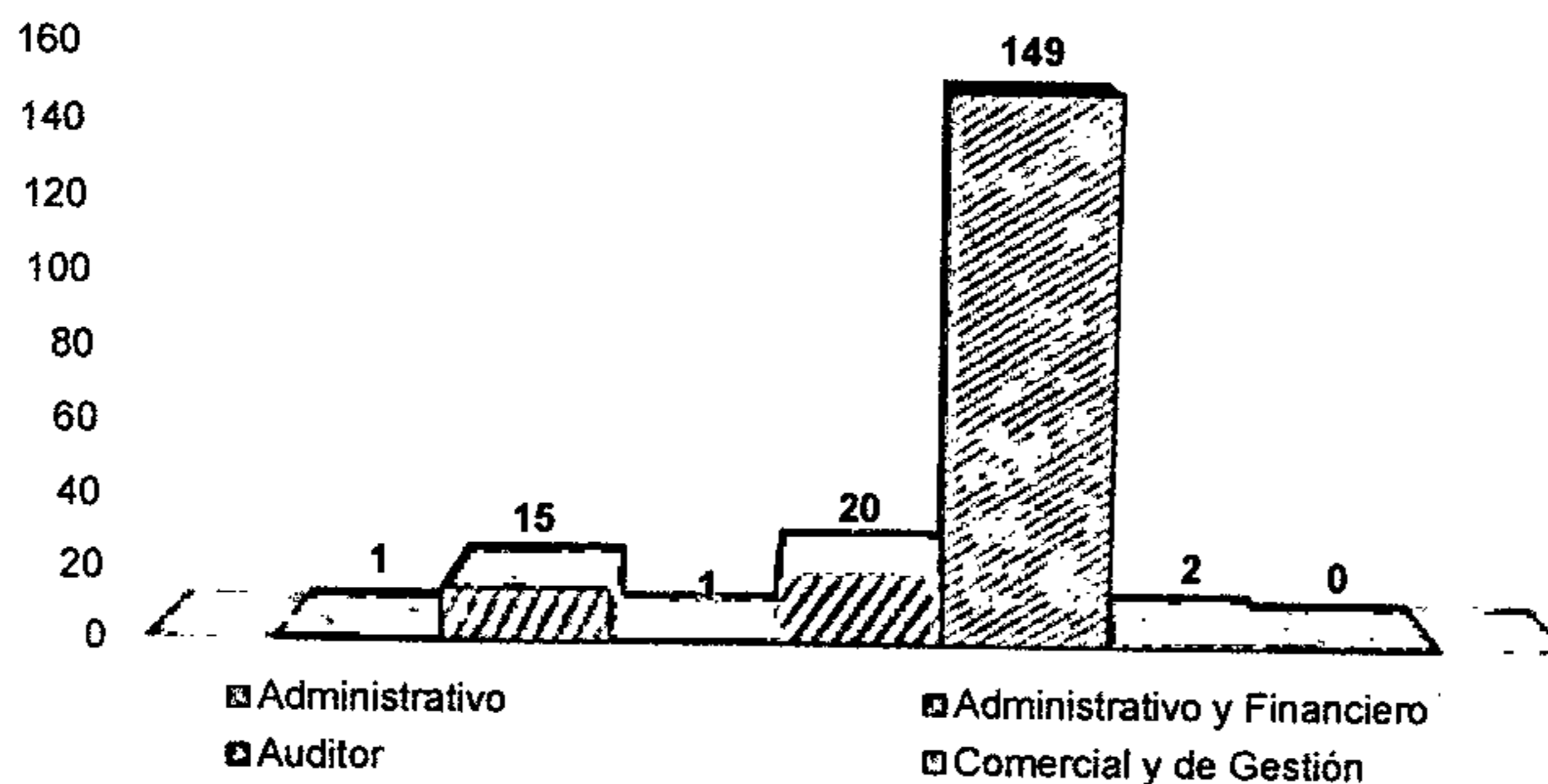
Teniendo en cuenta estas actividades, se lograron certificar 72 formatos y/o formularios en el periodo comprendido entre el 17 de septiembre y el 31 de octubre de 2018, listado que se adjunta al presente informe.

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 24. Formatos pendientes por tópico

Tópico	Pendiente
Administrativo	1
Administrativo y Financiero	15
Auditor	20
Comercial y de Gestión	149
Generalidades-Riesgos	2
Técnico operativo	0
Total General	187

Gráfico 19. Número de formatos x certificar en cada tópico



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

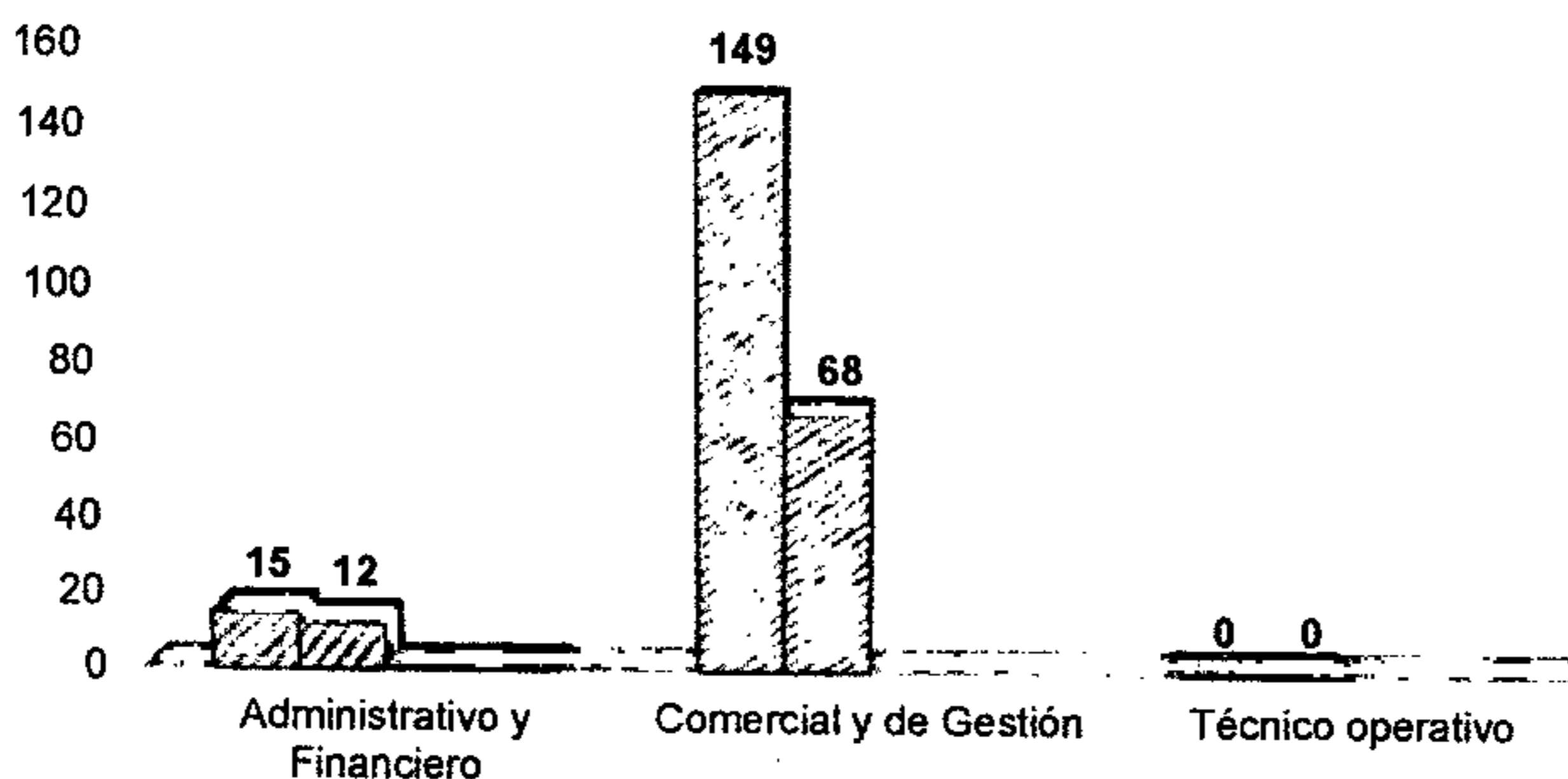
mora por certificar y de los que se habilitan con periodicidad mensual, ya que a la fecha se tienen recepcionados ochenta (80) formatos, los cuales se encuentran en proceso de revisión, con la finalidad de estudiar la calidad de información de los mismos y proceder a su cargue.

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 25. Archivos pendientes vs. en revisión de cargue por tópico

Tópico	Pendiente	En Revisión
Administrativo y Financiero	15	12
Comercial y de Gestión	149	68
Técnico operativo	0	0
Total General		80

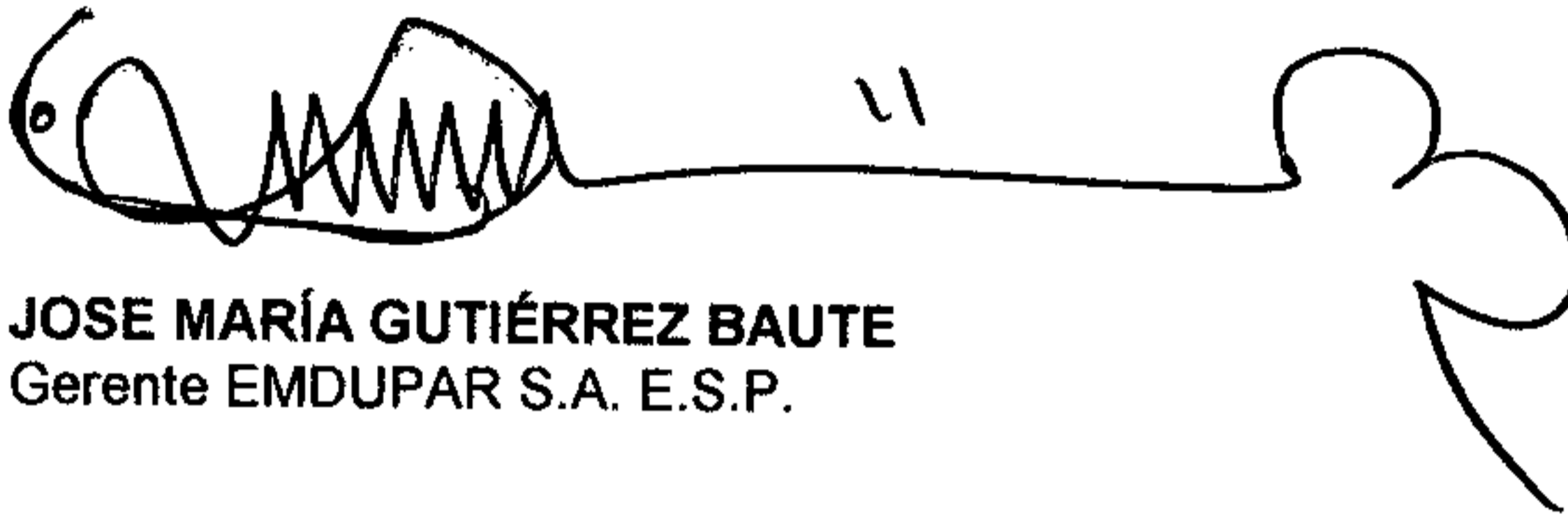
Gráfico 20. Pendientes por cargar vs. Diligenciados para revisión



	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 61 de 61

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

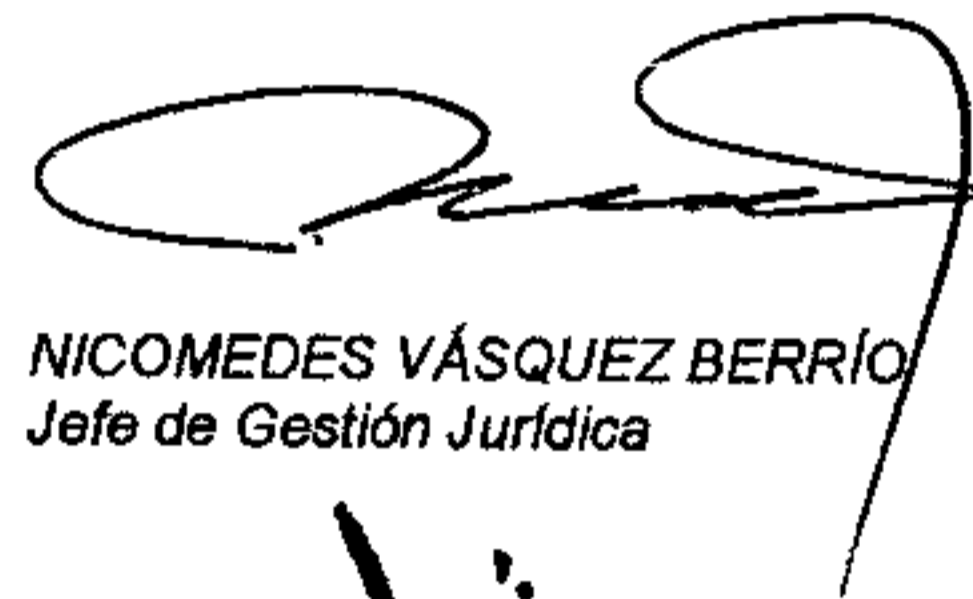
Sin otro particular,



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 FERNÁNDEZ
Jefe de Gestión Financiera



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

REMITENTE

FECHA DE ADMISIÓN:

HORA:

EMDUPAR SA ESP
1688211
GESTION DOCUM

08/ 11/ 2018



20059651074

DESTINATARIO:

BIBIANA GUERRERO PEÑ
CRA 18 No. 84-35 PISO 2

BOGOTA





Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20184211571471

Fecha: 05/12/2018

GD-F-007 V.11

Página 1 de 35

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@emdupar.gov.co, emdupar@emdupar.gov.co
Valledupar, Cesar

Asunto: Respuesta a los radicados SSPD No. 20185291299942 del 08 de noviembre de 2018 y SSPD 20185291340872 del 19 de noviembre de 2018, constituyentes del décimo quinto informe de avance del Programa de Gestión acordado entre el prestador y esta entidad.

Respetado Señor Gerente:

Esa Superintendencia recibió el radicado del asunto, mediante el cual se remitió el décimo quinto 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 el décimo quinto 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 evidencia una disminución del personal respecto del mes anterior, pues para este mes se reportaron 130 personas frente a 144 del mes anterior, lo cual refleja una disminución de 14 personas en total, especialmente en las actividades gestión de la información (12 personas) y gestión de aseguramiento de ingresos (2 personas).

ACTIVIDADES informe 13	PERSONAL Informe 14	PERSONAL Informe 15
Gestión Cultural Organizacional y Ciudadana	2	2
Gestión de la Información	38	26
Gestión Operativa Comercial	74	74
Gestión de Aseguramiento de Ingresos	30	28

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



Tabla 1. Talento humano asignado

EJES CONTRACTUALES - CONTRATO DE COLABORACIÓN EMPRESARIAL		CANT
Eje No. 1 - Gestión Cultura Organizacional y Ciudadana		
Sensibilización a la estrategia de control de Agua No Facturada -ANF-	Profesional Comunicaciones	1
	Gestor Social	1
Eje No. 2 - Gestión de la Información		
Catastro de usuarios	Director de Catastro	1
	Supervisores	2
	Encuestadores	20
	Ingeniero de soporte	1
Sistema de información para el Control de Pérdidas (SICP)	Líder de Tecnología	1
	Ingeniero Soporte	1
Eje No. 3 - Gestión Operativa - Comercial		
Actividades operativas comerciales	Director Comercial	1
Lectura, crítica, facturación y distribución de facturas.	Líder de Área	1
	Supervisores	1
	Lectura, Crítica y Facturación	13
	Supervisores	1
	Revisiones Internas	7
Normalización de Impedimentos	Supervisores	1
	Técnicos Operarios	5
Morosidad (SCRR)	Supervisores	3
	Técnicos Operarios	41
Eje No. 4 - Gestión de Aseguramiento de Ingresos		
Normalización y seguimiento de eventos generadores de ANF	Director Operativo	1
Normalización de posibles fraudes.	Líder de Área	1
	Supervisores	1
	Técnicos Operarios	5
normalización de posibles Submedición	Supervisores	1
	Técnicos Operarios	5
Identificación e investigación de eventos generadores de pérdidas	Notificadores / Inspectores	7
Seguimiento aseguramiento de Ingresos	Técnicos Operarios	7

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

No obstante, lo anterior y la necesidad de personal para gestión de cobro en suspensiones, conforme a lo presentado 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 relación con el componente de Reporte de Información al SUI, se tienen 111 reportes pendientes de cargue, de los cuales 63 corresponden a las vigencias 2015 – 2017, mientras que los 48 restantes corresponden a la vigencia 2018 y se encuentran dentro de los plazos de cargue.

TOPICO	2015	2016	2017	2018	Total general
Administrativo y Financiero		4	7	4	15
Auditor	3	3	14		20
Cargue SIG				2	2
Comercial y de Gestión		6	26	42	74
Total general	3	13	47	48	111

Así las cosas, se evidencia avance en el cumplimiento de esta acción. 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.

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, en el informe 15 queda un total pendiente de reporte de 111, de 2018 48 informes y de 2017 y anteriores 63.

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 y por lo tanto considerando que el cumplimiento va en el 97%, se considera **CUMPLIDO**

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 septiembre de 2018, con pago el 8 de octubre de 2018, se presentó la cuenta de cobro del mes de octubre.

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 verifico el estado de actualización en RUPS encontrando que con radicado 201811129369069 del 23 de noviembre de 2018 el prestador ha certificado el envío del pdf con el contrato de condiciones uniformes actualizado.

Conforme a la anterior se considera como compromiso **CUMPLIDO**.

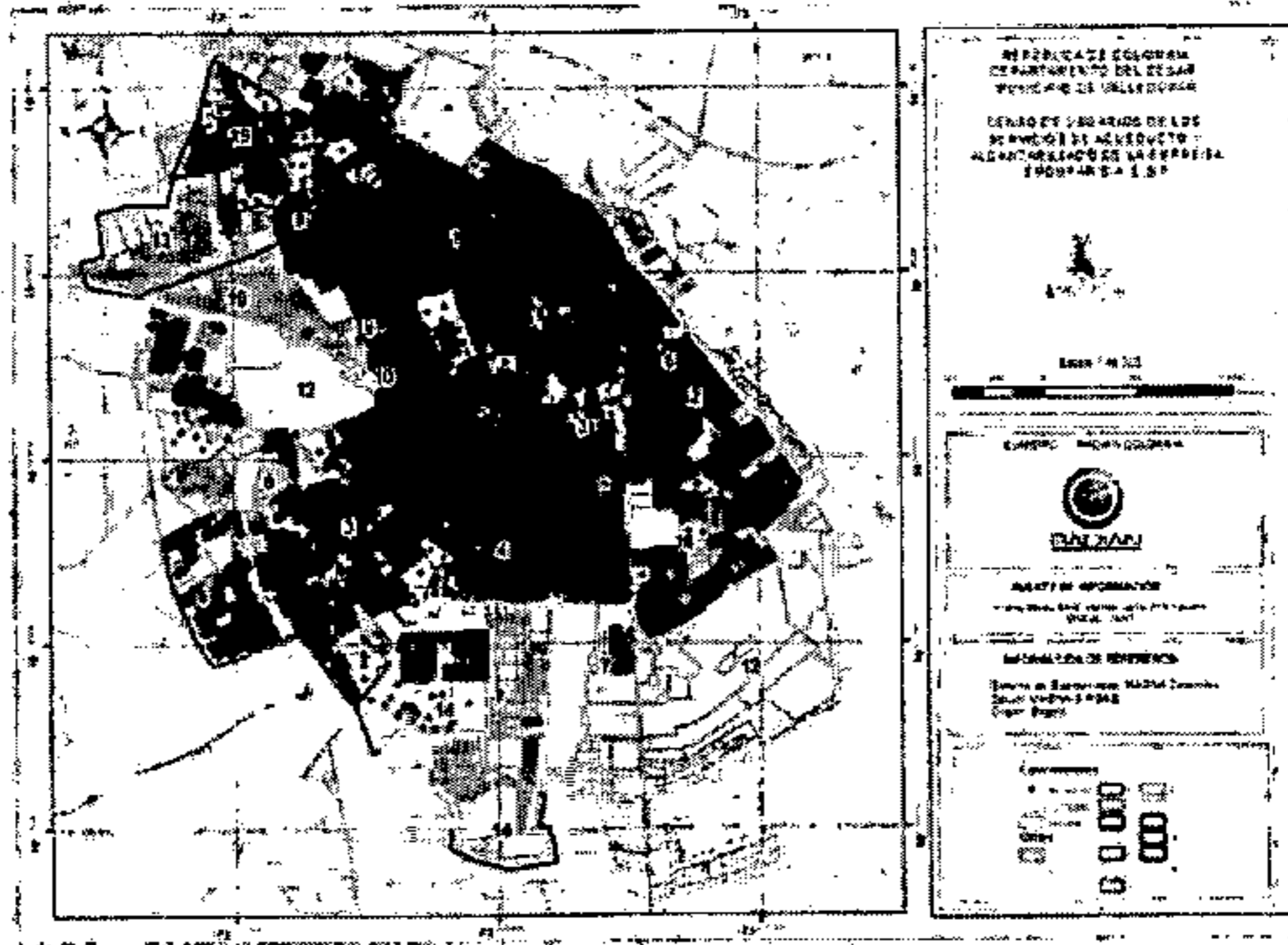
5. Catastro de suscriptores.

EMDUPAR S.A E.S.P. allegó los informes del contratista RADIAN en donde se evidencia que a septiembre de 2018 se han levantado 99.983 encuestas de un total de 102.643 programadas, con un avance ponderado del 94%.

Se presentan análisis de información como:

Viviendas habitadas 83.951
Predios desocupados 7.253
Predios en construcción 633
Predios demolidos 114
Uso residencial 89%
Uso comercial 10%
Actividades económicas encontradas 171

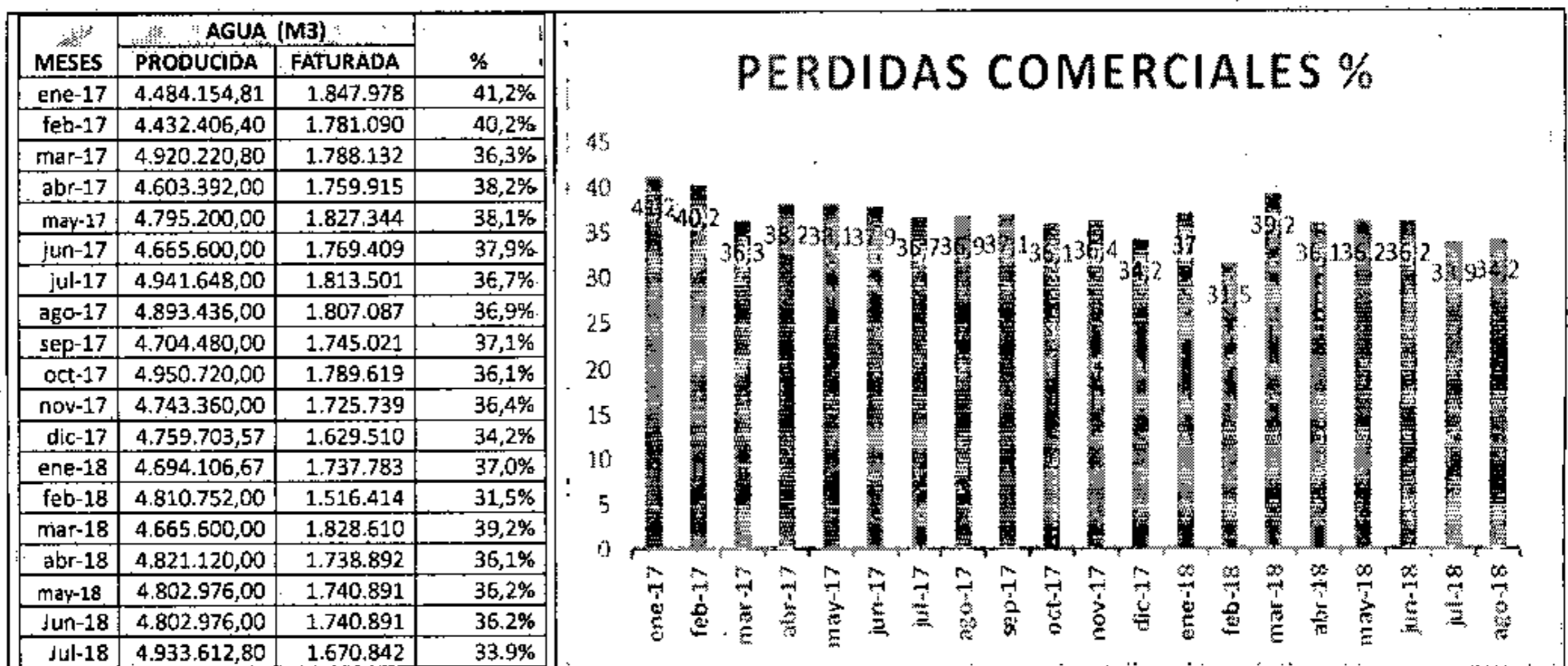
Zona con levantamiento de encuestas a septiembre 2018



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

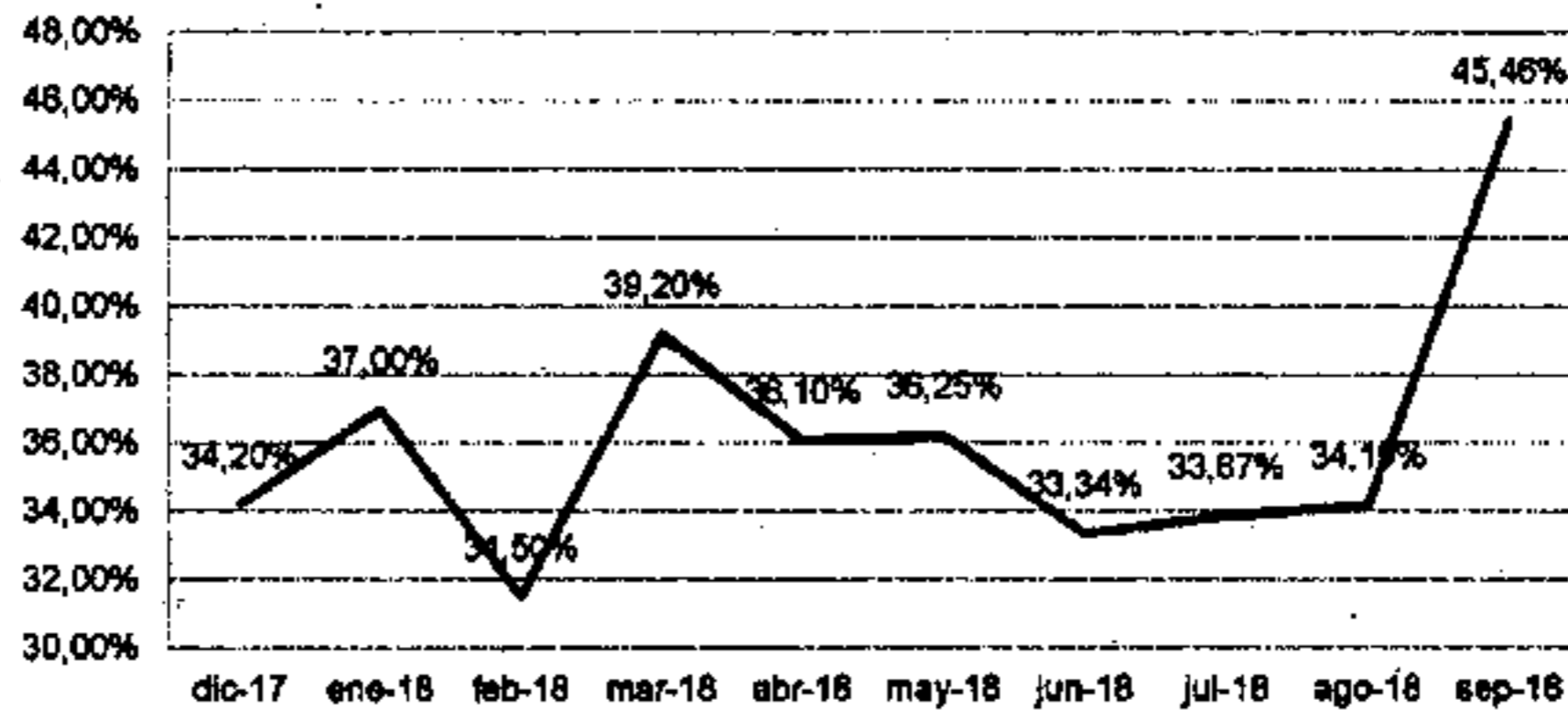
6. Reducción de pérdidas comerciales. Instalación de nuevos medidores, revisión y cambio de medidores con falla y obsoletos.

Comportamiento del índice de agua no contabilizada



Ago-18	4.968.432,00	1.698.859	34.19%
Sep-18	3.650.017,00	1.659.202	54.54%

Agua producida vs. Facturada



El prestador explica que la disminución en agua producida, que refleja un mayor porcentaje en la relación producida facturada, se da porque con la entrada en funcionamiento de los macromedidores en este periodo se inicia el reporte de información real leída en el macromedidor.

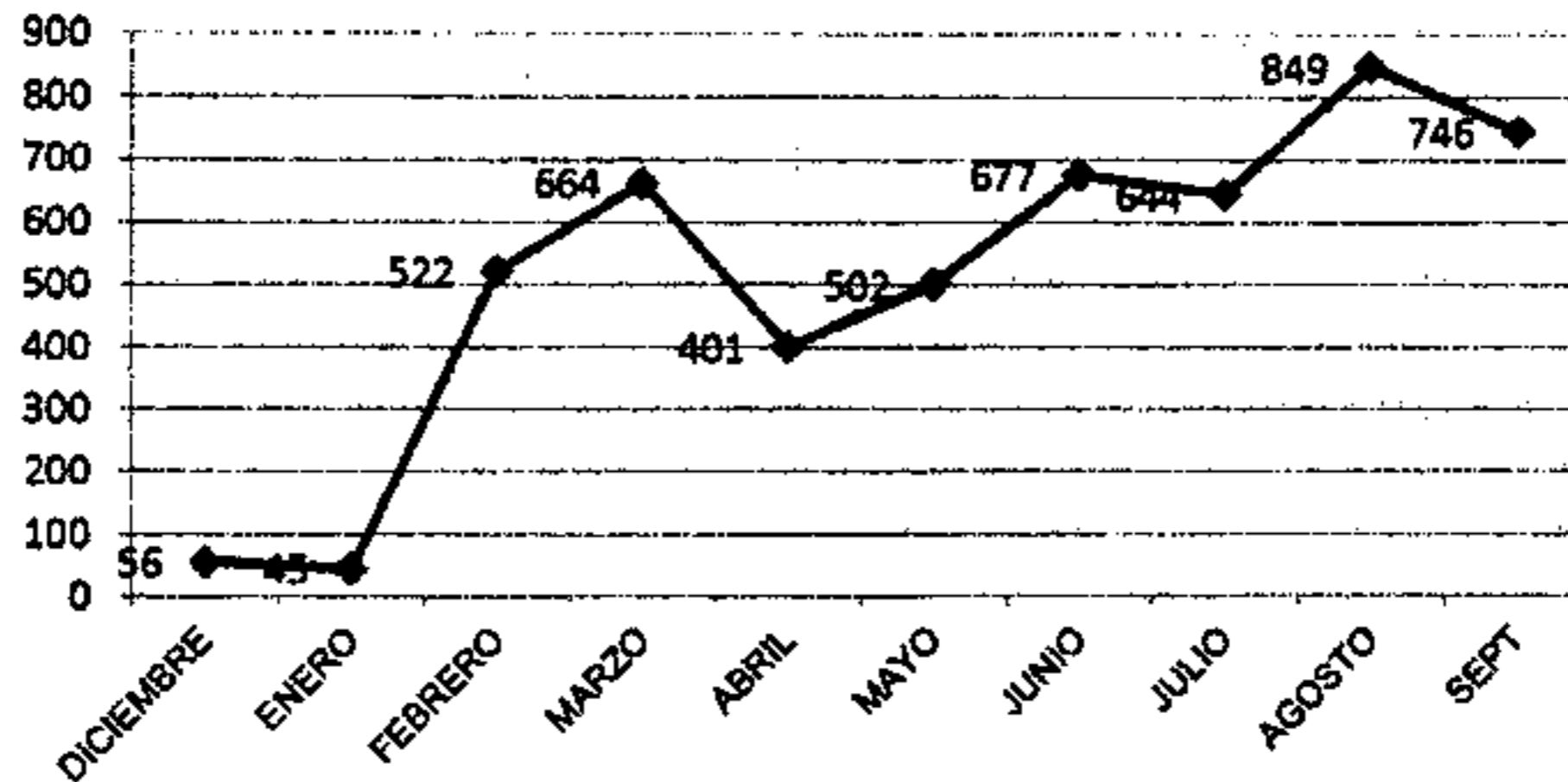
Actividad de Instalación y Reposición de Medidores

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	SEP
1. Notificaciones realizadas para cambio de medidor	2010	1650	1450	1790	1790	1790	3611	1185
2. Notificaciones efectivas para instalación	548	529	557	608	424	266	2759	965
3. Imposibilidad de medidores de usuario	1452	1121	893	1182	1316	1524	601	177
4. Instalados a la fecha	703	550	571	943	676	644	849	746
5. Macromedidores instalados a usuarios	10	11	10	4	2	1		0
6. Enviados a laboratorio – prueba de calibración	196	575	243	63				0
7. Conformes por prueba de calibración								0
8. No conformes en prueba de calibración	196	575	150	63	63			0
9. Verificación suspensiones	139	105	209					2.489
10. Fraudes encontrados con registros fotográficos y reporte de corte a clandestinos					10	17	10	64

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



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 agosto de 2018, presenta las siguientes cifras:

Concepto	Agosto 2018	Porcentaje
Total de usuarios facturados por estricto diferencial de lectura	58.092	69,18%
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%
TOTAL FACTURAS IMPRESAS	92.541	

Y para septiembre de 2018 las siguientes:

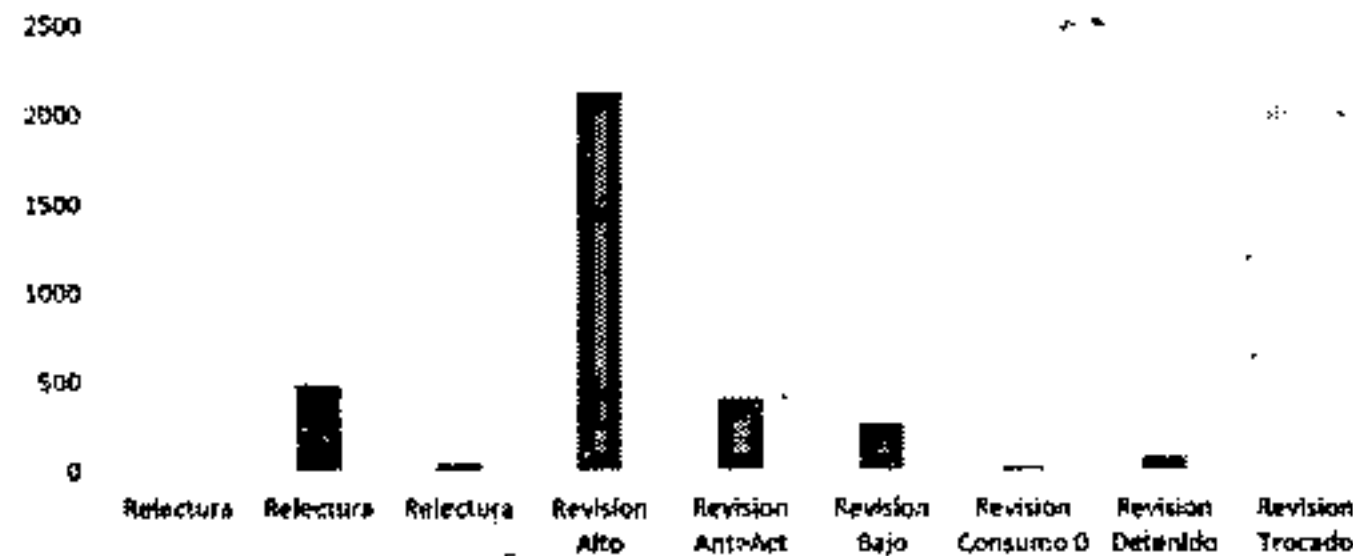
Concepto	Septiembre 2018	Porcentaje
Total de usuarios facturados por estricto diferencial de lectura	59.222	86,32%
Total usuarios con causales de no lectura	15.771	16,89%
Total de órdenes de lectura	84.375	90,90%
Total usuarios sin medidor registrado	8.449	9,10%
TOTAL FACTURAS IMPRESAS	92.824	

Al comparar los dos periodos, se observa un incremento del 17,16% en los usuarios facturados por diferencia de lectura, correspondiendo con el descenso de usuarios con causal de no lectura, lo que indica que se avanza en que los usuarios sean facturados por diferencia de lectura.

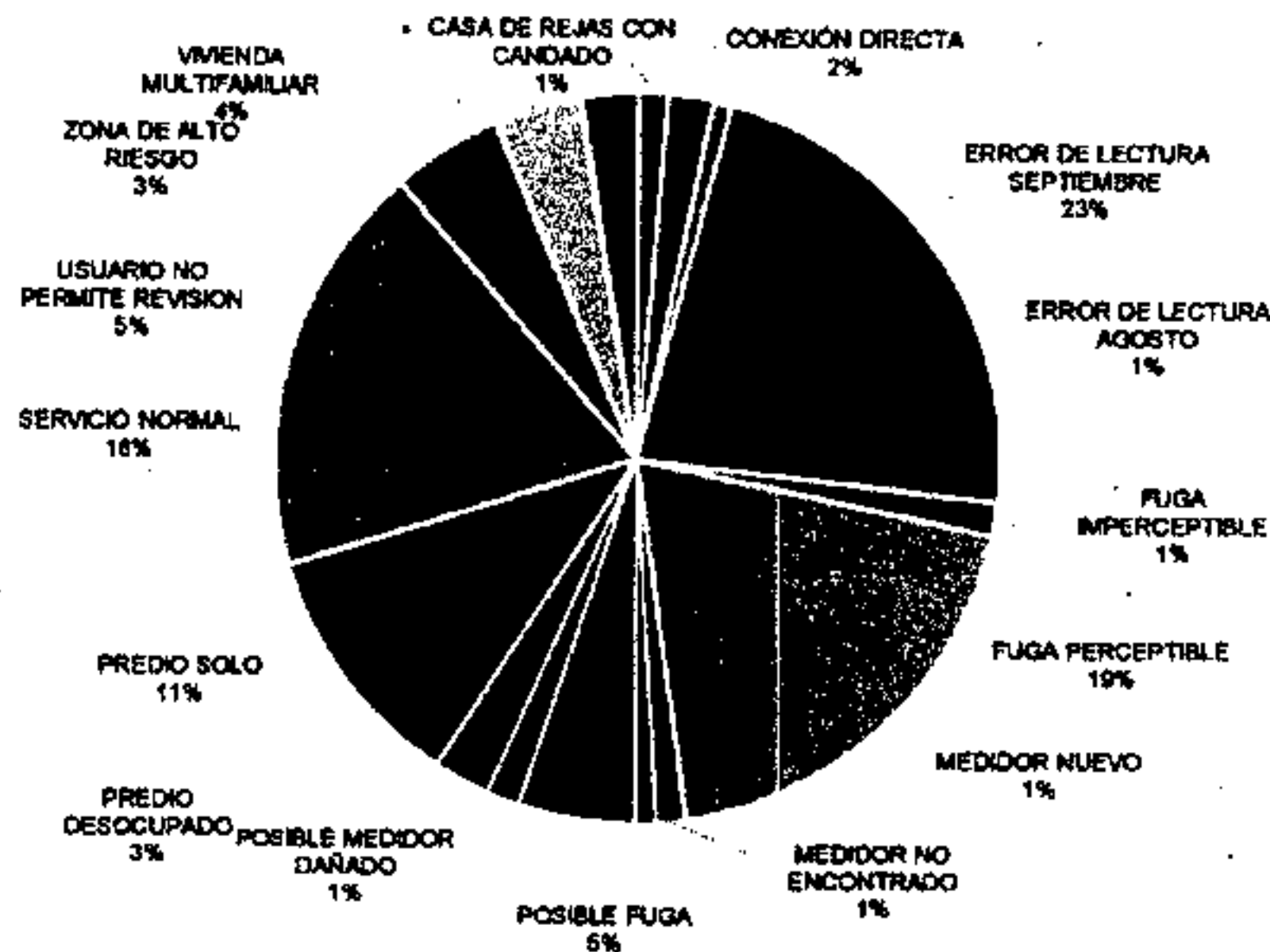
El prestador informa aumento en el porcentaje de micromedición efectiva al 73.9%, se solicita informe las estadísticas mensuales de micromedición efectiva y nominal, que sustentan esta cifra y el histórico de los meses de enero a octubre de 2018, para hacer el respectivo seguimiento.

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:



Estadística de revisiones internas a septiembre de 2018.



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 septiembre 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
SEPTIEMBRE 2017	866	SEPTIEMBRE 2018	1.627

Por causal, en septiembre de 2018, se presentaron las siguientes estadísticas:

Causal	Total
101 - Aforo	11
102 - Inconformidad con el Consumo	425
103 - Cobros inoportunos	5
104 - Cobros por servicios no prestados	19
105 - Dirección Incorrecta	12
106 - Cobro Múltiple	8
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa	3
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	6
112 - Descuento por Predio Desocupado	184
115 - Estrato	6
117 - Tarifa cobrada	1
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	267
Causal	Total
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	8
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	11
123 - Solidaridad	70
126 - Conexión	3
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	22
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	6
130 - Terminación de contrato	13
135 - Silencio Administrativo Positivo	4
136 - Reliquidación por no medidor	387
137 - Pago por error	8
138 - Traslado de deuda	1
141 - Prescripción	140
199 - Recurso de Reposición (T)	1
200 - Recurso de Reposición y en subsidio el de Apelación (T)	5
Total general	1.627

Se reporta que los 1627 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 y en septiembre 1.627; el prestador explica que el número de reclamos tiene alta relación con la gestión de suspensiones y de recaudo que se viene realizando.

La estadística de recursos presentados, es la siguiente:

MESES 2017	NÚMERO DE RECURSOS DE REPOSICION EN SUBSIDIO EL DE APELACION.	MESES 2018	NÚMERO 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	85
ABRIL 2017	86	ABRIL 2018	140
MAYO 2017	78	MAYO 2018	91
JUNIO 2017	98	JUNIO 2018	99
JULIO 2017	85	JULIO 2018	163
AGOSTO 2017	98	AGOSTO 2018	216
SEPTIEMBRE 2017	94	SEPTIEMBRE 2018	152

Se solicita al prestador seguir en el esfuerzo de reducir el total de reclamaciones.

El reporte de información permite dar por **CUMPLIDO** este, sin embargo, se requiere informe las acciones puntuales para reducir la reiteración de reclamos.

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.

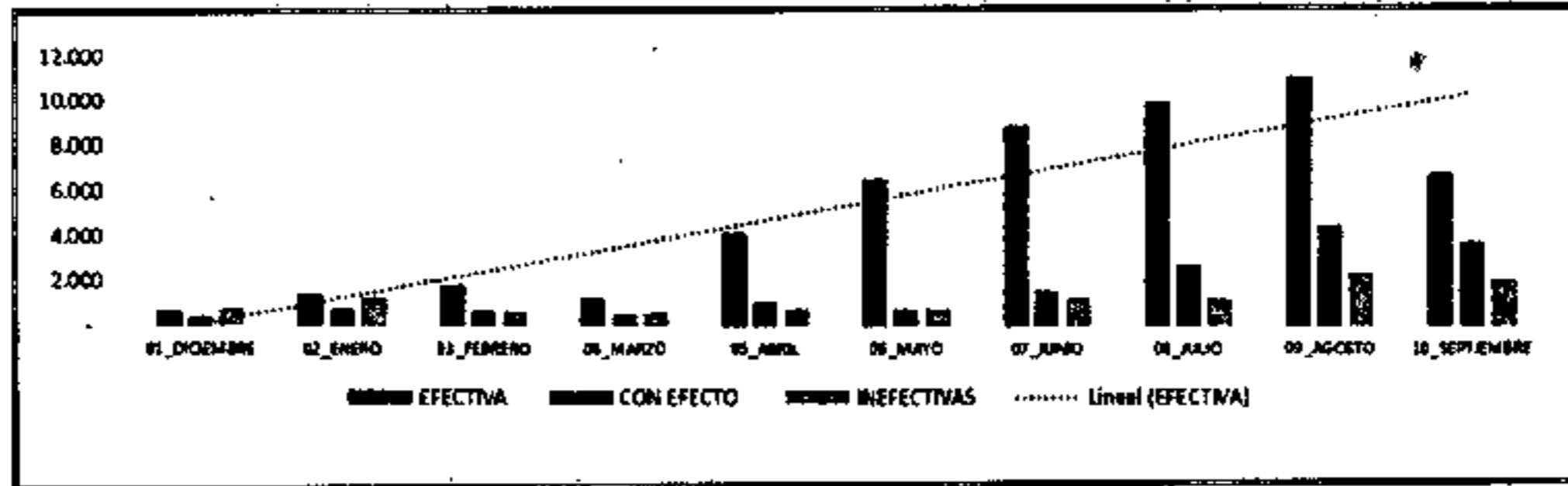
Sobre la gestión realizada el prestador informa las siguientes estadísticas:

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
Septiembre	6.868	3.833	2.126	12.827
Total	46.152	13.021	9.666	81.989

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 septiembre de 2018



En cuanto a las actividades de suspensión entre diciembre de 2017 hasta septiembre de 2018, es la siguiente:

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
SEPTIEMBRE	6.868	3.833	2.126	12.827
TOTAL	46.152	13.021	9.666	81.989

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

ANOMALIA	ENE.	FEBR.	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO.	SEPT.	TOTAL GENERAL
PAGOS EFECTUADOS	348	467	311	812	624	665	1.702	2.594	1.165	9.039
SIGUE SUSPENDIDO	259	139	105	209	125	563	878	1.765	2.489	6.767
USUARIO REALIZO ABONO	151	88	77	59	57	104	67	183	179	1.048
TOTAL	758	694	493	1.080	806	1.552	2.667	4.562	3.833	16.864

FUENTE: RADIAN COLOMBIA S.A.S. Septiembre 2018.

Estadística de eficacia de la actividad de Suspensión y Corte vs Reinstalación a sep 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
JUL	3.324	1407	1.917
AGO	4.010	1662	2.348
SEP	2.081	683	1.398
TOTAL	17.925	5.524	12.404

Estado de la Cartera

FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
73.290.912.60	74.316.776.83	74.763.306.159	74.864.747.809	75.028.639.258	75.036.299.184	75.028.639.258	74.937.310.282

Se informa que a septiembre 30 de 2018 se tiene una cartera total de \$74.937.310.282 que incluye \$4.233.963.470 (5.65%) de terceros y se disminuyó en septiembre en \$143.792.786 por la gestión realizada.

Estadística del comportamiento de la cartera en 2018, sin terceros.

PERIODO	CARTERA EMDUPAR
ENERO 2018	66.269.260.937
FEBRERO 2018	66.348.996.583
MARZO 2018	67.247.229.888
ABRIL 2018	67.507.370.377
MAYO 2018	67.338.427.540
JUNIO 2018	67.287.437.978
JULIO 2018	66.949.127.506
AGOSTO 2018	66.537.688.708
SEPTIEMBRE 2018	65.936.656.878

Sobre la gestión se informan 642 financiaciones en este mes para un total de 4.259 acuerdos de pago en 2018.

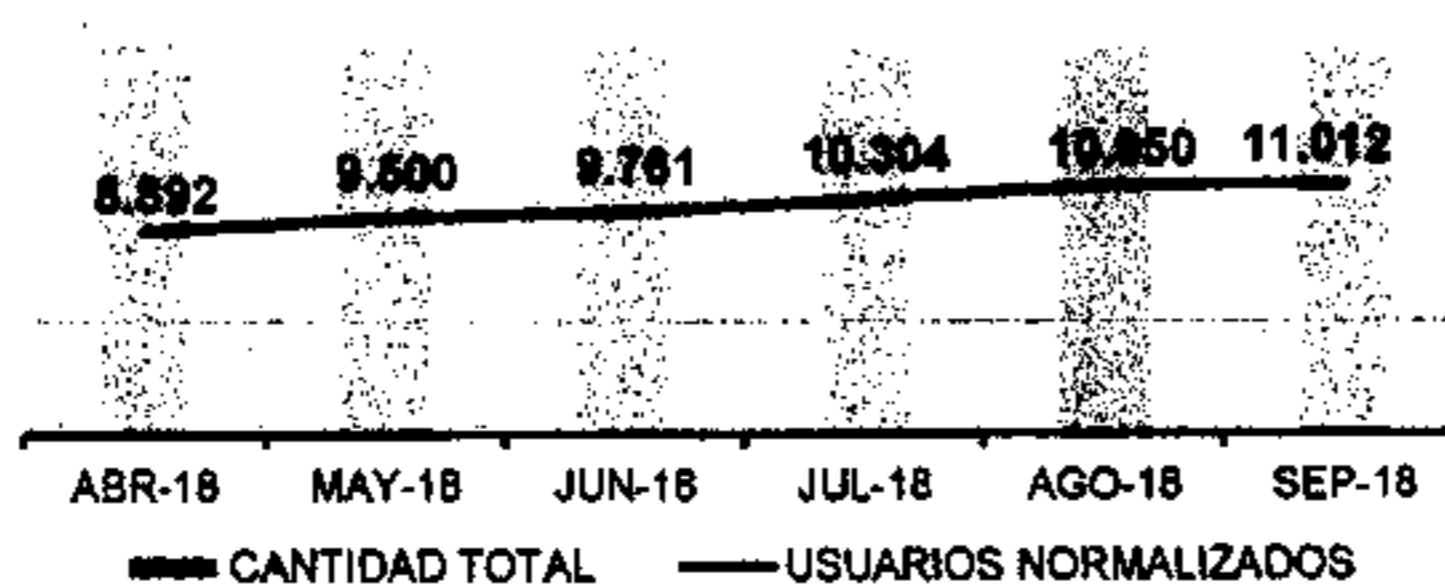
Estadística de valores financiados por EMDUPAR S.A.E.S.P.

PERIODO	VALOR FINANCIACIÓN EMDUPAR
ENERO 2018	3.439.288.790
FEBRERO 2018	3.601.078.416
MARZO 2018	3.656.014.970
ABRIL 2018	3.829.260.514
MAYO 2018	3.984.665.064
JUNIO 2018	4.103.413.538
JULIO 2018	4.267.220.862
AGOSTO 2018	4.468.440.971
SEPTIEMBRE 2018	4.766.689.934

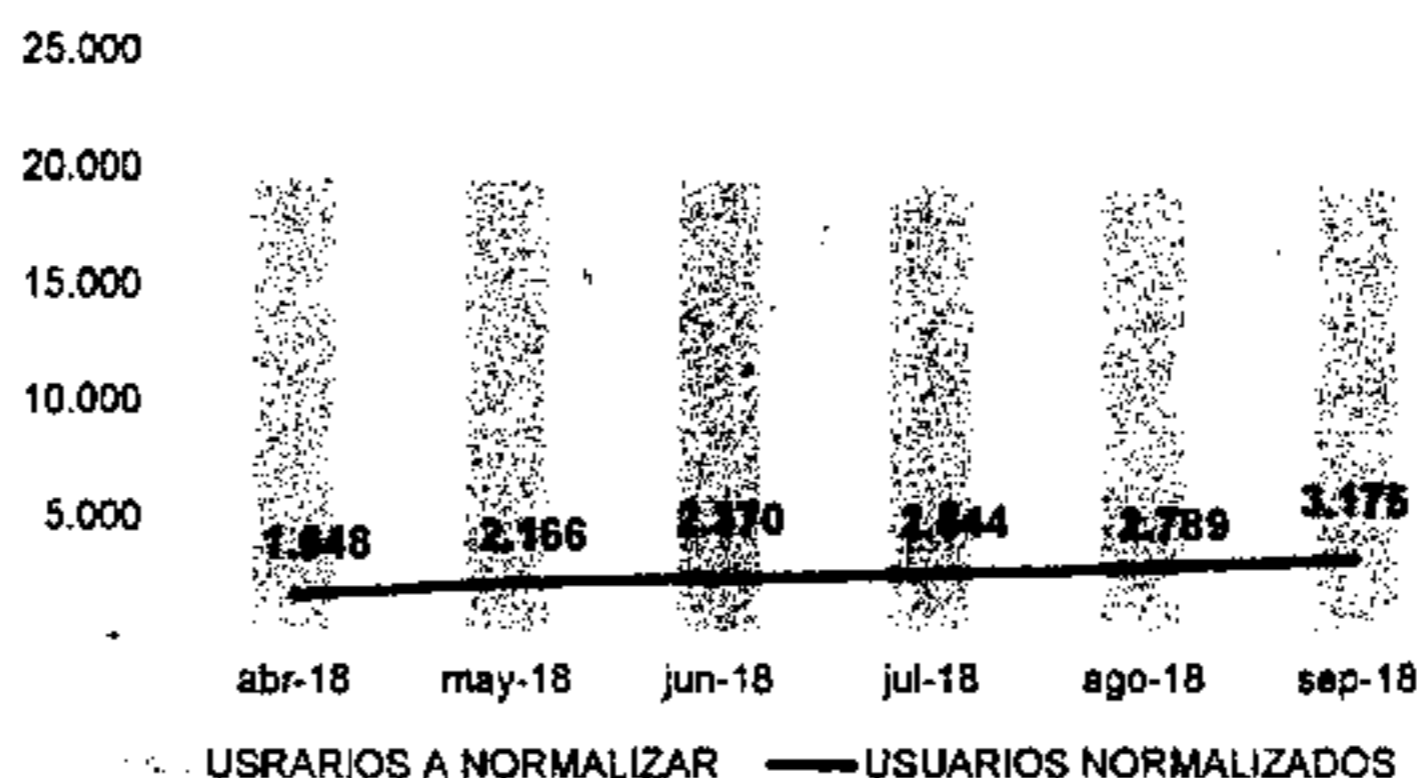
El aumento obedece a la gestión de cobro mediante visitas, cortes, suspensiones, llamadas y demás gestiones de recuperación de cartera.

La gestión de normalización de usuarios presenta la siguiente estadística,

Menores a 365 días:



Mayores a 366 días:



Para la calificación de este ítem, considerando los resultados del periodo y lo concertado 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 evidencia la gestión realizada 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.

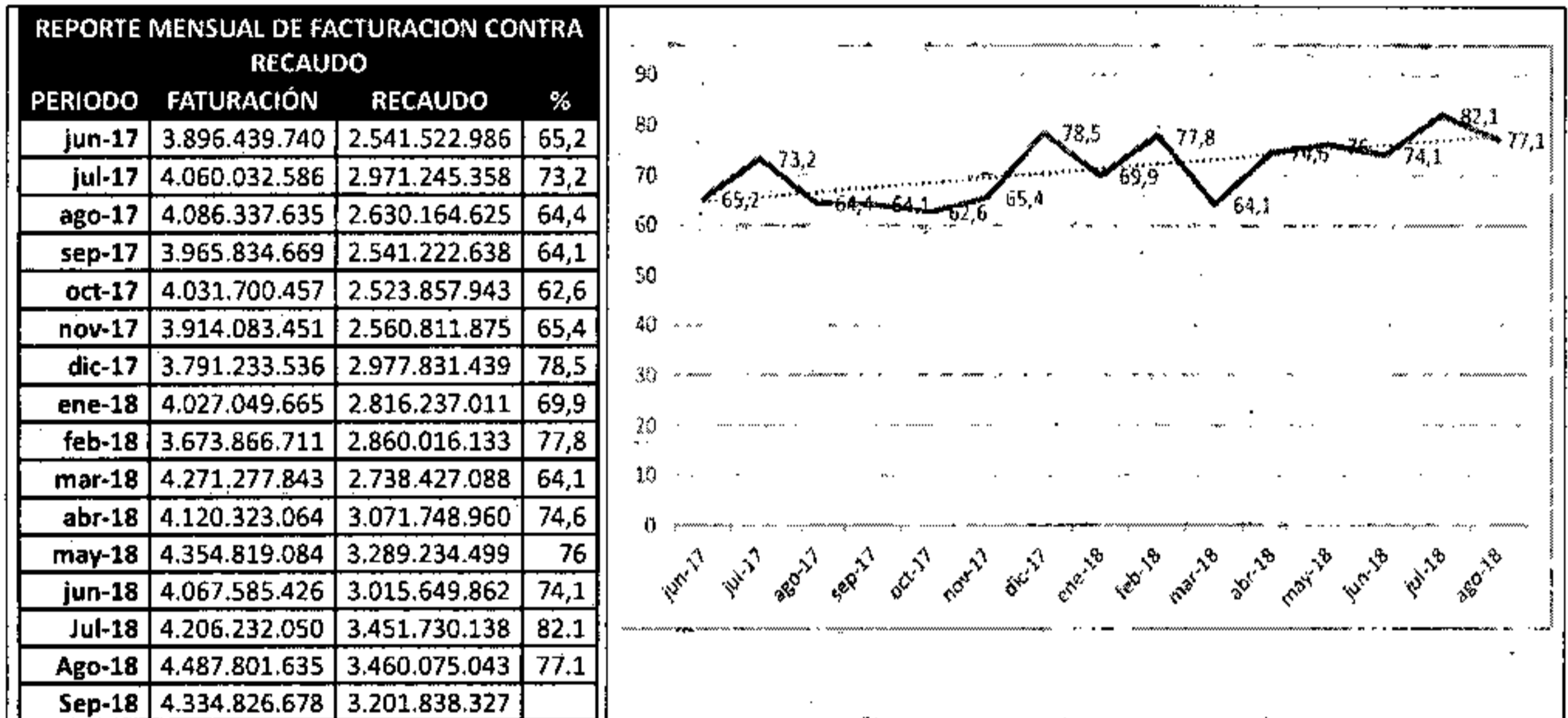
Se informa que la capacitación para los tres (3) funcionarios seleccionados, realizada en septiembre se trató de la NORMA NTC-ISO/IEC 17025:2017 y NETROLOGIA DE PRESIÓN.

Se adquirió el banco de medidores y se da inicio a las adecuaciones locativas para su instalación.

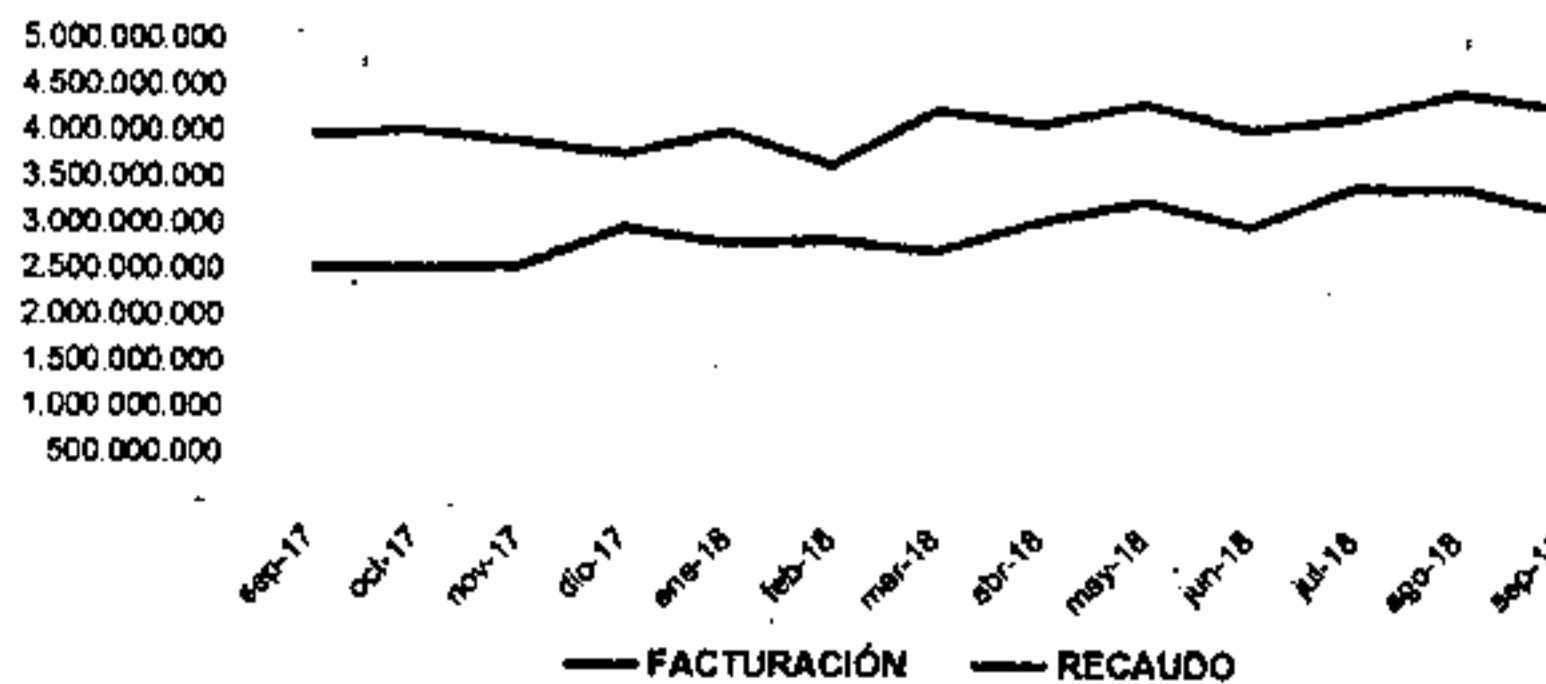
Recibida la información sobre el laboratorio contratado, el compromiso se califica como **CUMPLIDO**, no obstante, dado que la meta propuesta por el prestador es contar con un laboratorio propio, el cumplimiento de esta meta será considerada para el cierre del programa de gestión.

11. Gestión y Eficiencia en el recaudo.

Reporte mensual de facturación contra recaudo:

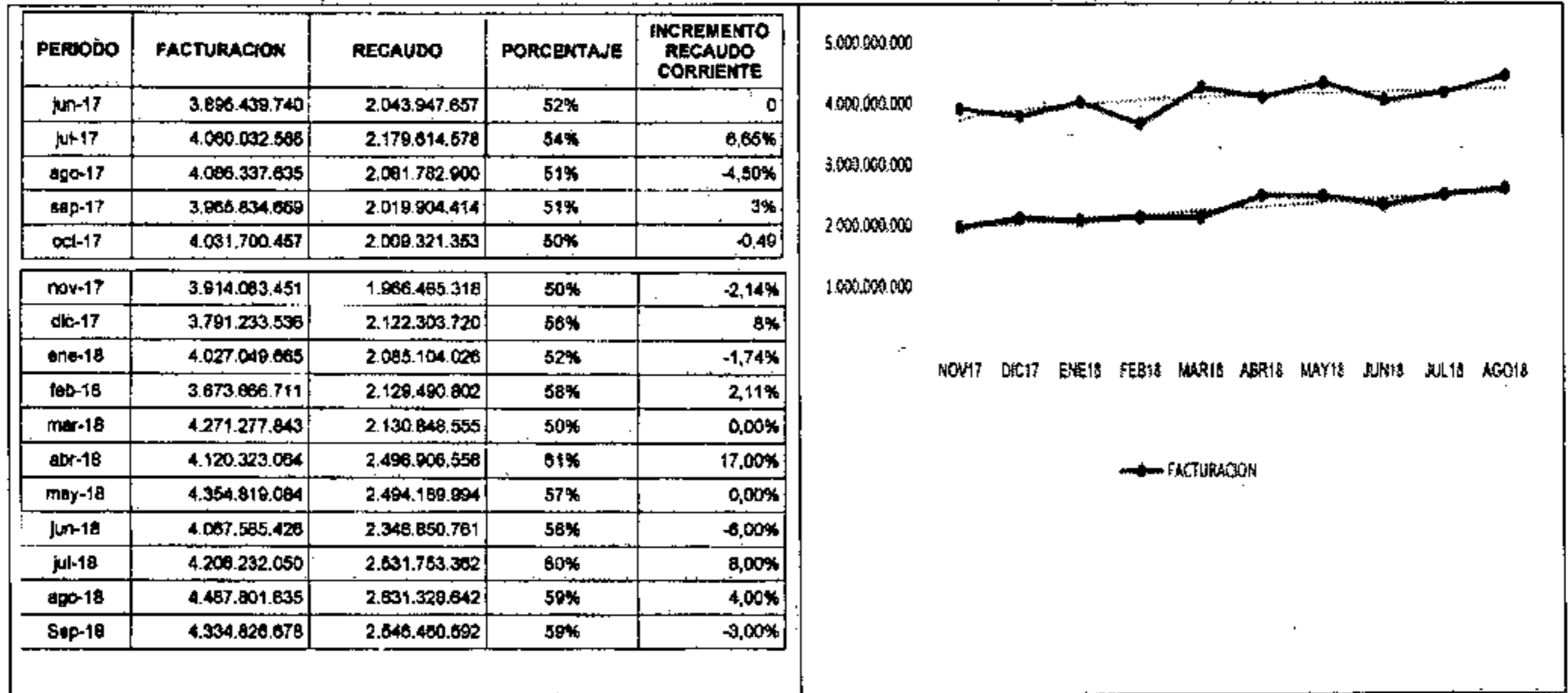


La estadística de facturación contra recaudo presenta el siguiente comportamiento:

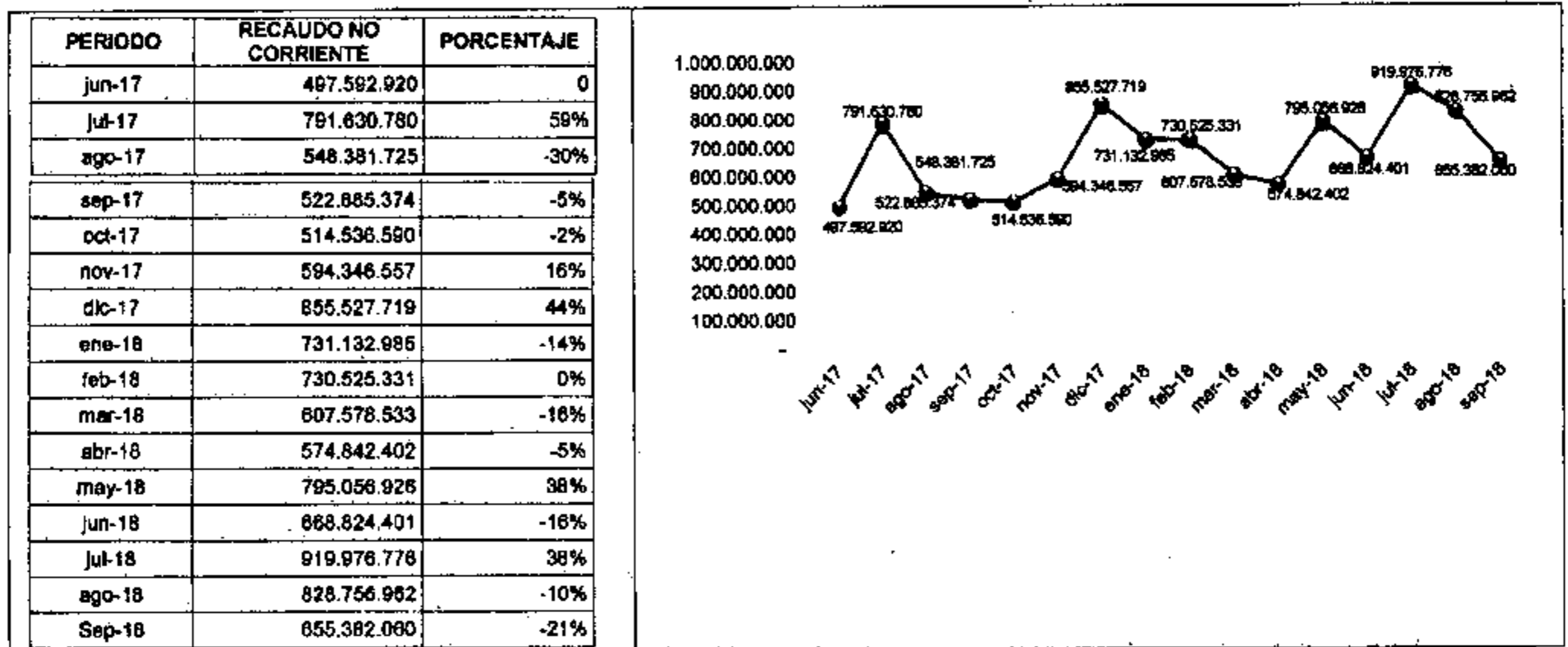


Para el mes de agosto se tenía proyectado un recaudo de \$3.201.838.327.

Reporte de ventas corrientes y recaudo corriente por conceptos:



Reporte de recaudo no Corriente



Para septiembre 2018 se presenta una disminución del -21% sobre lo cual es de esperar con la gestión de la oficina de cobro jurídico se incremente el recaudo.

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 que para el mes de setiembre registro el 59% del recaudo.

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

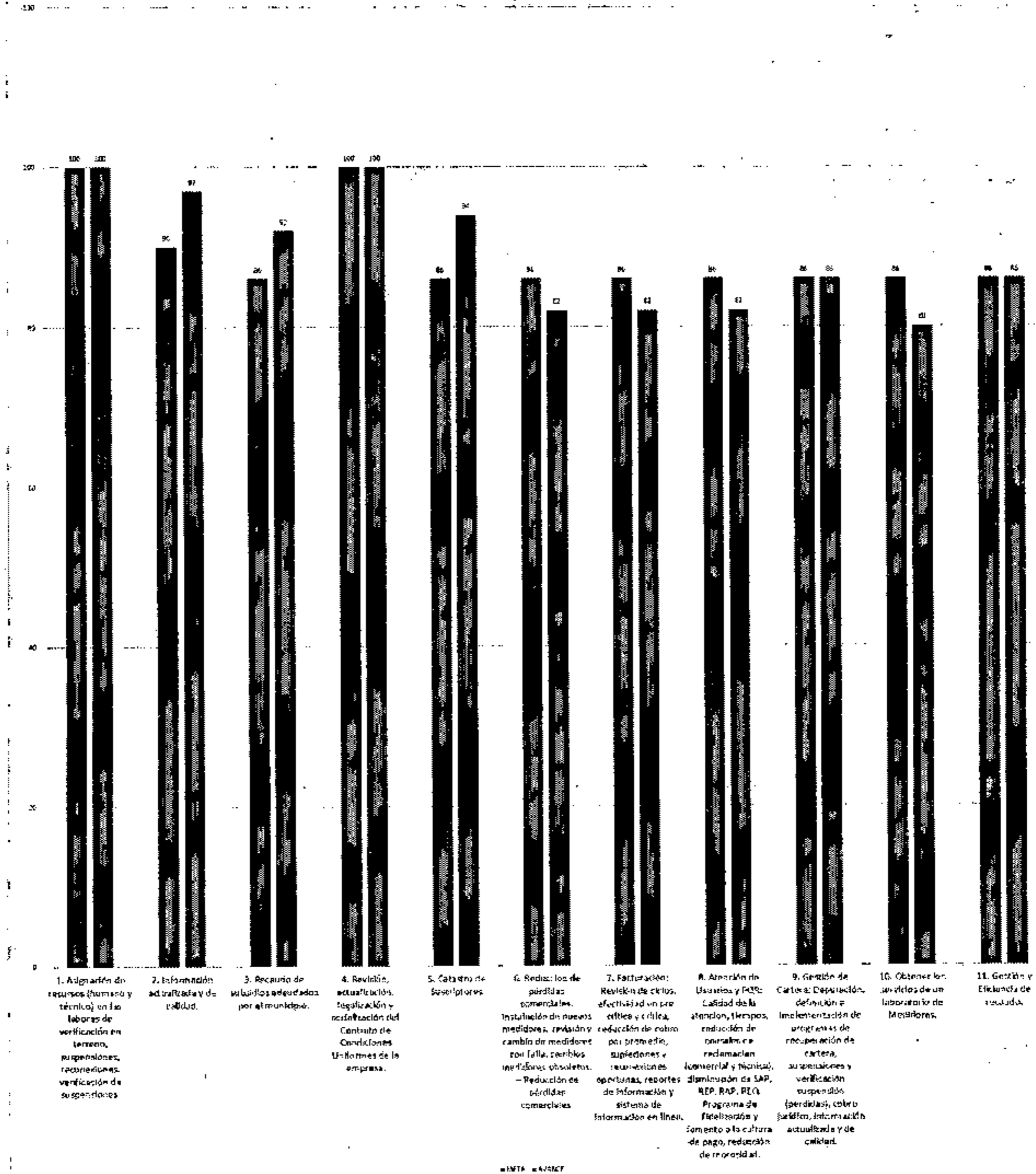
Tabla 1. Actividades Componente Comercial

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 15	
				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
	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
2. Información actualizada y de calidad.	Realizar ajustes administrativos y operativos para contar con estadísticas permanentes	1 mes	Porcentaje de avance (entregados / solicitados) * 100	Si	Si
3. Recaudo de subsidios adeudados por el municipio.	Gestionar giro de subsidios adeudados y giro directo	1 mes	Cumplimiento por logros	Si	Si
4. Revisión, actualización, legalización y socialización del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa.	Radicar solicitud del concepto de legalidad del nuevo CCU en la CRA	0.5 meses	Cumplimiento con la radicación del documento.	Si	Si.
5. Catastro de Suscriptores	Planeación y definición detallada de actividades.	1 mes	Porcentaje de avance	Si	Si
	Ejecución del Catastro	4 meses	Porcentaje de avance	Si	94%
6. Reducción de pérdidas comerciales. Instalación de nuevos medidores, revisión y cambio de medidores con falla, cambios medidores obsoletos. – Reducción de pérdidas comerciales.	Plan detallado de trabajo para cumplir el objetivo	1 mes	Porcentaje de Cumplimiento	Si	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

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 15	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
	Reporte medidores cambiados y otros	6 meses	Cobertura de micromedición efectiva	Si	Si
7. Facturación: Revisión de ciclos, efectividad en pre - crítica y crítica, reducción de cobro por promedio, suplecciones y reconexiones oportunas, reportes de información y sistema de información en línea.	Entrega del plan detallado y cronograma de actividades	1 mes	Porcentaje de cumplimiento	Si	Si
	Reporte de suscriptores facturados sin diferencia de lecturas, mora y cero consumo, no medición y otros	Mensual	Porcentaje de cumplimiento	Si	Si
	Reporte pre-crítica y crítica, acciones de suspensión y reconexión.	Mensual	Porcentaje de cumplimiento	Si	Si
	Reporte de suscriptores retirados de la facturación, nuevos y demás novedades	5 Meses	Porcentaje de cumplimiento	Si	Si
8. Atención de Usuarios y PQR: Calidad de la atención, tiempos, reducción de causales de reclamación (comercial y técnica), disminución de SAP, REP, RAP, REQ. Programa de Fidelización y fomento a la cultura de pago, reducción de morosidad.	Estadísticas detalladas de los reclamos por causal y detalle más trámite.	1 mes	Porcentaje de cumplimiento	Si	Si
	Reportes de SAP, REP, RAP Y REQ, con relación de tiempos y tipo de fallo.	Mensual	Porcentaje de cumplimiento	Si	Si
	Acciones de mejora para atenuar las causales de mayor frecuencia en las reclamaciones.	Mensual	Porcentaje de cumplimiento	Si	No
9. Gestión de Cartera: Depuración, definición e implementación de programas de recuperación de cartera, suspensiones y verificación suspensión (perdidas), cobro jurídico, información actualizada y de calidad.	Plan de recuperación y cronograma de actividades.	1 mes	Cumplimiento con la entrega del Plan y cronograma	Si	Si
	Depuración de cartera.	4 meses	Porcentaje de avance en la depuración de suscriptores	Si	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	5 meses	Porcentaje de avance	Si	Si

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 15	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
	verificación.				
	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 medidores certificado por la ONAC	1 mes	Porcentaje de cumplimiento	Si	Si
	Cronograma de las actividades para un laboratorio propio	1 mes (Cronograma)	% de cumplimiento.	Si	Si
11. Gestión y Eficiencia de recaudo.	Reporte mensual de facturación contra recaudo	6 meses	Porcentaje de cumplimiento	Si	Si
	Reporte de ventas corrientes y recaudo por conceptos	6 meses	Porcentaje de cumplimiento	Si	Si
	Programa para incentivar el recaudo y medición de efectividad, con cronograma de actividades y tiempos de ejecución	6 meses	Porcentaje de cumplimiento	Si	Si
	Reportes detallados de recaudo no corriente, por conceptos y aplicación	6 meses	Porcentaje de cumplimiento	Si	Si

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."*

De acuerdo con los soportes remitidos por el prestador, la fase de diagnóstico se realizó durante el mes de septiembre de 2018, e incluyó la revisión del marco legal aplicable al tema del rediseño, el rol de la empresa, su misión, el análisis de las funciones generales, y el análisis de capacidades y entornos.

Actualmente se adelanta la fase de diseño de la nueva planta de personal. Esto incluye la estructuración de la planta de cargos por niveles (Asesor, directivo, profesional, técnico y asistencial), determinación de la escala salarial, revisión de competencias básicas, comportamiento financiero y análisis de los procesos al interior de la empresa.

Por motivo de lo anterior, se evidencia **AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO** de esta meta por parte del prestador. No obstante, la ejecución de este contrato finalizará en diciembre de 2018 (fecha posterior a la finalización del presente programa de gestión), motivo por el cual no se alcanzará el 100% de cumplimiento de este compromiso. Por ende, en el último informe deberá enviar el estado de avance en el desarrollo del proceso de reorganización y adicionalmente, deberá informarnos una vez una vez este proceso finalice.

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 realizó durante el mes de septiembre de 2018, mientras que la auditoría por parte del SENA para finalizar el proceso de certificación se realizó entre los días 22 y 23 de octubre de 2018. No obstante, el prestador no informó los resultados alcanzados en este proceso.

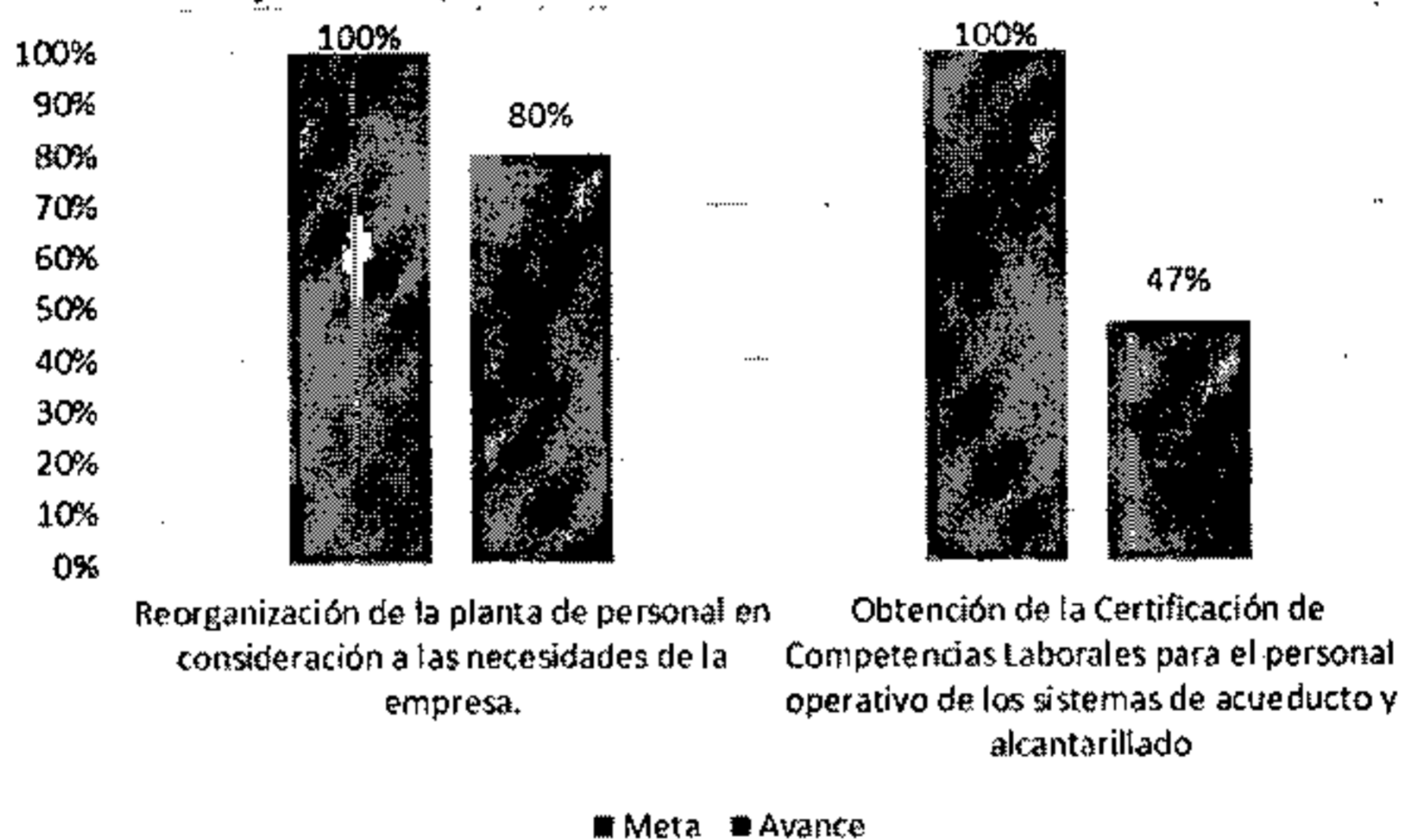
De acuerdo con lo anterior, se evidencia **AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO** de esta meta por parte del prestador. Es de precisar que, de acuerdo con lo informado por el prestador en sus informes de avance, no es posible alcanzar el 100% de cumplimiento en este compromiso debido a que el SENA no continuará con el proceso de certificación sino hasta el año 2019.

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 15	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
12. Reorganización de la planta de personal en consideración a las necesidades de la empresa.	Presentar la nueva planta de personal	2 meses	Porcentaje de avance en la reestructuración de la planta de personal	Si	Si
	Aplicación de adecuaciones pertinentes de la planta de personal	5 meses	Porcentaje de avance en la adecuación de la planta de personal	Si	Si
13. Obtención de la Certificación de Competencias Laborales para el personal operativo de los sistemas de acueducto y alcantarillado	Tramitar con el SENA el CCL para el personal operativo de acueducto y alcantarillado	0.5 meses	Porcentaje de avance en la programación de capacitaciones con el SENA	Si	Si
	Adelantar en coordinación con el SENA las capacitaciones y obtener las respectivas certificaciones	10 meses	Obtención de las CCL para el 100% de los operarios de los sistemas de acueducto y alcantarillado	Si	Si

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, agosto y septiembre 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	3,907,557,422.82
Febrero	2,129,517,350.88	730,498,782.12	304,821,113.00	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	2,494,189,993.88	795,044,505.14	0	38,091,279.58	3,327,325,778.58
Junio	2,348,841,389.54	668,808,472.00	937,004,841.21	41,632,949.29	3,994,287,652.04
Julio	2,531,743,296.20	919,976,775.80	268,460,533.66	32,544,588.78	3,752,725,174.44
Agosto	2,831,318,081.00	828,758,962.00	307,859,387.59	32,463,434.00	3,800,397,864.59
Septiembre	2,548,456,266.52	655,382,060.48	0	34,128,922.00	3,235,965,249.00
Total	22,029,773,453.92	8,875,173,532.62	3,164,068,688.08	368,582,008.90	31,437,597,684.02

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), y una posterior caída de baja proporción en la recuperación de cartera presentó una caída en los meses de marzo y abril, para luego volver a ascender posteriormente. La recuperación de cartera disminuyó en un 21% con respecto al mes de agosto. El prestador explica que lo anterior se debió al no recaudo de subsidios para este mes.

No se recaudaron subsidios en el mes de abril, mayo y septiembre que de acuerdo con el prestador obedeció a que el municipio se encontraba al día con el giro de estos recursos en dichos periodos. Sin embargo, no se indicó la razón de no recibir recaudos por este concepto en el mes de septiembre.

En el componente financiero, el prestador informa que para el mes de septiembre se causaron subsidios por el servicio de acueducto por \$126.516.448,02 y por el servicio de alcantarillado \$189.931.837,28. La cuenta por estos recursos radicada y en proceso de pago por parte de la Alcaldía de Valledupar.

El prestador ha mostrado avances en el tema del recaudo comercial de lo facturado 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 septiembre de 2018, así:

Indicadores Financieros a septiembre de 2018

CUADRO RESUMEN DE INDICES FINANCIEROS AL MES DE SEPTIEMBRE DE 2018

LIQUIDEZ	ACTIVO CORRIENTE	8,204,815	20.15
	PASIVO CORRIENTE	31,240,368	
ENDEUDAMIENTO	TOTAL PASIVOS	37,899,080	12.08
	TOTAL ACTIVOS	313,641,850	
ENDEUDAMIENTO - DEUDA FINANCIERA	TOTAL OBLIGACIONES FINANCIERAS	1,449,550	0.46
	TOTAL ACTIVOS	313,641,850	

ENDEUDAMIENTO - DEUDA NO FINANCIERA	TOTAL PASIVOS - TOTAL OBLIG. FINANC.	36,449,530.00	11.62
	TOTAL ACTIVOS	313,641,850	

APALANCAMIENTO	TOTAL PASIVOS	37,899,080	13.74
	TOTAL PATRIMONIO	275,742,790	

MARGEN NETO	UTILIDAD NETA INGRESOS OPERACIONALES	2,265,913	7.07
		32,045,583	

ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR	CUENTAS POR PAGAR X 365	381,874,680	9,404.48
	COSTO DE VENTAS	14,512,424	

ROTACIÓN CUENTAS POR COBRAR	CUENTAS POR COBRAR SERVICIOS X 365	247,223,290	2,015.88
	INGRESOS OPERACIONALES	32,045,583	

PORCENTAJES DE SUBSIDIOS	SUBSIDIOS ASIGNADOS	3,556,000	0.11
	INGRESOS	33,355,459	

PORCENTAJE DE RECAUDO	CARTERA INGRESOS OPERACIONALES	18,406,634	0.57
		32,045,583	

EJECUCIÓN DE SUBSIDIOS	COSTOS Y GASTOS POR CABECERA SUBSIDIOS ASIGNADOS	9,981,363	0.92
		1,441,741	

EJECUCIÓN DE SUBSIDIOS	COSTOS Y GASTOS POR CABECERA SUBSIDIOS ASIGNADOS	4,631,061	2.14
		2,114,259	

RENTABILIDAD ACTIVOS ROA	UTILIDAD NETA	1,821,102	0.61
	ACTIVOS	313,641,850	

RENTABILIDAD PATRIMONIO ROE	UTILIDAD NETA	1,821,102	0.70
	PATRIMONIO	275,742,790	

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 aumentó en septiembre, pasando de 15.48 a 20 15, lo cual es una buena señal dado que es el indicador más sensible del prestador.

El prestador indica que el indicador de liquidez aumentó dado el aumento del recaudo, y dado el pago de las deudas que presentaban mora, y el prestador ha remitido los soportes correspondientes definidos en la reunión del pasado 22 de octubre de 2018.

Se da como **CUMPLIDA** la meta mensual de mejoría en indicadores financieros excepto en la liquidez.

Gobierno NIIF

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

Fuente: consulta SUI agosto de 2018.

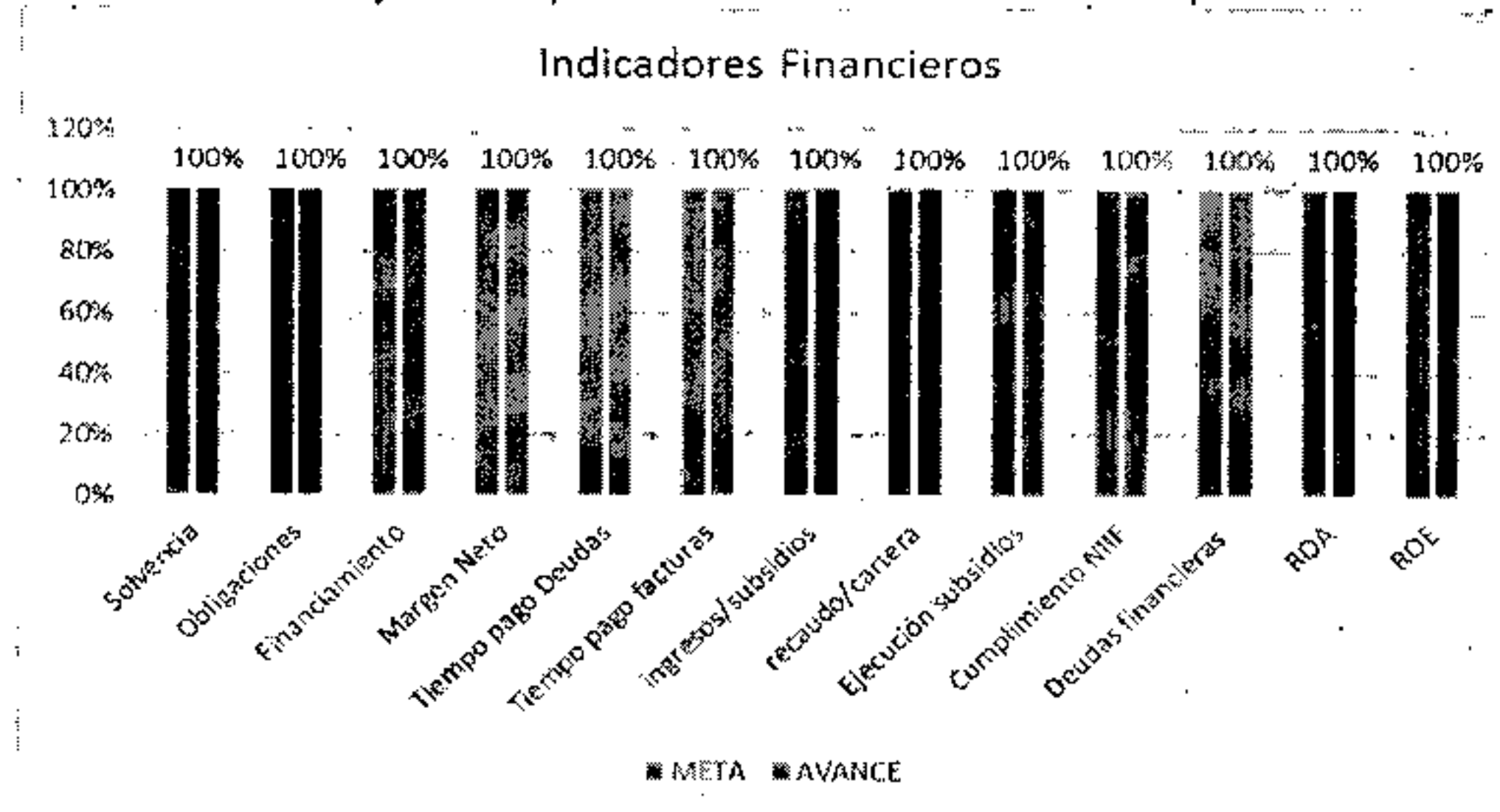
Tabla 3. Cumplimiento Indicadores Financieros

META	ACCIONES	PLAZO	MES 15	
			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

META	ACCIONES	FLAZO	MES 15	
			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 capacidad que tiene la empresa para cubrir sus obligaciones a 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 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

META	ACCIONES	PLAZO	MES 15	
			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	Contar con la relación entre el resultado neto del ejercicio y el patrimonio	10 meses	Sí	Sí

Gráfica 3. Porcentaje de cumplimiento de las actividades del componente financiero.



COMPONENTE TÉCNICO-OPERATIVO

En el caso del componente Técnico-Operativo, evidenciamos que del número total de compromisos que debieron cumplirse hasta el décimo quinto mes del Programa de Gestión, el 84% se cumplieron, y el 16% restante presuntamente no se han cumplido en su totalidad.

Es de precisar que existen compromisos que a la fecha no han sido cumplidos por parte del prestador. Lo anterior debido a que dependen de contratos aun en ejecución o en proceso de contratación (Estudio de factibilidad y selección de alternativas, sectorización hidráulica, construcción del tanque de almacenamiento e instalación de ventosas) así como de entidades externas (Solicitud de concesión de aguas superficiales), o debido a una gestión incompleta por parte del prestador (actualización del Plan de Emergencia y Contingencia, protocolos y programas de detección y reparación de fugas, programa de instalación y cambio de válvulas, manejo del sistema de presiones en la red y programa de reducción de las conexiones erradas).

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 remitió copia del oficio DT-DT-1211 del 10 de octubre de 2018 dirigido por parte de la Jefatura de Gestión Técnico Operativa a la Gerencia de Emdupar, con el fin de solicitar la contratación de la "Consultoría para la elaboración de los estudios geoelectricos dentro de la prospección y/o explotación del recurso hídrico

subterráneo como abastecimiento alterno de la ciudad de Valledupar. Con lo anterior se determinaría la factibilidad de construir pozos en la zona de estudio. Dado lo anterior, **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 de la alternativa seleccionada para disminuir la vulnerabilidad del sistema de acueducto. 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 m³/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 informó que los primeros sectores que se sectorizarán serán los sectores 6 y 7. Asimismo, remitió copia del contrato No. 039 de 2018 suscrito con Consorcio Redes IV Valledupar, cuyo objeto es *"Optimización y ampliación de los sistemas de alcantarillado sanitario y acueducto en los sectores 6, 7 y en el sistema de alcantarillado sanitario en el barrio Primero de Mayo, proyectados en el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado del municipio de Valledupar"*, con fecha de inicio del 24 de octubre de 2018 y un plazo hasta el 31 de diciembre de 2018.

En tal sentido, **SE EVIDENCIA AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO** de esta acción. No obstante, dado que la ejecución del contrato finaliza con posterioridad a la finalización del programa de gestión, no se alcanzará el 100% de cumplimiento. Por ende, el prestador deberá informar de su finalización una vez finalice la ejecución de este contrato y se inicie la sectorización para los sectores de la red restantes.

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 28 de octubre de 2018 suministrados por la interventoría del contrato. De acuerdo con éstos, actualmente se encuentran en el proceso de armado del acero de refuerzo del tanque, la construcción del solado y la instalación de una tubería de 36 pulgadas.

Así las cosas, se evidencia **AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO** de esta acción. No obstante, dado que la ejecución del contrato finaliza con posterioridad a la finalización del programa de gestión, no se alcanzará el 100% de cumplimiento. Por ende, el prestador deberá informar de su finalización una vez finalice la ejecución de este contrato.

Ahora bien, referente al establecimiento de protocolos y programas de detección y reparación de fugas, el prestador presuntamente remitió soporte fotográfico de esta actividad. No obstante, los archivos remitidos no pudieron ser abiertos. 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 remitió soportes de la instalación de 8 válvulas en los sectores de Altos de Comfancesar, Barrio Bellavista, Barrio Villa Yaneth, Barrio San Fernando, Urbanización Don Alberto, Los Manguitos y la calle 22 con carrera 18D y una válvula en la conexión entre las líneas matrices Nevada 1 y Nevada 2. Por lo anterior, **SE EVIDENCIA AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO** de esta acción.

Referente al manejo del sistema de presiones en la red, el prestador remitió informe de las presiones en la comuna 5 (debido a los resultados de las encuestas realizadas en el marco del Plan Choque Caribe)

durante el mes de septiembre de 2018. De acuerdo con éste, se evidencia que la presión promedio en esta comuna durante el mes de septiembre fue de 15,51 m.c.a. No obstante, para el resto de la red de distribución, se evidencia que entre los meses de enero a mayo de 2018 se tuvieron presiones entre 6.9 y 9.8 m.c.a. Por tal motivo, se requiere que informe de las acciones tomadas para dar solución a lo anterior.

En cuanto a la instalación de ventosas en la red de acueducto, el prestador informó que esta actividad se realizará en conjunto con la renovación de las redes de acueducto. No obstante, dicha renovación no ha iniciado a la fecha, 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 presuntamente remitió soporte fotográfico de esta actividad. No obstante, los archivos remitidos no pudieron ser abiertos.

Adicionalmente, se debe precisar que el cumplimiento de la meta se encuentra ligado a la reducción del IPUF a un valor de 21,29 m³/suscriptor/mes al finalizar el año (En concordancia con lo definido en el estudio de costos).

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	32,18
Febrero	4.810.752,00	1.516.414,00	91.970	35,82
Marzo	5.062.176,00	1.828.610,00	92.032	35,14
Abril	4.821.120,00	1.738.892,00	92.122	33,46
Mayo	4.802.976,00	1.740.891,00	92.201	33,21
Junio	4.808.160,00	1.603.070,00	92.302	34,72
Julio	4.933.612,80	1.670.842,00	92.311	35,35
Agosto	4.968.432,00	1.698.859,00	92.541	35,33
Septiembre	3.650.017,00	1.659.202,00	92.824	21,44

De acuerdo con los resultados suministrados por el prestador de este indicador, se evidencia que el valor de indicador IPUF para el mes de septiembre se encontró cerca a la meta establecida (21,29 m³/suscriptor/mes). La reducción alcanzada en este mes se debe a la instalación y puesta en operación de los macromedidores a la salida de las plantas de tratamiento, lo que permite realizar una medición más precisa del caudal de agua producido. En tal sentido, **SE EVIDENCIA AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO** de esta acción.

Finalmente, en relación con el programa de macromedición, Radian durante el mes de octubre de 2018 realizó el cambio de los macromedidores de las conducciones al Distrito Sur, Distrito Medio, Distrito Norte, Distrito Nevada 2, Sancocho y Jardín. Adicionalmente, solicitó a la empresa Equipos y Controles Industriales S.A., una cotización para la adquisición del macromedidor a la entrada de la planta. Por ende, **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 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 julio a octubre de 2018:

EMDUPAR	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO														
	UN MES		UN MES		UN MES		UN MES		UN MES		UN MES		UN MES		
	PERIODO	FECHA	PERSONA	FECHA	PERSONA	FECHA	PERSONA	FECHA	PERSONA	FECHA	PERSONA	FECHA	PERSONA	FECHA	PERSONA
SECTOR 1. NOVALITO - CARAGUATI - GUABIA	01/08/2018	30/08/2018	01/09/2018	31/08/2018	01/09/2018	31/08/2018	01/09/2018	30/09/2018	01/10/2018	31/09/2018	01/11/2018	30/11/2018	01/12/2018	31/12/2018	
SECTOR 2. LOS ANGELES - SAN CARLOS - PONTEVEDRA															
SECTOR 3. VILALBA - LAS MARIAS - CANDELARIA NORTE															
SECTOR 9. PANAMA - LOS MAYALES - LOS COCOS															
SECTOR 10. MAREGUA - NARDO MARIN - VILLA LEONOR															
SECTOR 13. DON ALBERTO - BELLO HORIZONTE - FUTURO DE LOS NIÑOS															
SECTOR 13. CIUDADELA CONFESAR - VILLA DARIANA - 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 Vallonata					

De acuerdo con los soportes remitidos, se evidencia que el prestador cumplió con el programa de mantenimiento en los sectores 1, 2, 3, 9 y 10. Por ende, se evidencia **AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO** de esta acción.

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 septiembre de 2018. De acuerdo con lo anterior, se evidencia **AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO** de esta acción. Adicionalmente, remitió copia de un diagnóstico de los pozos de inspección al interior del STAR, el cual concluye que existen 43 pozos en mal estado. Así las cosas, se requiere que en su próximo informe se detallen las acciones tomadas para dar solución a lo anterior.

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 Guatapuri 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. Adicionalmente, remitió soportes de la ejecución de actividades de sensibilización sobre este tema a través de la socialización del PUEAA. Así las cosas, **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.

Incumplimientos de parámetros por muestra.

Punto de muestreo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Alamos		Nitratos (1) Fosfatos (1)	Color (1)	Turbiedad (2) Color (1)	Turbiedad (1)	Turbiedad (1)	Fosfatos (1)	Coliformes totales (1)	Coliformes totales (1)
Alfonso López								Turbiedad (2)	Turbiedad (1)
Amparo	Color (1) Turbiedad (1)								Turbiedad (2) Coliformes totales (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)	Turbiedad (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	Coliforme					Turbiedad (1)	

		(1) Fosfatos (1)	s totales (1)						
Femenino	Cloro residual (1) Coliformes totales (1)			Coliformes totales (1)	Turbiedad (1) Aluminio (1)			Turbiedad (1)	Turbiedad (1)
Fundadores				Color (1) Turbiedad (1)		Turbiedad (1)	Turbiedad (1)	Color (1) Turbiedad (1)	Turbiedad (1)
Guatapuri								Turbiedad (1)	
Hospital						Turbiedad (1)			
Loperena				Turbiedad (1)	Turbiedad (2)		Turbiedad (1)	Turbiedad (1)	
Los Cocos								Turbiedad (1)	Turbiedad (1)
Los Mayales	Turbiedad (1)			Turbiedad (1)	Turbiedad (2) Aluminio (1)	Turbiedad (1)	Cloro residual (1) Fosfatos (1)	Turbiedad (2)	Turbiedad (1) Coliformes totales (1)
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)	Turbiedad (1)
Sicarare		Nitratos (1) Fosfatos (1)		Turbiedad (1)	Turbiedad (1)	Turbiedad (1)		Turbiedad (2)	Turbiedad (1) Coliformes totales (1)
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)	Turbiedad (1)
7 de agosto	Turbiedad (1)	Cloro residual (1)							Coliformes totales (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)	Cloro residual (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	SEP
IRCA (%)	2,56	0,34	0,29	4,80	6,76	2,02	2,07	6,90	5,01

De acuerdo con lo anterior, presuntamente se suministró agua no apta para consumo humano durante los meses de mayo, agosto y septiembre de 2018.

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								

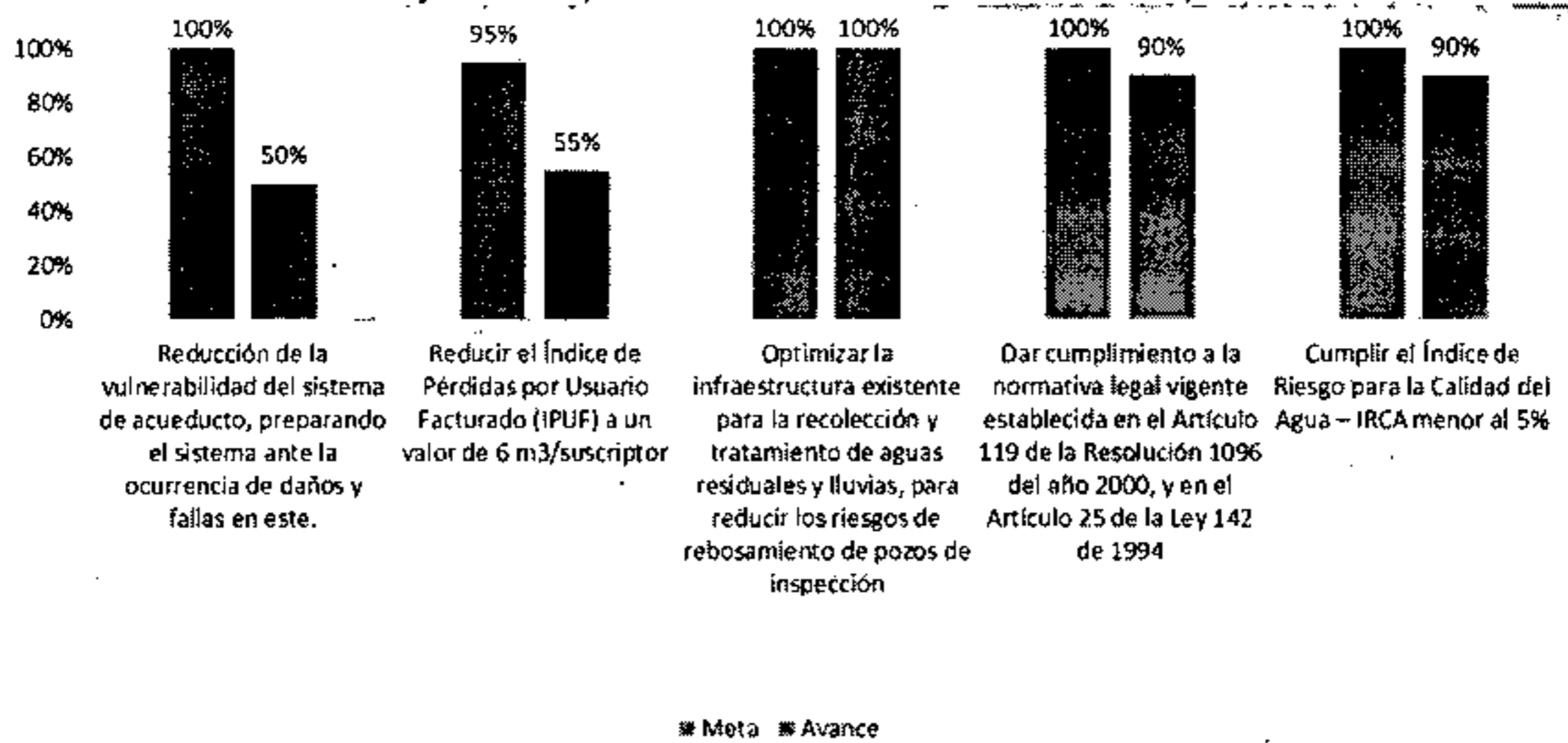
De acuerdo con lo anterior, presuntamente se suministró agua apta para consumo humano durante los meses de enero a mayo de 2018.

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 15	
				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	Si	Si
	Estudio de factibilidad y selección de alternativas	1.5 meses	Resultados del estudio de factibilidad	Si	Si
	Actualización del Plan de Emergencia y Contingencia	2 meses	Porcentaje de avance en la actualización del PEC	Si	No
16. Reducir el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF) a un valor de 6 m ³ /suscriptor.	Actualización del catastro de redes de acueducto y alcantarillado	3 meses	Porcentaje de avance en la actualización del catastro	Si	Si
	Sectorización hidráulica de la red de acueducto	4 meses	Porcentaje de avance en la sectorización de la red de acueducto.	Si	Si
	Construcción y optimización de Tanques de almacenamiento	18 meses	Porcentaje Avance obras de construcción y optimización de tanques	Si	Si
	Establecimiento de protocolos y programas de detección y reparación de fugas	Aplicación Permanente	Porcentaje de reducción en el tiempo de atención de fugas	Si	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	Si	Si
	Manejo del sistema de presiones de la red	Aplicación Permanente	Porcentaje de cobertura del sistema automatizado	Si	Si
Instalación de ventosas en la red de acueducto	3 meses	Porcentaje de avance	Si	No	

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 15	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
			de la instalación de ventosas en la red		
	Establecimiento de un programa de gestión y control activo de pérdidas de agua	Aplicación Permanente	Reducción del IPUF	Si	Si
	Programa de Macromedición	3 meses	Porcentaje de avance en el programa de macromedición	Si	Si
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	Si
	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	Si
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, el porcentaje de cargue de información al cierre del presente programa de gestión es del 97%. Se tienen 111 reportes pendientes de cargue, de los cuales 63 corresponden a las vigencias 2015 – 2017, mientras que los 48 restantes corresponden a la vigencia 2018 y se encuentran dentro de los plazos de cargue.

TOPICO	2015	2016	2017	2018	Total general
Administrativo y Financiero		4	7	4	15
Auditor	3	3	14		20
Cargue SIG				2	2
Comercial y de Gestión		6	26	42	74
Total general	3	13	47	48	111

Así las cosas, **SE EVIDENCIA AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO** de esta acción. 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.

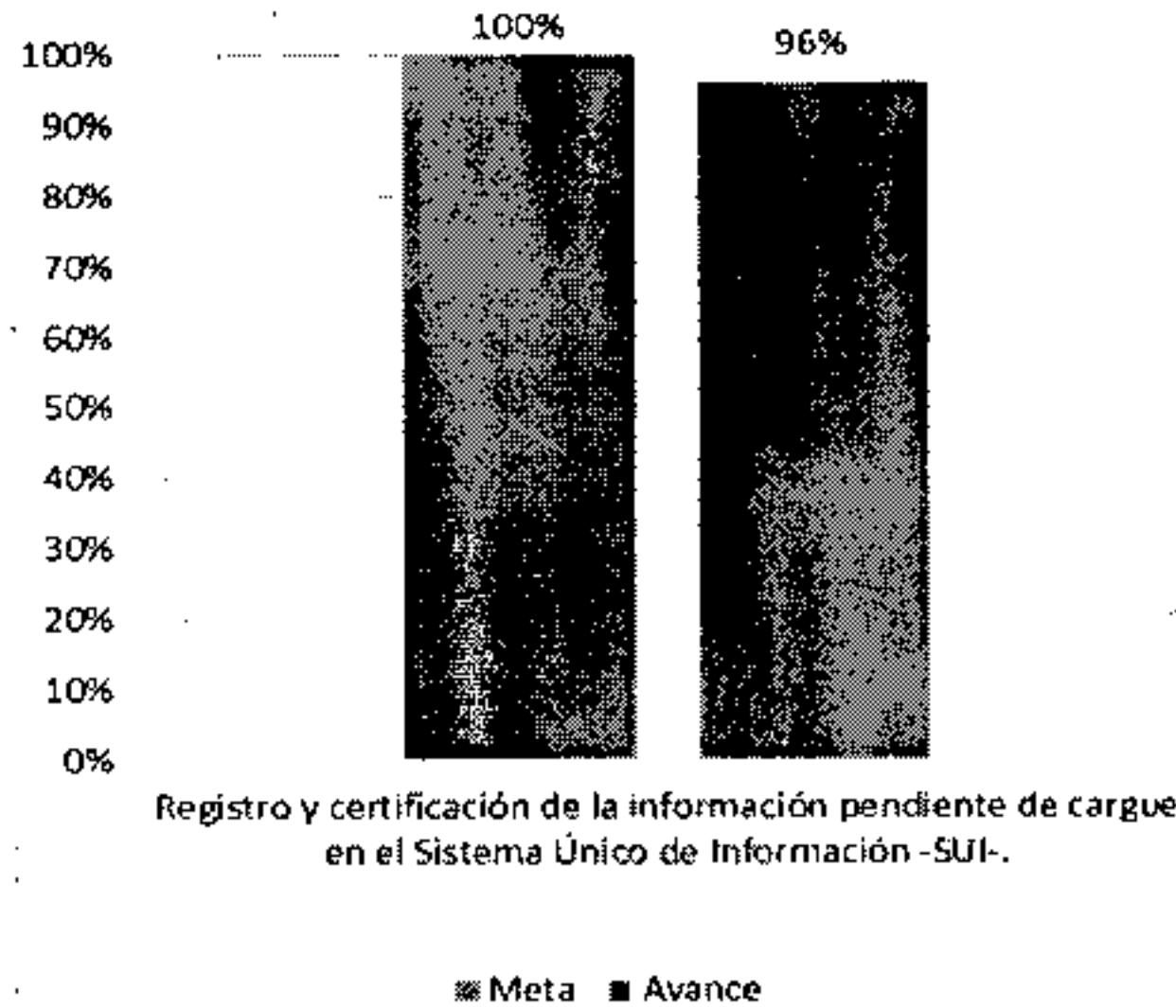
En la Tabla siguiente se muestra la relación de las metas con el cumplimiento de los compromisos, así como algunas observaciones realizadas en este componente.

Tabla 5. Actividades Componente Reporte al SUI.

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 15	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
20. Registro y certificación de la información pendiente de cargue en el Sistema Único	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	SÍ	SÍ
		Permanente, a partir del cumplimiento del plazo anterior		SÍ	SÍ

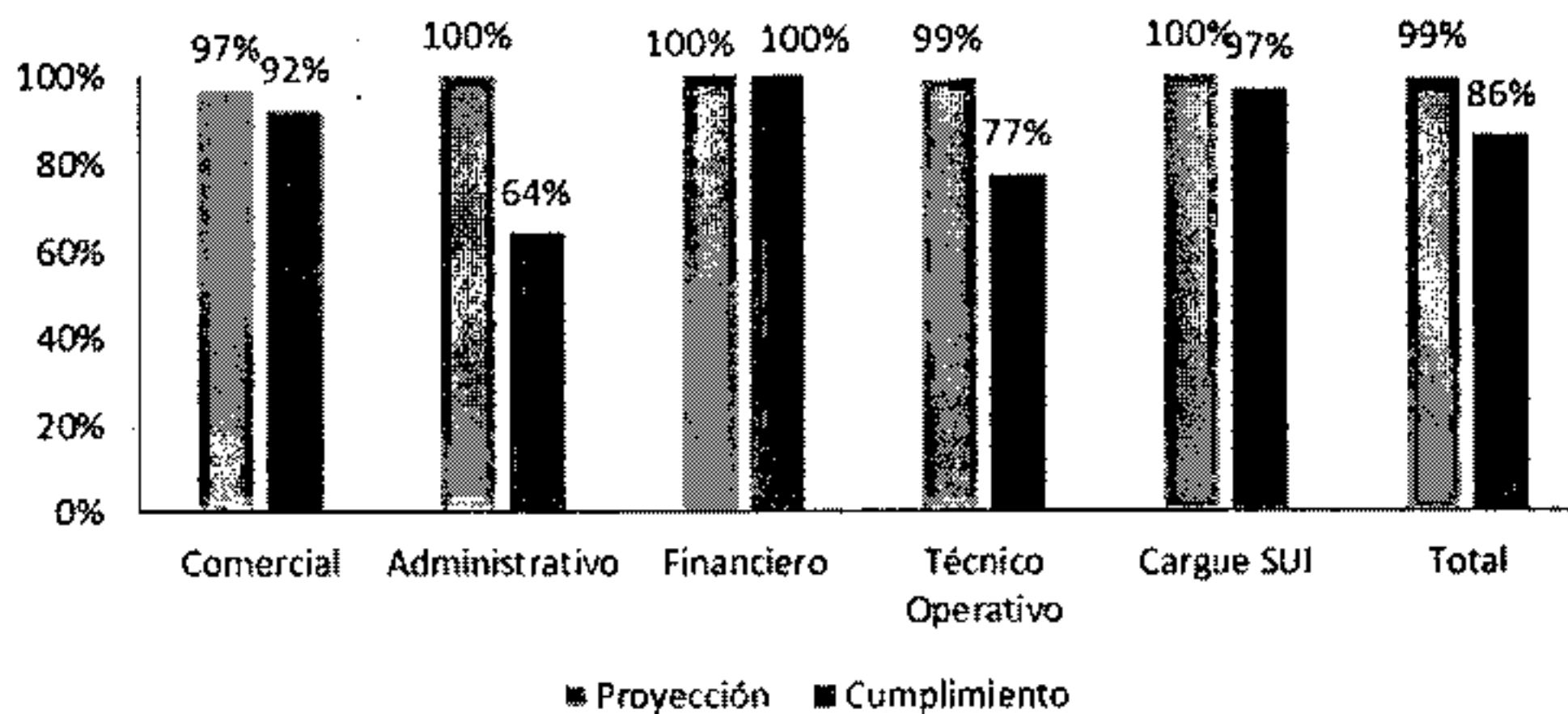
META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 15	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
de Información - SUI			deben certificar) * 100		

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



A continuación, se presenta el cumplimiento del Programa de Gestión por componente y por total.

Gráfica 6. Avance en el cumplimiento total y por componente.
 Empresa de Servicios Públicos de Valledupar - Mes 15



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

Atentamente.



BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE

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

Proyectó: Sergio Gamboa Bermeo – Economista Especializado Grupo de Evaluación Integral - DTGAA
Oscar H. Rincón Alfonso – Profesional Especializado, Grupo de Evaluación Integral - DTGAA
Nicolas Eduardo Páez Rincón – Ingeniero Especializado Grupo de Evaluación Integral – DTGAA

Revisó: Johanna Milena Cortés Quiroga – Coordinadora Grupo de Evaluación Integral (A) – DTGAA
Lorena Raad Forero – Abogada contratista – DTGAA

Expediente: 2018420351600016E