



COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 1 de 79

GG-GG- **475**

Valledupar, 30 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 Selica No 2018-111-002030-1
Fecha 3/12/2018 11:11:27 a.m. Us Rad SGAMEZ
Destino: GESTION DOCUMENTAL
Remitente: (EMP) SUPERSERVICIOS
Fecha actual 3/12/2018 4:10:50 p.m.
Empresa: Emdupar

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

Respetuoso saludo.

Honrando los compromisos asumidos en el marco del Programa de Gestión convenido entre la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar, EMDUPAR S.A. E.S.P., procedemos a remitir el décimo sexto informe técnico de avance de nuestra gestión empresarial, con el propósito de evidenciar el comportamiento y variaciones de indicadores durante la ejecución del Programa; 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 a continuación 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. Es claro que 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 COLOMBIA S.A.S. por actividad durante el mes de Octubre de 2018, con cuyo personal

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
No. 2018-529-14436-2
Asunto: PROGRAMA DE GESTION Destino: SUPERINTENDENCIA DEL
Fecha Radicado: 13/12/2018 17:46:50 Usuario Radicador: SVALDERAVIA
Remitente: (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. (601)3005

*79 folios
9 CD
duffrey*

REMITENTE

FECHA DE ADMISIÓN

HORA

EMDUPAR SA ESP
1688305
GESTION OCCUM

03/ 12/ 2018



20059736299

DESTINATARIO:

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



Distrienvios
para Distribución por RT por INLZEM
Tel 2242244 - Cor 44 No 26-26
Barranquilla Colombia

se han mejorado los resultados, observándose disminución en los asignados al catastro de usuarios que se encuentra en su etapa final de validación:

Tabla 1. Talento humano asignado Octubre 2018

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	1
	Encuestadores	6
	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	7
Morosidad (SCRR)	Supervisores	2
	Técnicos Operarios	38
	Coordinador comercial	1
	Gestores comerciales	7
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	8
normalización de posibles Submedición	Supervisores	1
	Técnicos Operarios	8



	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 3 de 79

Normalización de posibles clientes clandestinos	Técnicos operarios	2
	Ayudantes	2
Identificación e investigación de eventos generadores de pérdidas	Líder en tecnología	1
	Inspectores	7
Seguimiento aseguramiento de ingresos	Técnicos Operarios	6

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

3. RECAUDO DE SUBSIDIOS ADEUDADOS POR EL MUNICIPIO

Se adelantaron gestiones ante el Municipio para el pago de subsidios correspondientes al mes de Octubre de 2018, como se detalla en el componente financiero de este informe.

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

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

5. CATASTRO DE SUSCRIPTORES.

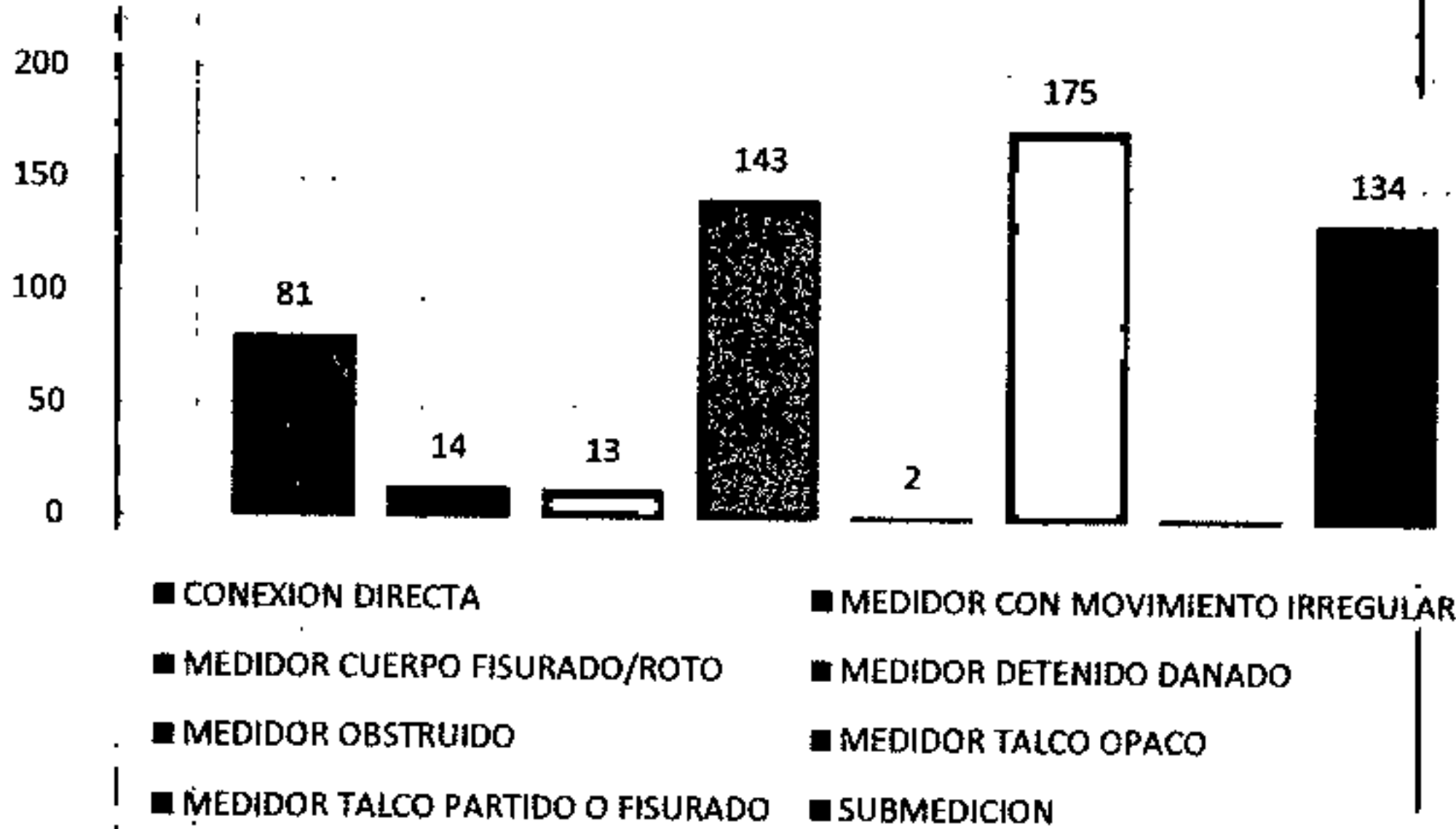
Hasta el mes de octubre de 2018 el consolidado de encuestas es de 101284 encuestas, entregadas en su totalidad a EMDUPAR S.A. E.S.P. Como se indicó en el informe anterior, se encuentra en la recta final para su entrega total, continuamos en el tratamiento de la información para sacar provecho de cada ítem. Se coordinó internamente con información suficiente para subsanar dificultades para la toma de lectura; asimismo, de los usuarios que no cuentan con equipo de medición registrado los cuales fueron encontrados en medio de las labores del censo, para que se surtan las pruebas correspondientes y se avale el registro correspondiente con el fin de obtener mayores consumos por diferencia de lectura.

De otra parte, para el período de que nos ocupa, se inició con la movilización de la base de datos de predios que se encontraban registrados como usuarios residenciales pero que su uso era netamente comercial. Para el período del mes de octubre el total de cambios realizados fue de 138 usuarios.

de la...

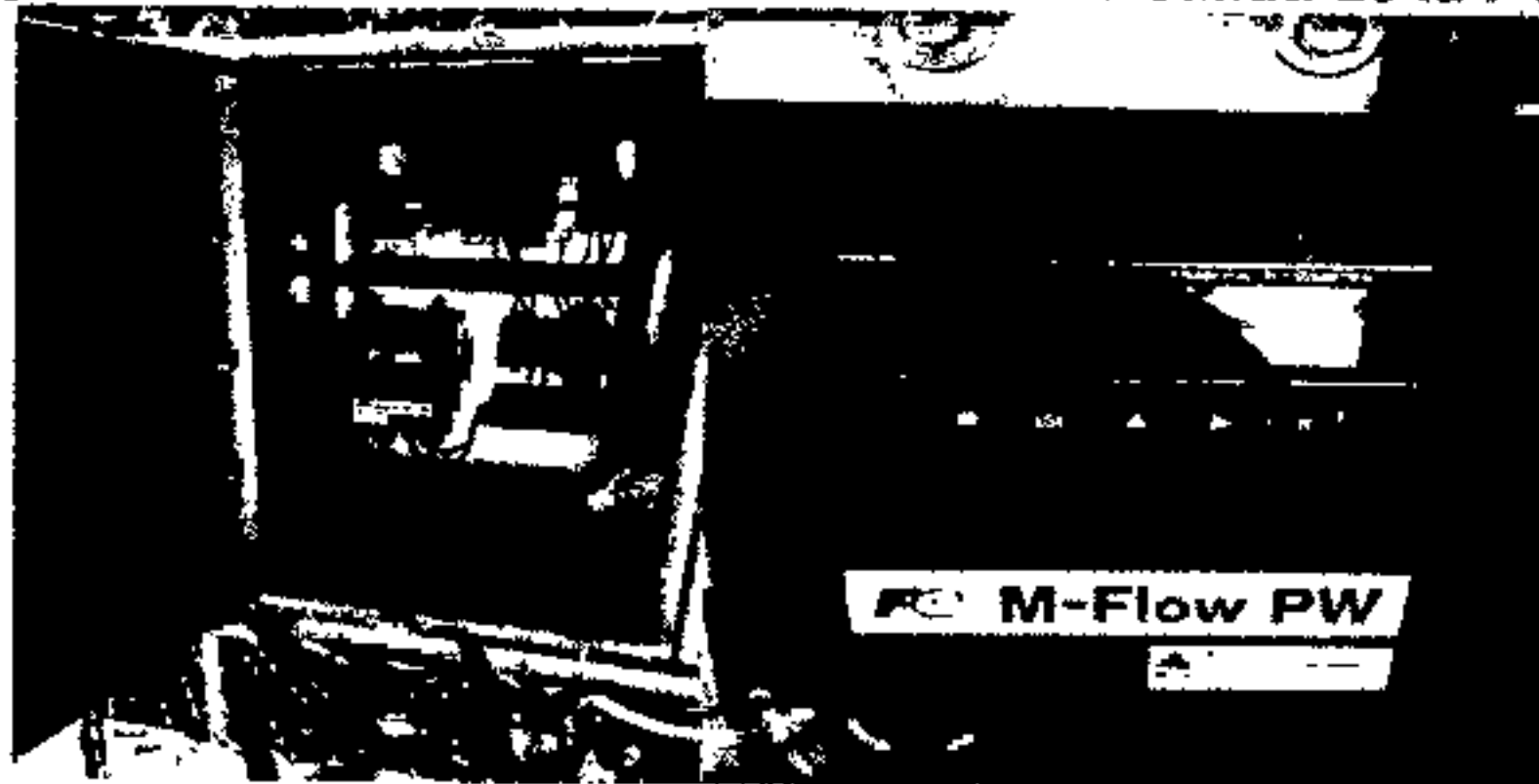
A la fecha del mes de octubre de la Vigencia 2018, se han instalado en el mes: 986 medidores de los cuales 564 son por parte de Radian, 339 de la UT y 83 de los medidores que allegan los usuarios para la instalación cumpliendo con el debido proceso.

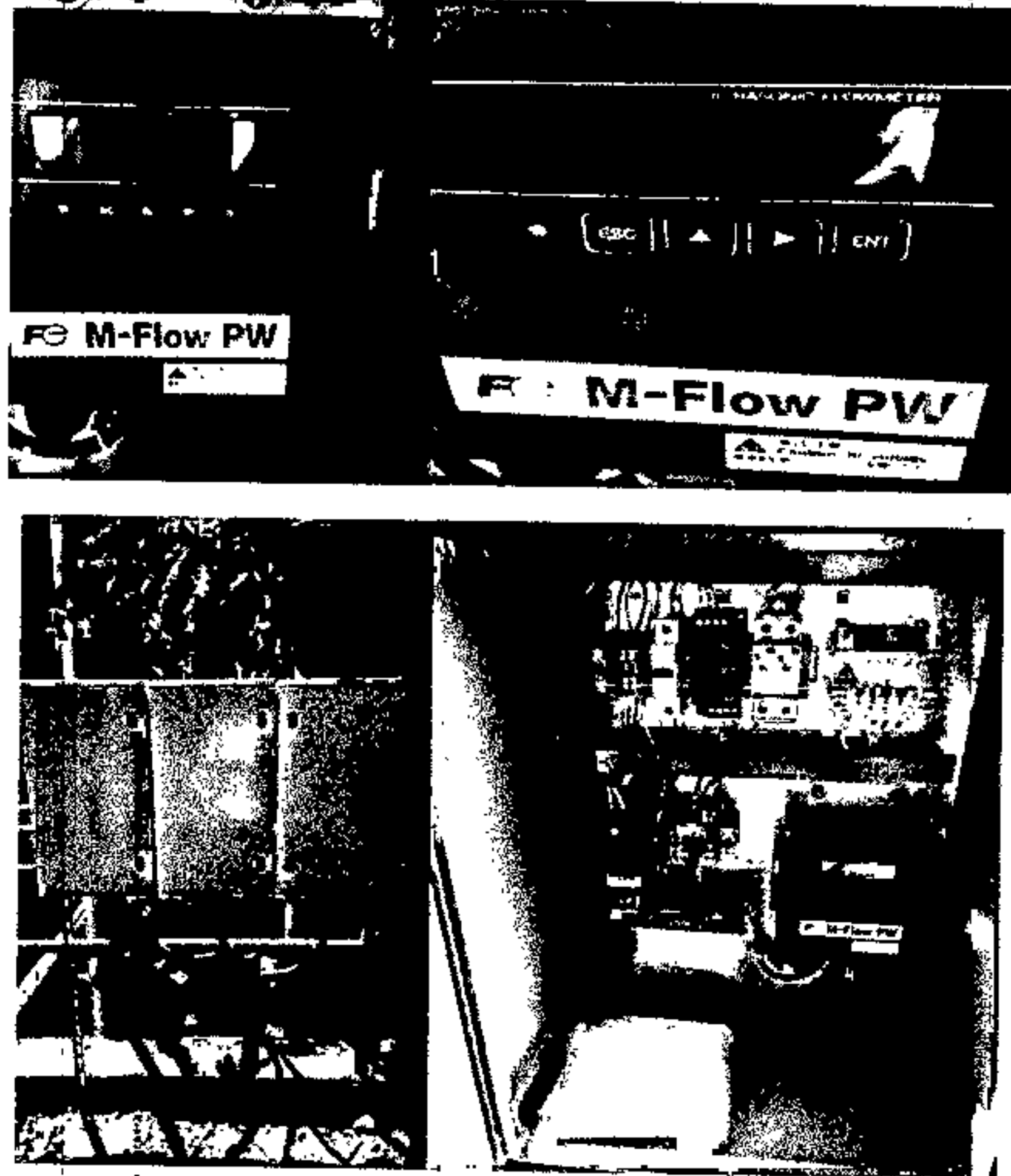
Gráfica 1. Consolidado de Anomalías de Cambio de medidor Octubre 2018



Como segundo avance y muy significativo para la Empresa, se instalaron los macromedidores a la salida de la Planta de tratamiento para contabilizar el agua producida y proyectada a la Ciudad, dicha instalación, nos podrá dar un dato exacto del agua producida tratada que Emdupar como empresa le da a los vallenatos, actividad que está enmarcada en la reducción de perdida de las mismas. Se anexan fotografías de esta actividad

Figura 2. Macromedidores instalados a la salida de la PTAP





• Normalización – Grandes Clientes

Para el mes de octubre se realizó la instalación de medidores mayores a 1" en los siguientes códigos que corresponden a grandes consumidores de agua:

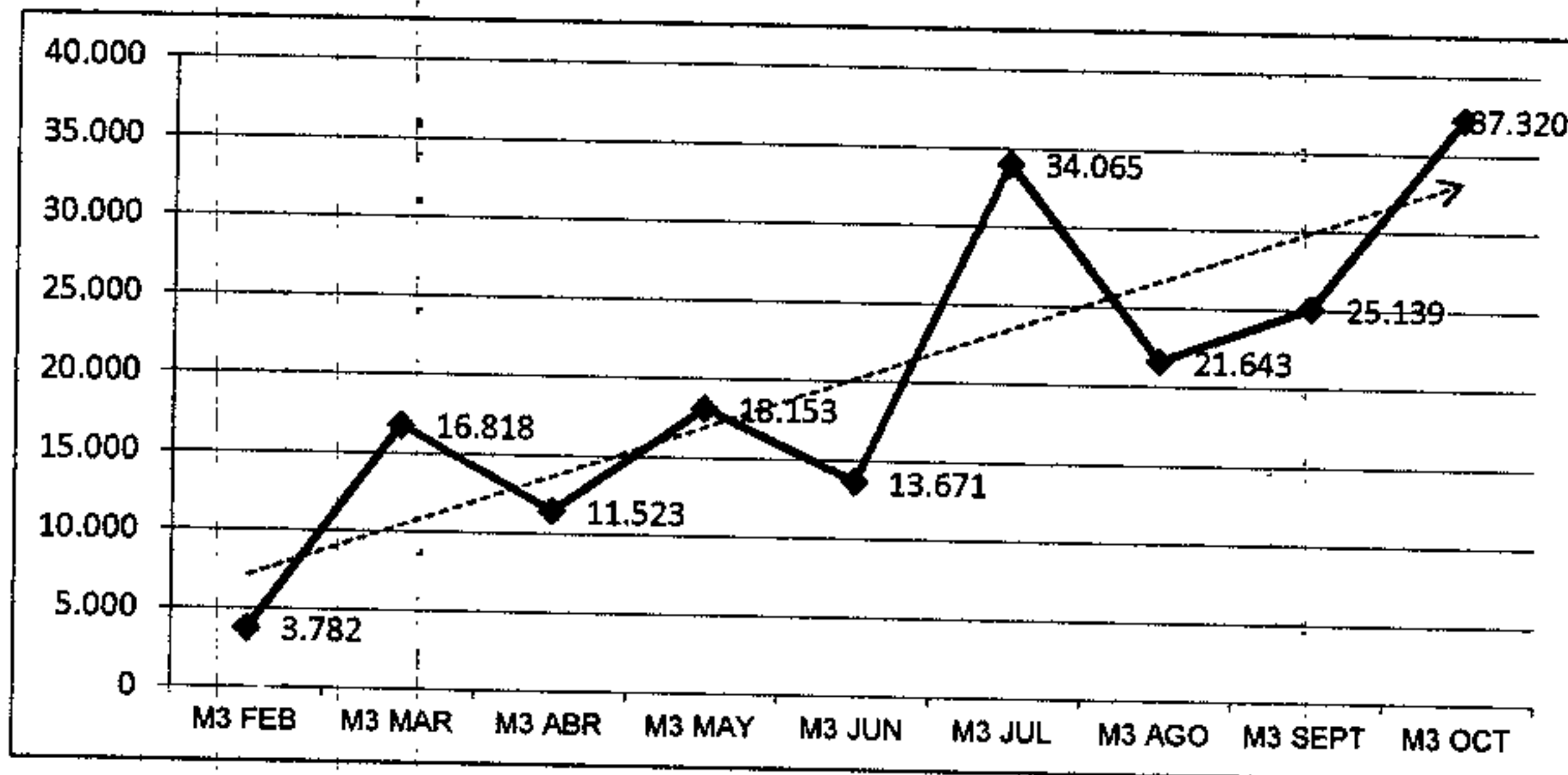
No	CODIGO	SERIAL	DIAMETRO	ACTA	FECHA INSTALACIÓN	NOMBRE	ACTIVIDAD ECONOMICA
1	4170	14050204	1"	90259	4/10/2018	PADILLA VASQUEZ BASILIO	Residencial
2	18286	13074099	1 1/2"	90357	4/10/2018	HOTEL SUEZ (ARAWAK)	Comercial
3	19378	13073962	1 1/2"	63538	1/10/2018	MARLENY MEZA "AQUALIFE"	Comercial

Handwritten mark

Handwritten signature

Los Macromedidores instalados en los meses de **enero a octubre del 2018** han registrado un delta de recuperación acumulado de **182.116 m³** interviniendo a colegios, hoteles, cárceles y predios que se representan como grandes consumidores. Teniendo un seguimiento en terreno con el fin de proporcionar un incremento positivo en la facturación de m³, reducción de pérdidas y que el consumo facturado mes a mes sea el real registrado por el equipo de medida instalada y este pueda ser facturado vigencia tras vigencia.

Gráfica 2. Consolidado Delta de recuperación m³ agregados por los grandes diámetros instalados a octubre 2018



En el siguiente cuadro se muestra el delta de recuperación mes a mes en m³ de los Macromedidores instalados a los usuarios que son grandes consumidores de agua:

Tabla 2. Delta de recuperación mes a mes en m³ agregados por los grandes diámetros instalados a octubre 2018

MES	CANTIDAD	M3 FEBRERO	M3 MARZO	M3 ABRIL	M3 MAYO	M3 JUNIO	M3 JULIO	M3 AGOSTO	M3 SEPTIEMBRE	M3 OCTUBRE
ene-18	2	3.782	10.853	2947	-459	-567	8915	4679	3972	4466
feb-18	10		6.165	8.589	14.107	9.972	9.466	5.196	4.088	3.901
mar-18	13			607	1.442	3.256	12.588	7.852	8.094	9.444
abr-18	10				3.063	1521,15	3.271	3475,15	8.559	19.035
may-18	3					-511	-305	357	204	189
jun-18	2						129	84	93	151

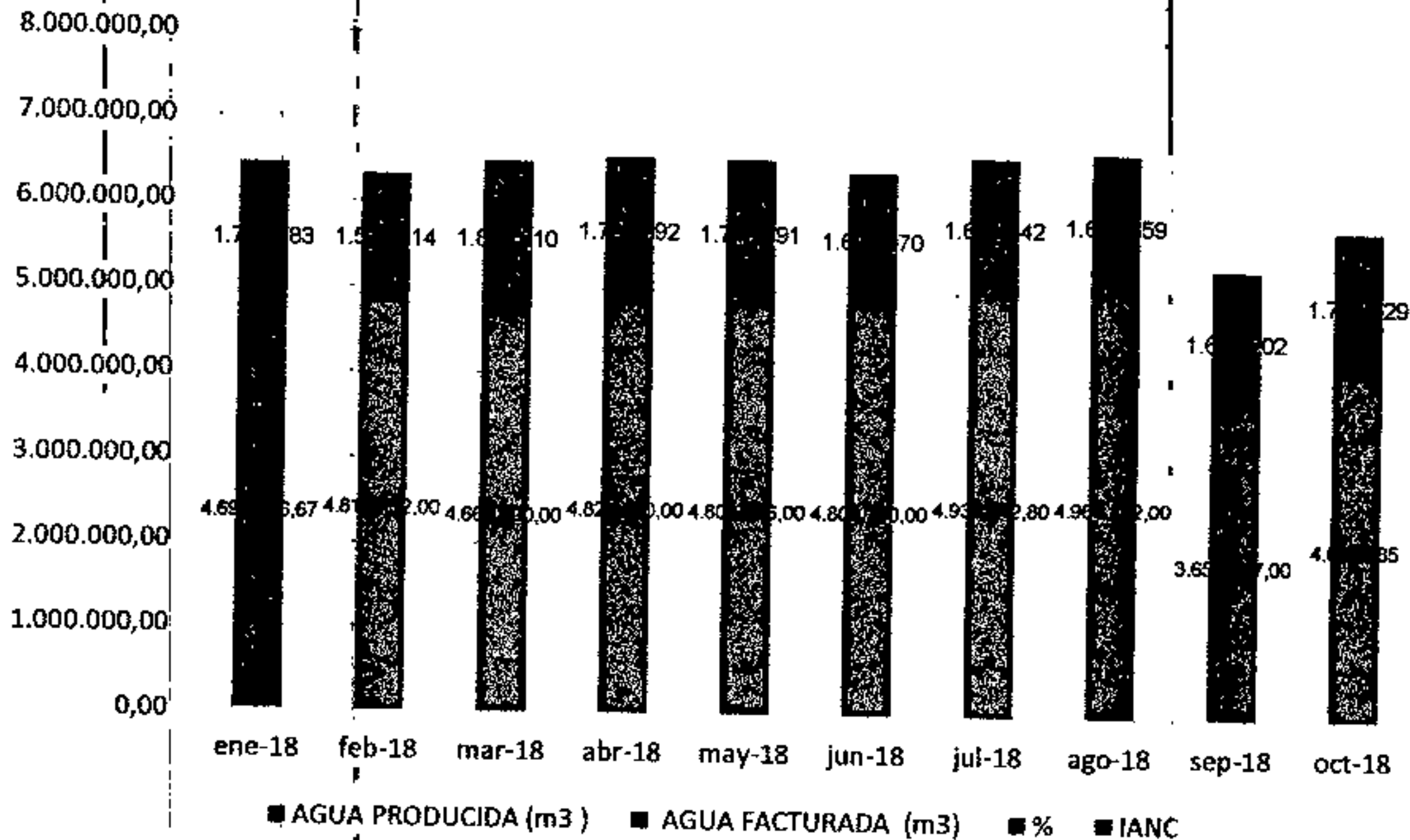
MES	CANTIDAD	M3 FEBRERO	M3 MARZO	M3 ABRIL	M3 MAYO	M3 JUNIO	M3 JULIO	M3 AGOSTO	M3 SEPTIEMBRE	M3 OCTUBRE
jul-18	1							0	15	11
ago-18	1								114	120
sep-18	1									3
oct-18	3									
TOTAL	46	3.782	16.818	11.523	16.153	13.671	34.065	21.643	25.139	37.320

Los macromedidores instalados en terreno, el COLABORADOR EMPRESARIAL RADIAN COLOMBIA S.A.S. les realiza un seguimiento y mantenimiento quincenal en su lectura y estado del medidor, para evitar posibles manipulaciones o daños que se puedan presentar por la calidad de agua que llega a los equipos de medida y afectar la facturación real de consumo.

Tabla 3. COMPORTAMIENTO DEL INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA EN m3 OCTUBRE 2018

MESES	AGUA PRODUCIDA (m3)	AGUA FACTURADA (m3)	%	IANC
ene-18	4.694.106,67	1.737.783	37,00%	62,98%
feb-18	4.810.752,00	1.516.414	31,50%	68,48%
mar-18	4.665.600,00	1.828.610	39,20%	60,81%
abr-18	4.821.120,00	1.738.892	36,10%	63,93%
may-18	4.802.976,00	1.740.891	36,25%	63,75%
jun-18	4.808.160,00	1.603.070	33,34%	66,66%
jul-18	4.933.612,80	1.670.842	33,87%	66,13%
ago-18	4.968.432,00	1.698.859	34,19%	65,81%
sep-18	3.650.017,00	1.659.202	45,46%	54,54%
oct-18	4.054.585	1.718.529	36,32%	63,68%

Gráfica 3. Comportamiento del IANC Octubre 2018.



Como estrategia de control de pérdidas, la Empresa también ha realizado actividades cumpliendo con el debido proceso en lo referente a la notificación de los usuarios que no poseen equipos de medida, esto para evitar la violación del debido proceso, y a su vez para cumplir con los parámetros de la micromedición en la Ciudad. En el mes de octubre se han llevado a cabo un total de 1503 notificaciones más las realizadas como gestión de supervisión por la empresa para los conjuntos cerrados y urbanizaciones que suman un total de 125.

Se anexa certificación de la Empresa de mensajería donde se deja constancia que esta se encuentra en acompañamiento para esta actividad con la Empresa.

ESTADO_ORDEN	EJECUTADO POSITIVA INSPEC
Etiquetas de fila	Cuenta de POLIZA
1 SUMINISTRO NO ENCONTRADO	38
11 CONEXIÓN DIRECTA	33
17 CONEXION PROFUNDA	7
2 MEDIDOR DIFICIL ACCESO	3
20 MEDIDOR DESTRUIDO	20

f

Ally

ESTADO_ORDEN	EJECUTADO POSITIVA INSPEC
21 MEDIDOR CON VIDRIO ILEGIBLE	44
22 MEDIDOR CON VIDRIO ROTO	15
30 CONEXION SUSPENDIDA	20
5 CAJA CON OBSTACULOS	20
CLANDESTINO	1
MEDIDOR DETENIDO,	41
FICHERO CON MOVIMIENTO IRREGULAR,	6
Submedición,	1255
Total general	1503

IRREGULARIDADES: Para este tema, que también hace parte de las pérdidas de la Empresa, en cuanto a fraudes y clandestinos, en esta etapa se está llevando a cabo la revisión para la creación del formato de notificación de la resolución de recuperación de consumos a los usuarios que probado el proceso de inspección técnica se les detecta algún tipo de irregularidad, ya sea bypass o alteración en la red, la División de control de pérdidas adelanta jurídicamente la implementación del procedimiento para este caso que está planeado iniciarlo en el mes de diciembre de 2018 con la estrategia SEA LEGAL CON EMDUPAR, que se refiere a campañas publicitarias donde se le sensibiliza al usuario la tipificación penal en cuanto a defraudación de fluidos se trata, porque si bien es cierto que la ignorancia de la ley no sirve de excusa, Emdupar posee un sentido social y quiere que los usuarios entiendan la importancia de no manipular las redes de acueducto ya que esto acarrea perjuicios penales, por eso con la estrategia se implementara socialmente la norma y posteriormente si pasaremos a las etapas de recuperación de consumos y procesos penales.

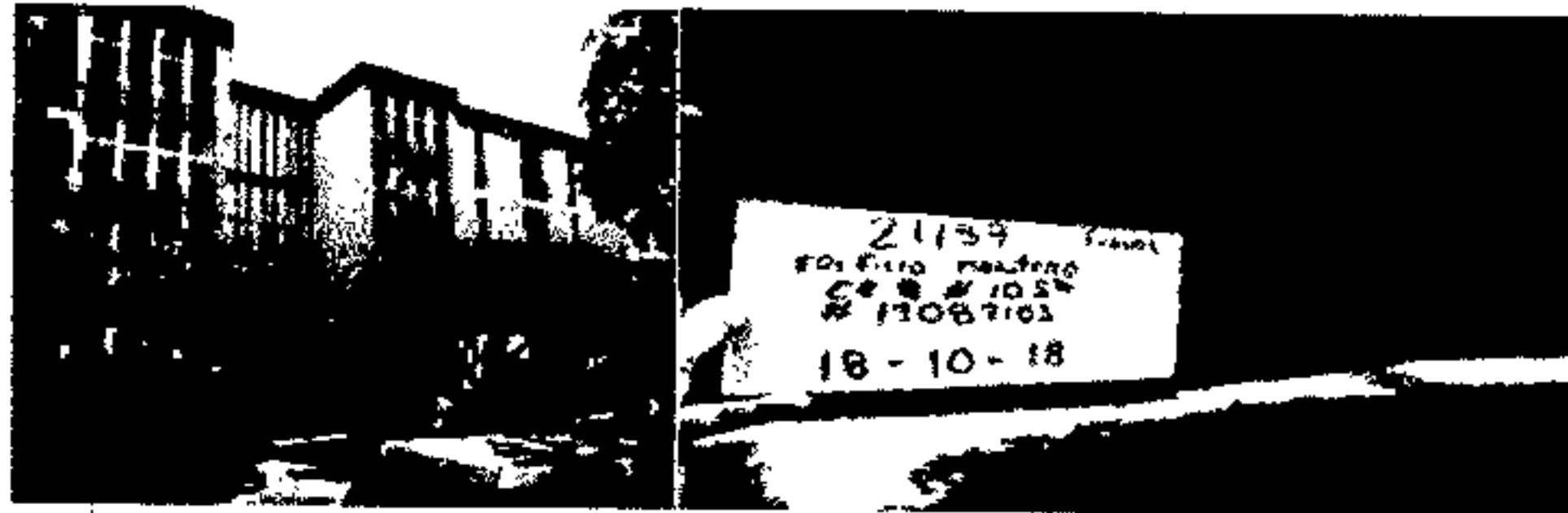
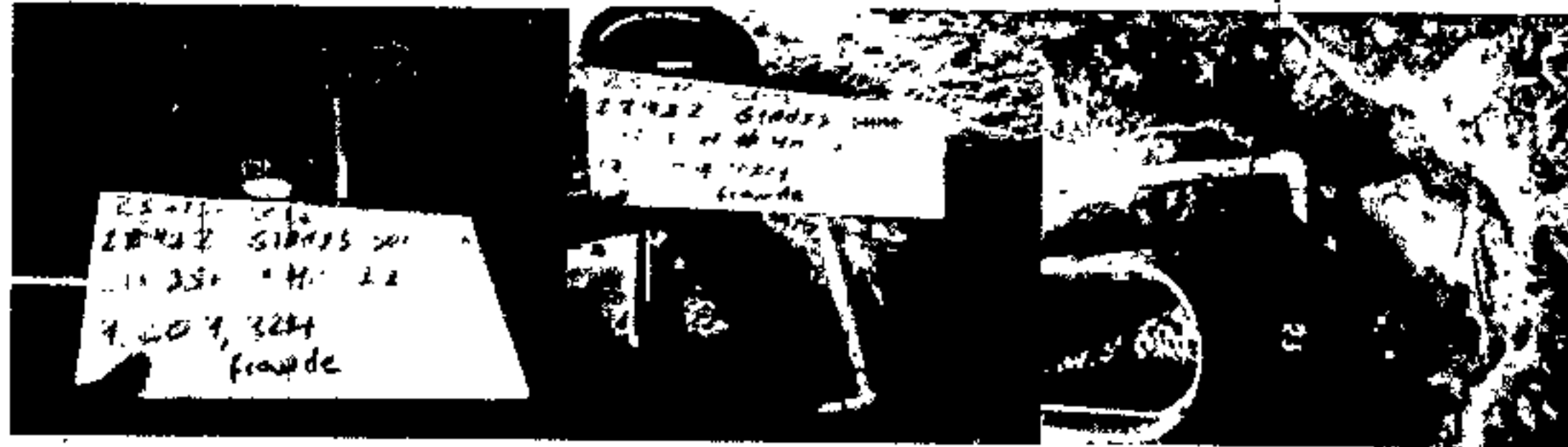
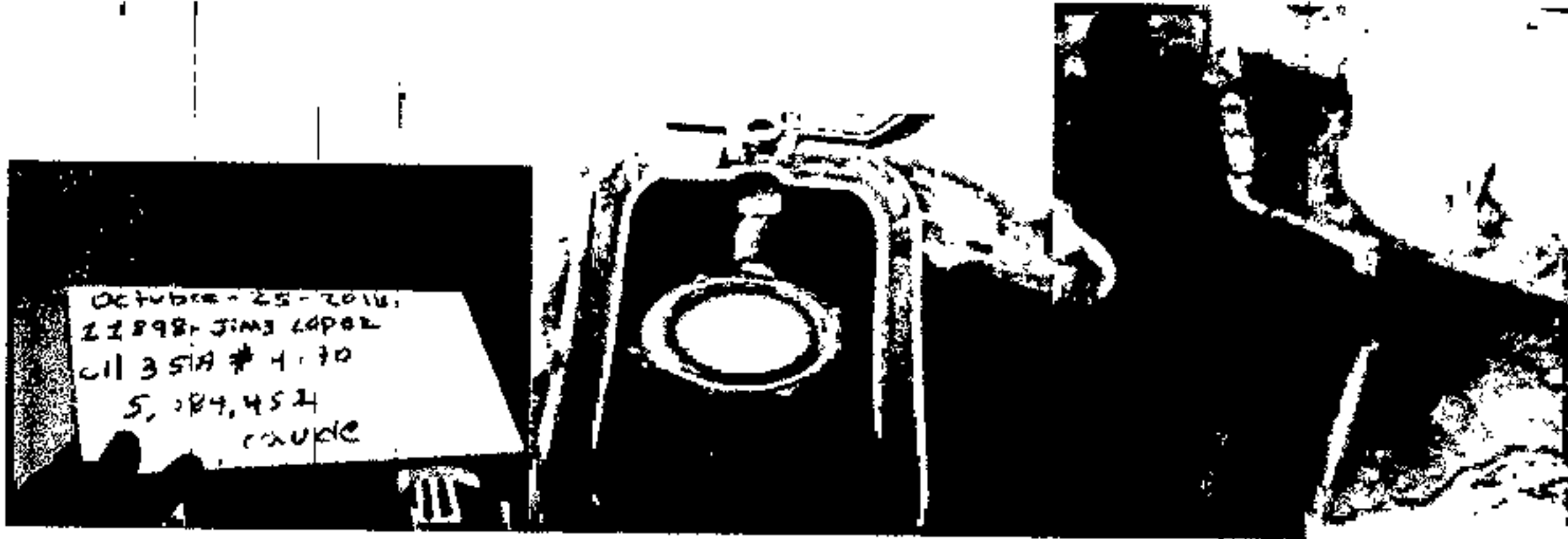
A continuación, se presentan algunos de los casos que se realizaron en el mes de octubre de 2018, los cuales están en el proceso de seguimiento pasando por la identificación, investigación y normalización contractual también en el proceso de defraudación de fluidos.

Figura 4. Fraudes identificados octubre 2018



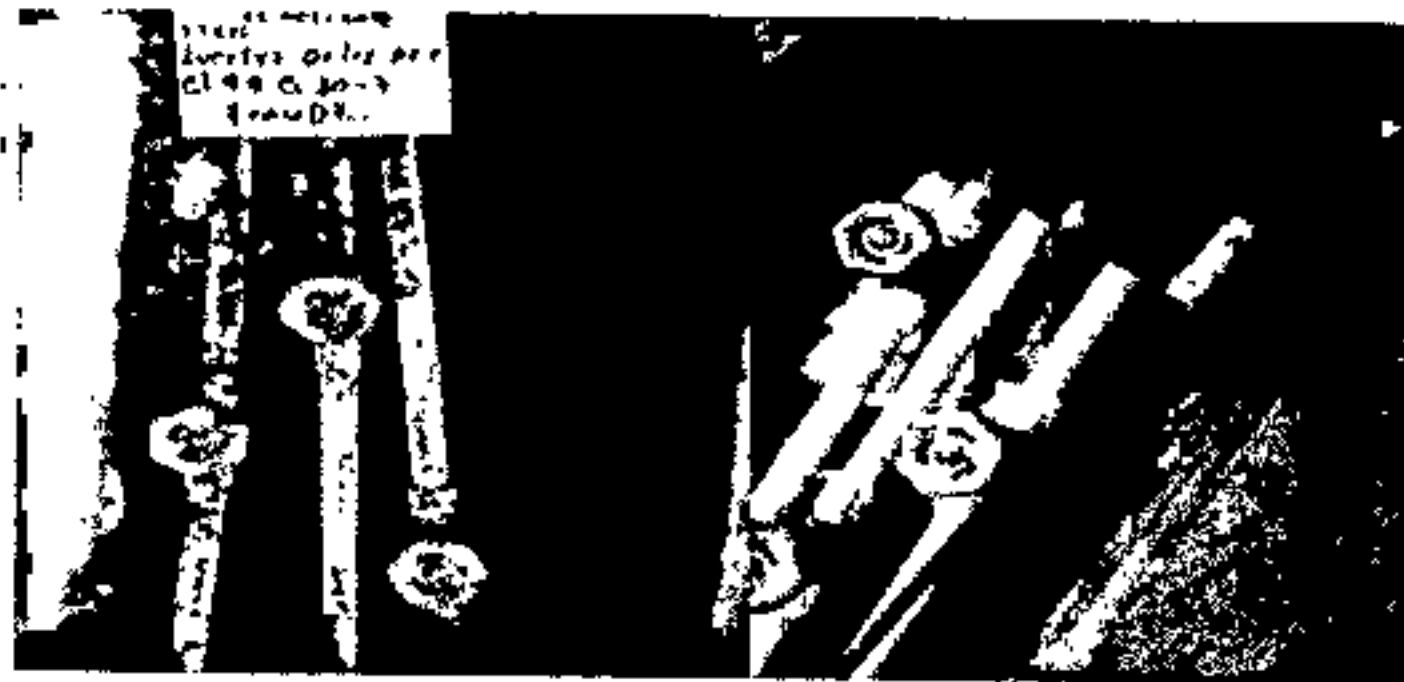
Handwritten mark

Handwritten mark



f

Antes



• ANOMALIAS DE FACTURACIÓN

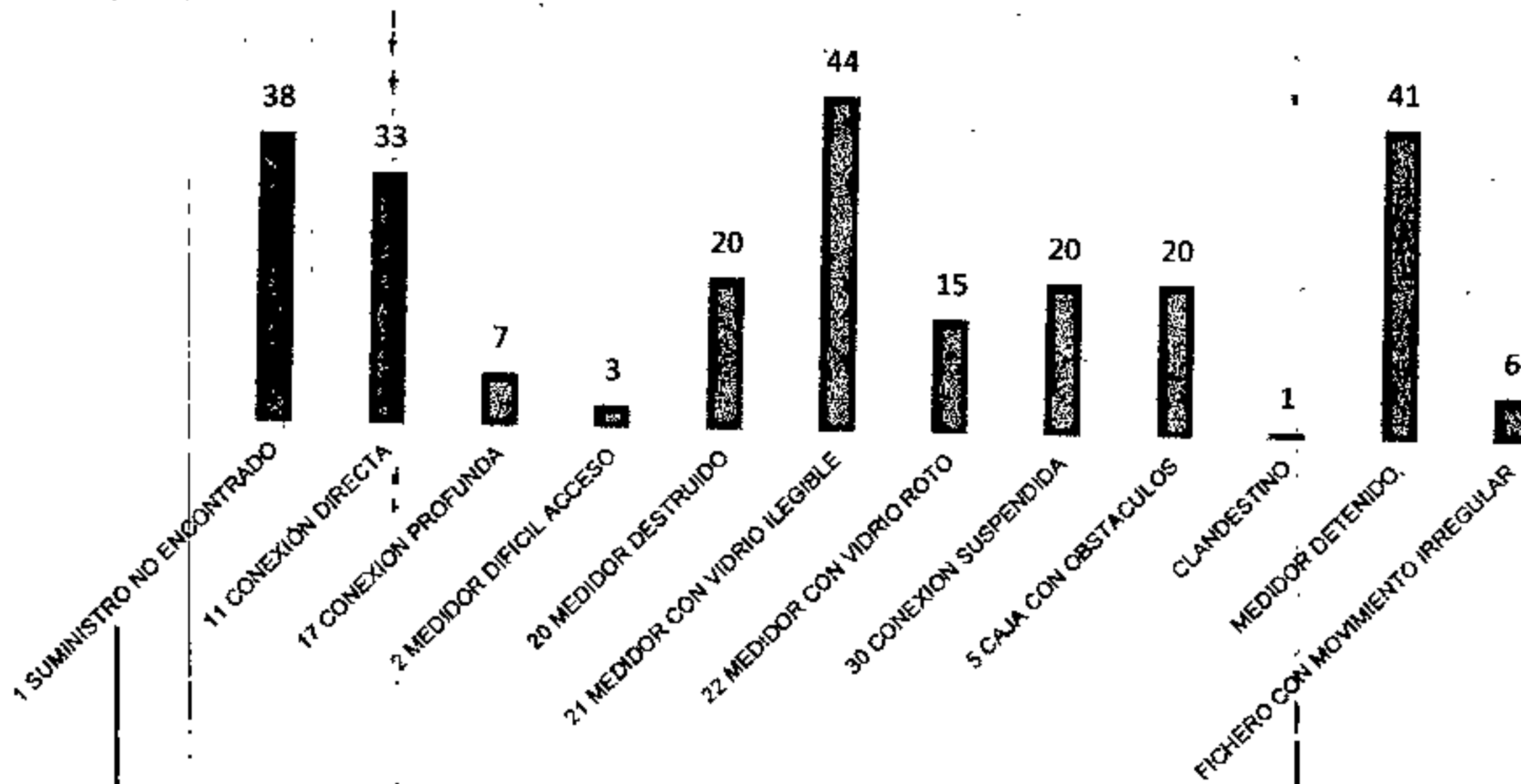
La programación diaria de nuestro insumo a trabajar por las anomalías de facturación es suministrada por nuestras analistas en el software comercial SICP, donde realiza el análisis previo para sacar los casos que son motivo de intervención a terreno mediante sus algoritmos y diferentes variables, identificando los códigos con consumos no medidos y errores de facturación.

16

16

En octubre de 2018 han disminuido las anomalías de facturación por la gestión comercial del COLABORADOR EMPRESARIAL RADIAN

Gráfica 4. Anomalías de facturación Octubre 2018.



- **NUEVAS ACOMETIDAS:** para que los usuarios no accedan a tocar nuestras acometidas se implementó formato de inspección de acometidas nuevas individuales de acueducto con el fin de que los usuarios soliciten su obra civil a la Empresa y esta no sea susceptible a alteraciones en la red-



COMUNICACIÓN EXTERNA

FD-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 15 de 53



INSPECCIÓN DE ACOMETIDAS NUEVAS INDIVIDUALES DE ACUEDUCTO

EMDUPAR S.A. E.S.P - RADIAN COLOMBIA



DIA		MES		AÑO		No. Consecutivo	
SOLICITUD O CODIGO:						TELEFONO:	
NOMBRE							
DIRECCION							
BARRIO				COMUNA			
CARACTERISTICAS DEL INMUEBLE							
ESQUINERO <input type="checkbox"/>	USO <input type="checkbox"/>	LAVADERO <input type="checkbox"/>	DUCHAS <input type="checkbox"/>	CASA <input type="checkbox"/>	No. DE PISOS <input type="checkbox"/>	LAVAPLATOS <input type="checkbox"/>	SANTARIOS <input type="checkbox"/>
EDIFICIO <input type="checkbox"/>	LARGO DEL PREDIO <input type="checkbox"/>	LAVAMANOS <input type="checkbox"/>	JACUZZI <input type="checkbox"/>	FRENTE DEL PREDIO <input type="checkbox"/>		PISCINA <input type="checkbox"/>	
PISO <input type="checkbox"/>	No. APTOS <input type="checkbox"/>	Nota Se requiere concepto técnico SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Se requiere proyecto hidrosa SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
La acometida es para el piso _____							
ALCANTARILLADO							
Existe Acometida de ALC <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO							
SERVICIO REQUERIDO				En caso de requerirse se debe dirigir a las instalaciones de alcantarillado en las oficinas principales de EMDUPAR S.A. E.S.P.			
Independización <input type="checkbox"/>							
Nuevo Servicio <input type="checkbox"/>							
CONDICIONES DE INSTALACIÓN				CONDICIONES DE LA RED			
Acometida larga SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				Red SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
Cajilla en Piso <input type="checkbox"/>				Material <input type="checkbox"/> Pres Min. <input type="checkbox"/>			
Medidor del Cliente SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				Diametro <input type="checkbox"/>			
Lado derecho del predio <input type="checkbox"/> Lado izquierdo del predio <input type="checkbox"/>				Profundidad <input type="checkbox"/>			
REF RED MATRIZ:							
Excavacion 1		Excavacion 2		OBSERVACIONES: No atiende <input type="checkbox"/> No requiere servicio <input type="checkbox"/> No solicita el servicio <input type="checkbox"/> Tramitar una nueva nomenclatura <input type="checkbox"/> Piso no construido <input type="checkbox"/> Corregir dirección en sist. <input type="checkbox"/> Quien atiende _____ Que relación tiene con el predio _____ Telefono _____			
Zona blanda SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		Zona blanda SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
Zona dura SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		Zona dura SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
Calzada concreto SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		Calzada concreto SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
Asfalto SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		Asfalto SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
El usuario firma en constada de aceptación de la visita y condiciones de instalación. Declara que los funcionarios que efectuaron la visita se identificaron debidamente, comunicaron el objeto de la misma, y le informaron que RADIAN-EMDUPAR realizará la excavación, instalación, acondicionamiento de caja, reparcho y retiro de escombros que se generen como consecuencia de las actividades de mano de obra. Además, que el usuario debe tener la instalación							
Usuario _____				Inspector _____			
Firma _____							
C.C. _____							

Handwritten signature

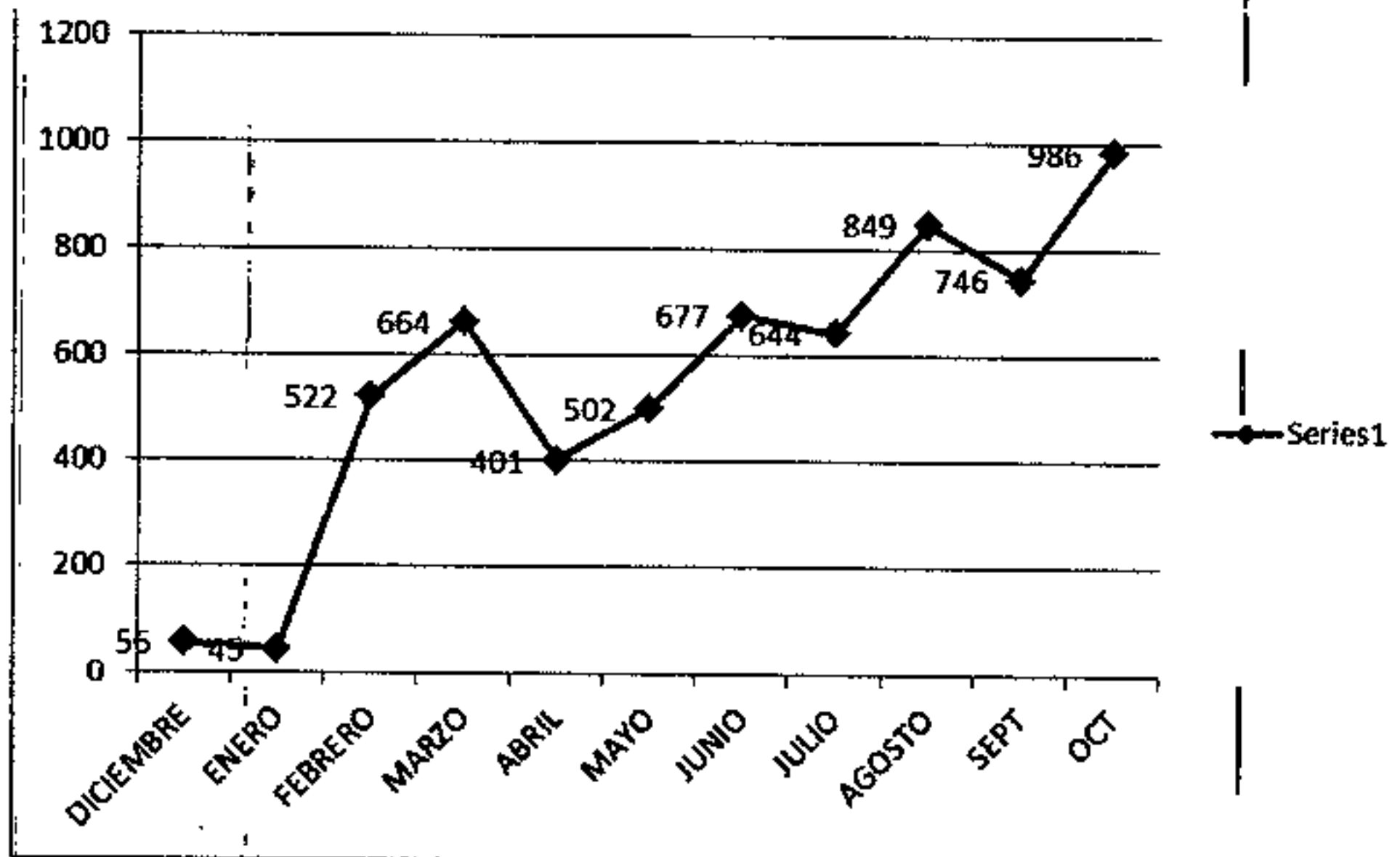
- Como Gestión para incrementar suscriptores con micro medición, se remitió al contratista Unión Temporal Medidores del Cesar 2015, 148 medidores allegados a la oficina de Control de Perdidas por los usuarios para su instalación y notificación en caso de presentarse alguna imposibilidad.

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.

Tabla 4. Suscriptores con causales de no lectura.

ANOMALIA/MES	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	TOTAL	Porcentual
1 SUMINISTRO NO ENCONTRADO							38	32	174	112	15	371	6,09%
11 CONEXIÓN DIRECTA			189	36	108	241	193	190	163	171	151	1.442	23,67%
12 MEDIDOR VOLTEADO							4	5	0	2	14	25	0,41%
20 MEDIDOR DESTRUIDO		4			11	39	77	134	85	59	211	620	10,18%
17 CONEXIÓN PROFUNDA								2	1	11	0	14	0,23%
21 MEDIDOR CON VIDRIO ILEGIBLE		29		2	10	74	189	77	78	66	232	757	12,43%
22 MEDIDOR CON VIDRIO ROTO		10		1	8	47	23	14	11	8	2	124	2,04%
23 MEDIDOR SIN AGUJAS						1		0	0	1	0	2	0,03%
GRANDES DIAMETRO		1	10	13	9	3	3	1	0	0	1	41	0,67%
GRANDES CONSUMIDORES							6	1	0	0	0	7	0,11%
MEDIDORES DEL USUARIO EMDUPAR	56		126	35	11	1	2	43	124	84	0	482	7,91%
MEDIDOR POR GARANTIA					1				0	0	0	1	0,02%
MEDIDOR ROBADO			2	3	2	1		1	0	0	0	9	0,15%
PERDIDAS COMERCIALES			190	567	239	73		0	102	209	0	1.380	22,65%
OTRAS ANOMALIAS						22	141	144	111	23	360	801	13,15%
USUARIO COMPRO MEDIDOR RETIRO MED. RADIAN		1	5	7	2		1		0	0	0	16	0,26%
Total general	56	45	522	664	401	502	677	644	849	746	986	6.092	

Gráfica 4. Instalación por meses de anomalías.



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. Identificar en Anexos Comerciales.

- **INVASIONES:** A la fecha se tiene programada para la próxima semana una reunión con la Alcaldía Municipal relacionada con el tema de predios suburbanos, en donde se está pidiendo la colaboración para la implementación como municipio de un PROGRAMA O FONDO DEL ORDEN NACIONAL PARA LA NORMALIZACION DEL SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN BARRIOS SUBNORMALES DE LA CIUDAD DE VALLEDUPAR , por lo anterior y teniendo en cuenta la visita realizada por los habitantes de varios asentamiento subnormal como lo es ALTOS DE PIMIENTA, quienes solicitaron a la Empresa, la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, nos vemos en la obligación reiterar ante usted, el apoyo y gestión relacionado con el tema en proceso.
- **PROGRAMA CONTROL PÉRDIDAS:** mediante un estudio de las condiciones de micromedición de la Empresa se puso en marcha la Implementación del proyecto PROGRAMA DE CONTROL DE PERDIDAS COMERCIALES DE LA EMPRESA. Emdupar s.a e.s.p, en vista de la necesidad que posee, en relación a las perdidas comerciales, en cuanto a la micromedición y las conexiones irregulares, pone en marcha el estudio de políticas y metodologías prácticas que hagan reducir el índice de agua no contabilizada de la Empresa ante la Ciudad de Valledupar.

Muy a pesar de estar realizando gestiones pertinentes a la reducción de estas, donde se viene haciendo instalación de medidores, notificación de predios enrejados, eliminación de irregularidades, vinculación de usuarios clandestinos, como gestión de perdidas, se evidencia que muy a pesar de realizar dichas actividades, no se presenta un programa establecido, donde se realice un esquema claro y eficaz con las características de cada usuario, teniendo en cuenta su predio y acometidas.

A la fecha la Empresa EMDUPAR SA ESP, no posee metodologías técnicas, ni estudios que cuantifiquen las perdidas comerciales y sus diferentes componentes, pero según las practicas manuales que ha presentado la Empresa, en lo corrido de los años el índice de agua no contabilizada a la fecha actualmente asciende a un valor entre el 50 y 60 % en relación la fórmula de IANC.

Por lo anterior, surgiendo la necesidad de gestionar las pérdidas de agua comercial, se hace necesario diseñar el programa de control de pérdidas comerciales.

Teniendo en cuenta que la Empresa EMDUPAR S.A E.S.P, le presta servicio de acueducto y alcantarillado a la ciudad de Valledupar con una población aproximada de 500.000 habitantes quienes gozan de los servicios de acueducto y alcantarillado de una manera continua.

Con la realización del proyecto, se busca la disminución de pérdidas de agua real, basado en fundamentos reales y técnicos y la proyección de la Entidad como una Empresa viable y auto-sostenible.

Adicionalmente se realizó un modelo de conteo de los barrios que no poseen equipo de medida, para depurar dicha información e incluirla en las normalizaciones de las brigadas Emdupar al barrio.

SE ANEXA PROYECTO DEL PROGRAMA PARA TRABAJAR EN LAS ESTRATEGIAS EMDUPAR AL BARRIO

ITEM	BARRIO	USUARIOS SIN MEDIDOR
3	CASAS DE LA PRADERA	1
5	MARSELLA REAL	1
6	ALTA VISTA	1
7	ENTRE SIERRAS	1
34	BALCONES DE SANTA HELENA	1
35	BAMBU TERRA	1
51	PORTAL DEL CERRITO	1
69	MARISABELLA	1
105	LAS ORQUIDEAS	1
137	PALMARES	1
152	REFUGIO	1
154	ROSARIO NORTE I	1
169	SERRANILLA	1
177	URBANIZACION ANA MARIA	1
180	URBANIZACION CALLEJA	1
184	URBANIZACION MARIA DEL MAR	1
188	ROSARIO REAL	1
2	DIOMEDES DAZA	2
11	CIUDAD JARDIN	2
27	ALTOS DE ZIRUMA	2
28	ALTOS DEL ROSARIO	2
32	ATLANTIS	2
41	CASA BLANCA	2
54	EL REFUGIO	2
72	SANTILLANA	2



COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 19 de 79

ITEM	BARRIO	USUARIOS SIN MEDIDOR
119	LOS ROSALES	2
125	MARUAMAKE	2
126	MERCABASTOS	2
144	PASADENA	2
150	QUINTAS DEL BULEVAR	2
167	SANTA ROSALIA	2
176	URBANIZACION ACUARELA	2
208	VILLA MONICA	2
209	VILLA OLGA	2
1	CLUB HOUSE	3
33	AZUCAR BUENA	3
70	MONTE CARLO	3
120	LUIS CARLOS GALAN	3
155	ROSARIO NORTE II	3
179	URBANIZACION CABAÑA	3
213	VILLA SANDRA	3
20	ALAMOS I	4
83	ICHAWA	4
99	LA RIVERA	4
112	LOS CAMPANOS	4
146	PIEDRAS AZULES	4
189	VILLA ANDES	4
10	CITARINGA	5
43	CHIRIQUI	5
46	CERRITO	5
67	EL BOLICHE	5
84	IRACAL	5
88	LA CASTELLANA	5
101	LAS ACACIAS	5
109	LORENZO MORALES	5
110	LOS ANGELES	5
153	ROSANIA	5
158	SAN CARLOS	5
160	SAN JERONIMO	5
212	VILLA ROSA	5

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

ITEM	BARRIO	USUARIOS SIN MEDIDOR
8	LAS AMERICAS	6
80	GALANCITO	6
91	LA FLORESTA	6
104	LAS MARIAS	6
121	MANANTIAL	6
178	URBANIZACION MARIA PAULA	6
191	VILLA CAREL	6
206	VILLA MAGDALA	6
63	DUNDAKARE	7
143	PARQUE DE BOLIVAR	7
4	TORRES DEL NORTE	8
23	ALTAGRACIA	8
26	ALTOS DE GARUPAL	8
29	ALTOS DEL VALLE	8
124	MARIA VALERIA	8
135	OGB	8
175	URBANIZACION ROSAMARY	8
183	URBANIZACION MAYALES	8
9	CINCO DE NOVIEMBRE	9
82	GUATAPURI	9
93	LA GARITA	9
136	ORIENTE DE CALLEJA	9
215	VILLA TAYRONA	9
21	ALAMOS II Y III	10
65	EL PUPO	10
168	SANTO DOMINGO	10
15	CUIDADELA EFRAIN QUINTERO	11
76	FRANCISCO EL HOMBRE	11
103	LAS FLORES	11
106	LAS FLORES	11
190	VILLA ARCADIA	11
42	CASIMIRO	12
131	NUEVO AMANECER	12
92	LA FORTUNA	13

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

ITEM	BARRIO	USUARIOS SIN MEDIDOR
123	MARIA CAMILA NORTE	13
147	PONTEVEDRA	13
164	SAN VICENTE	13
181	URBANIZACION LA PRIMAVERA	13
199	VILLA FRANCISCA	13
78	FUTURO DE LOS NIÑOS	14
174	URBANIZACION DOÑA CLARA	14
47	EL HOGAR	15
130	NUEVE DE ABRIL	15
186	VIA A LA PLANTA	15
204	VILLA LIGIA	15
37	CAMPO ROMERO	16
214	VILLA TAXI	16
87	LA ARCADIA	17
64	EL EDEN	18
157	SAN ANTONIO	18
31	ARIZONA	19
25	ALTOS DE COMFACESAR	21
148	POPULANDIA	21
89	LA CEIBA	22
115	LOS CORTIJOS	22
173	TOBIAS DAZA	22
38	CANDELARIA NORTE	23
53	EL PROGRESO	23
203	VILLA LEONOR	23
59	LA FONTANA	24
102	LAS DELICIAS	24
142	PARQUE LA PRIMAVERA	24
171	SICARARE	24
14	CIUDADELA COMFACESAR	27
18	25 DE DICIEMBRE	27
134	OBRERO	27
122	MAREIGUA	29
22	ALFONSO LOPEZ	30




ITEM	BARRIO	USUARIOS SIN MEDIDOR
98	LA POPA	30
49	OASIS	31
66	EL AMPARO	32
96	LA MANUELITA	32
48	EL LIMONAR	33
172	SIMON BOLIVAR	33
201	VILLA JAIDITH	33
187	VIA AEROPUERTO	34
195	VILLA CONSUELO	34
185	VALLE MEZA	35
79	GAITAN	36
193	VILLA CLARA	36
57	PUPO	38
197	VILLA DARIANA	38
71	SAN FRANCISCO	39
139	PANAMA II	39
132	NUEVE DE MARZO	40
127	MIRADOR DE LA SIERRA 1, 2, 3 Y 4	41
161	SAN JOAQUIN	41
165	SANTA RITA	41
207	VILLA MARUAMAKE	41
24	ALTOS DE ARIZONA	43
94	LA GRANJA	44
114	LOS COCOS	44
205	VILLA LUZ	44
216	VILLA YANETH	44
45	CICERON	45
156	SABANAS	45
182	URBANIZACION SABANA	46
202	VILLA KATALINA	46
217	VILLALBA	46
52	PRADO	47
17	20 DE JULIO	48
68	EL CARMEN	49

\$

\$

ITEM	BARRIO	USUARIOS SIN MEDIDOR
107	LAS PALMAS	50
162	SAN JORGE	50
113	LOS CAÑAGUATES	51
192	VILLA CASTRO	51
194	VILLA CONCHA	51
211	VILLA OLIMPICA	51
118	LOS MUSICOS	53
196	VILLA CORELCA	54
39	CANDELARIA SUR	56
75	12 DE OCTUBRE	56
86	KENNEDY	56
81	GARUPAL	57
95	LA GUAJIRA	60
159	SAN FERNANDO	60
163	SAN MARTIN	60
151	RAFAEL ESCALONA	61
210	VILLA MIRIAM	62
111	LOS CACIQUES	67
138	PANAMA	69
200	VILLA FUENTE	70
117	LOS MILAGROS	71
12	CIUDAD TAYRONA	72
128	NOVALITO	73
61	DON ALBERTO	76
40	CAÑAGUATE	77
145	PESCAITO	77
60	FRANCISCO DE PAULA	79
166	SANTA ROSA	82
56	ENEAL	83
50	PARAMO	84
129	NUEVA ESPERANZA	84
16	11 DE NOVIEMBRE	88
100	LA VICTORIA	89
73	TERRANOVA	90
19	5 DE ENERO	93



COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 24 de 79

ITEM	BARRIO	USUARIOS SIN MEDIDOR
55	EL ROCIO	95
44	CENTRO	96
58	ESPERANZA ORIENTE	100
108	LAS ROCAS	104
170	SIETE DE AGOSTO	106
62	DON CARMELO	110
90	LA ESPERANZA	123
85	DANGOND	127
141	PARAISO	127
36	BELLO HORIZONTE	136
140	PANAMA III	137
116	LOS MAYALES	167
74	DIVINO NIÑO	177
77	DUNDAKARE	191
198	VILLA DEL ROSARIO	201
13	450 AÑOS	213
149	PRIMERO DE MAYO	265
133	NUEVO MILENIO	278
30	AMANECERES DEL VALLE	344
97	LA NEVADA	655

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 Octubre 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 5. Estadísticas de Facturación octubre 2018

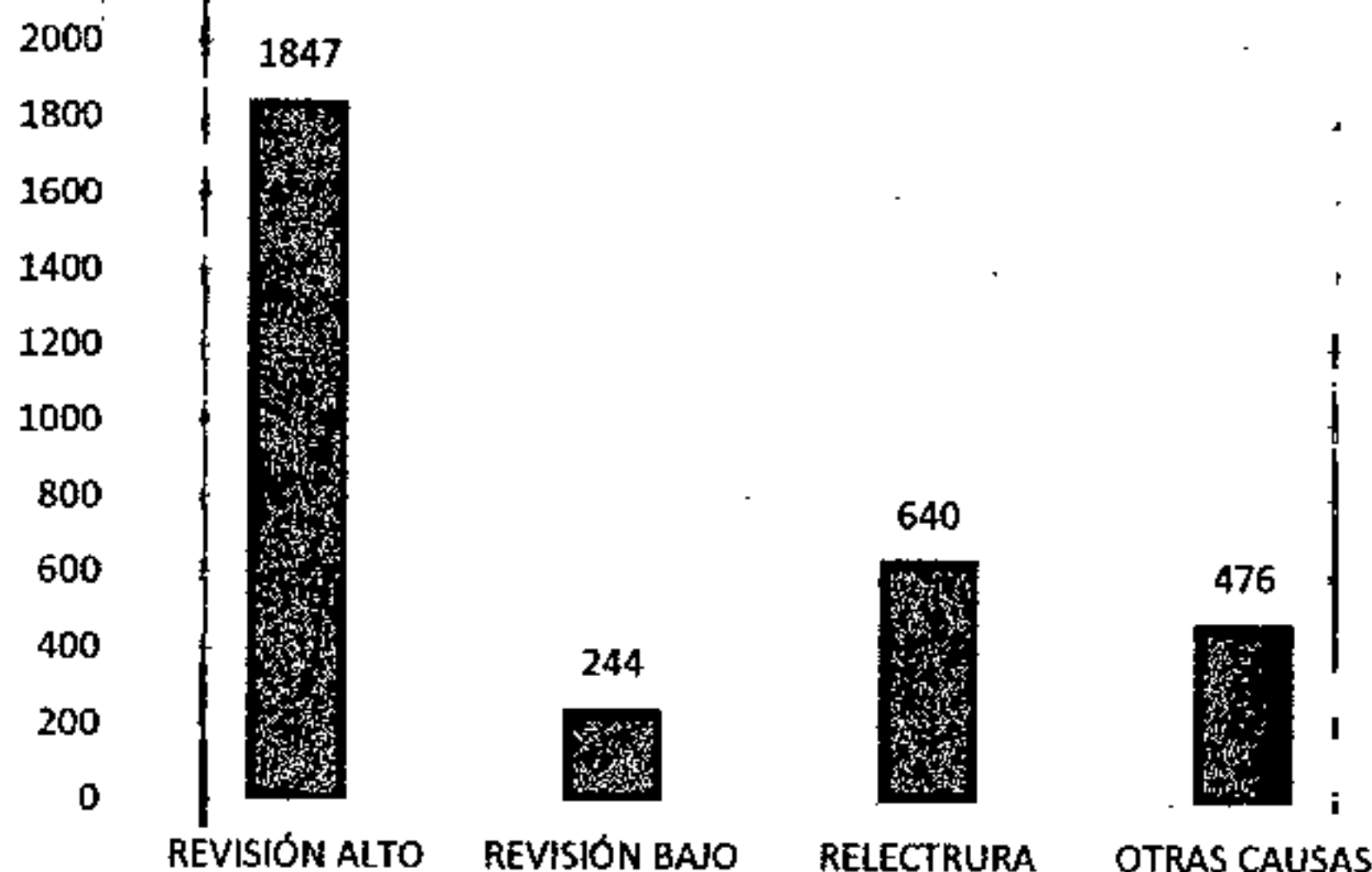
Concepto	Septiembre 2018	Porcentaje
Total de usuarios facturados por estricto diferencial de lectura	59.668	86,19%
Total usuarios con causales de no lectura	15.517	16,70%
Total de órdenes de lectura	84.743	91,20%
Total usuarios sin medidor registrado	8.177	8,80%
TOTAL FACTURAS IMPRESAS	92.920	

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

- Se presentó un aumento en el porcentaje de efectividad en la micro medición a 74.50%.
- 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, para este periodo disminuyó en 244 usuarios.
- Disminuyó el total de usuarios con causal de no lectura CONEXIÓN DIRECTA en 78 usuarios en total y en cuanto a la causal SUMINISTRO NO ENCONTRADO se presentaron 6 menos al periodo anterior.

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

Gráfica 4. Consolidado de revisiones previas octubre 2018



Encontramos entonces un total de 3207 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 (1847 revisiones) en aras de encontrar las causas de la desviación de los consumos, de las cuales se pudo evidenciar que 646 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.

Asimismo fue necesario realizar 640 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 tuvieron en cuenta las demás situaciones que se presentaron en el periodo para realizar las revisiones necesarias dentro del proceso de facturación.

Una suma significativa se encuentran predios solos (314) en los cuales no es posible realizar revisiones internas debido a la imposibilidad para el acceso a los mismos, en estos casos se toman los datos de medidores de encontrarse alguno, asimismo se corroboran las lecturas reportadas para el periodo, se corrigen de ser necesario, además se logran evidenciar posibles fugas perceptibles e imperceptibles. También es dable anotar que en 132 usuarios no fue posible realizar la revisión puesto que los mismos se negaron a permitirla.

Frente al resultado de las revisiones previas se obtuvo que las situaciones que más se repiten sigue siendo el error de lectura del periodo por lo que se le requerirá 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

S

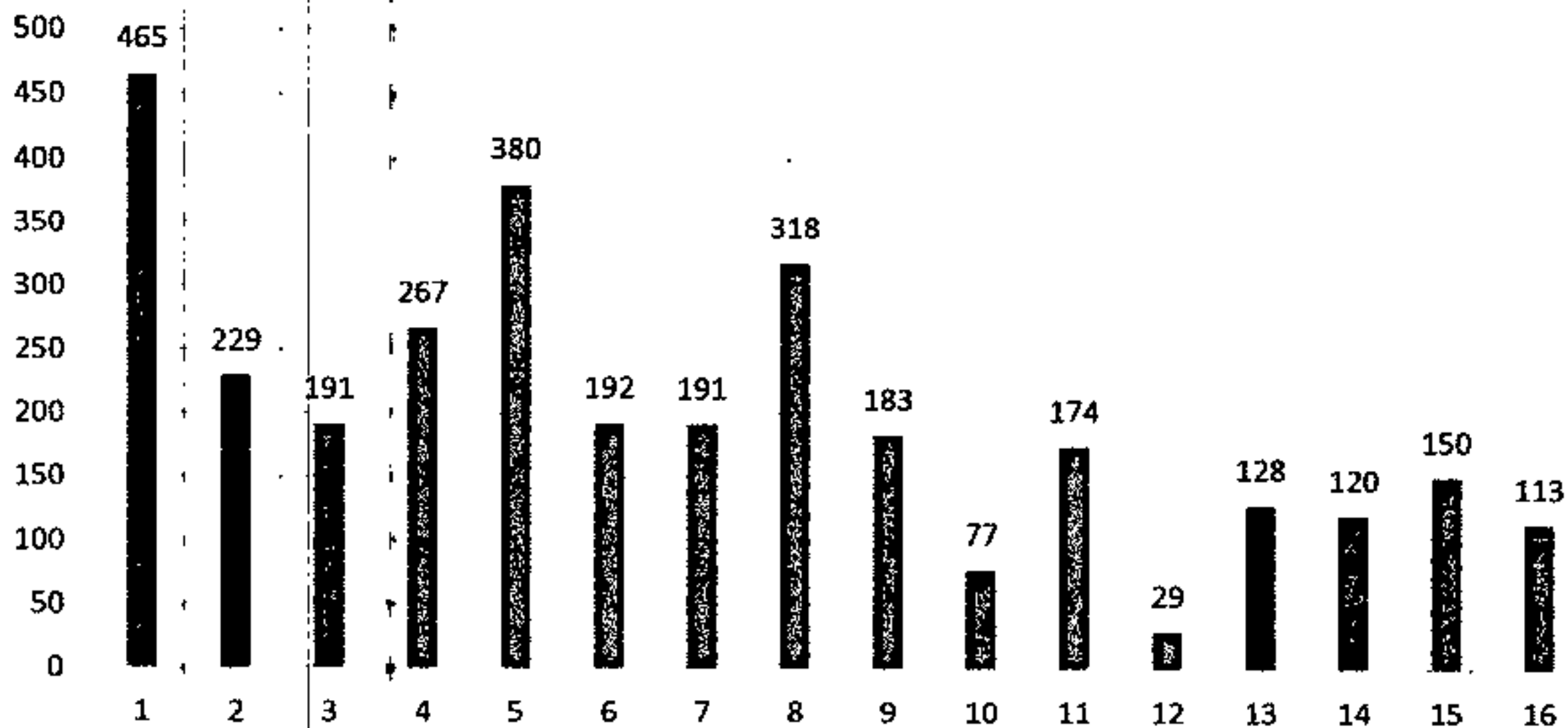
de host

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

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 hace entrega de un CD 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 octubre de 2018.

Gráfica 6. Total revisiones por ciclo



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

De acuerdo a las cantidades de revisiones encontramos que los ciclos a los cuales más se le hizo revisiones previas continúa siendo el ciclo 1 el más visitado, seguido con por los ciclos 5, 8 y 4 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.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

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 Octubre de 2018 se observan en la siguiente tabla:

Tabla 6. Estadísticas de PQR hasta Octubre 2018

MES DE ATENCIÓN	NÚMERO DE PETICIONES RESUELTAS	MES DE ATENCIÓN	NÚMERO 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
OCTUBRE 2017	1.005	OCTUBRE 2018	1.859

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

Tabla 7. PQR por causal Octubre 2018

Causal	Total
101 - Aforo	3
102 - Inconformidad con el Consumo	507
103 - Cobros inoportunos	6
104 - Cobros por servicios no prestados	30
105 - Dirección Incorrecta	6
106 - Cobro Múltiple	9
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa	4
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	11
112 - Descuento por Predio Desocupado	310
115 - Estrato	6
117 - Tarifa cobrada	1
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	273
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	12






COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 29 de 79

Causal	Total
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	18
123 - Solidaridad	61
126 - Conexión	5
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	29
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	3
130 - Terminación de contrato	16
135 - Silencio Administrativo Positivo	5
136 - Reliquidación por no medidor	313
137 - Pago por error	16
138 - Traslado de deuda	1
141 - Prescripción	206
199 - Recurso de Reposición (T)	1
200 - Recurso de Reposición y en subsidio el de Apelación (T)	6
Total general	1.859

La Empresa ha continuado adelantado las acciones puntuales de mejora como las que describieron en el informe de gestión N. 15, con el propósito de atenuar las principales causales de reclamaciones que presentan los usuarios, especialmente en lo atinente a a) Informidad con el consumo, b) prescripción y Reliquidación por no medidor, c) Por solidaridad, d) Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación, e) Por Descuento por Predio Desocupado.

Así las cosas, de las 1.859 Reclamaciones presentadas en el mes de Octubre de 2018, la oficina de PQR de la Empresa ha sistematizado y cerrado en tiempo real 1.431 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 8 Reclamaciones presentadas Octubre 2018

Estado	Total
13 - Registrado	405
14 - Atendido	1.431
32 - Anulado	2
36 - En anulación	21
Total	1.859

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 Octubre de 2018, se resolvieron 166 recursos (Ver Anexo).

Tabla 9. Recursos de reposición presentados hasta Octubre 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
OCTUBRE 2017	81	OCTUBRE 2018	166

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 Octubre 31 de 2018, la cartera total de EMDUPAR S.A. E.S.P. cuyo valor es de \$74.558.476.628, incluyendo lo correspondiente terceros que equivale a \$4.331.383307 (5,81%). Para el mes de Octubre la cartera total disminuyó en \$378.833.654, gracias a las actividades de jornadas de normalización (Brigadas Emdupar al Barrio), cobro coactivo e incremento en el recaudo. Se cuenta con 15.799 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:

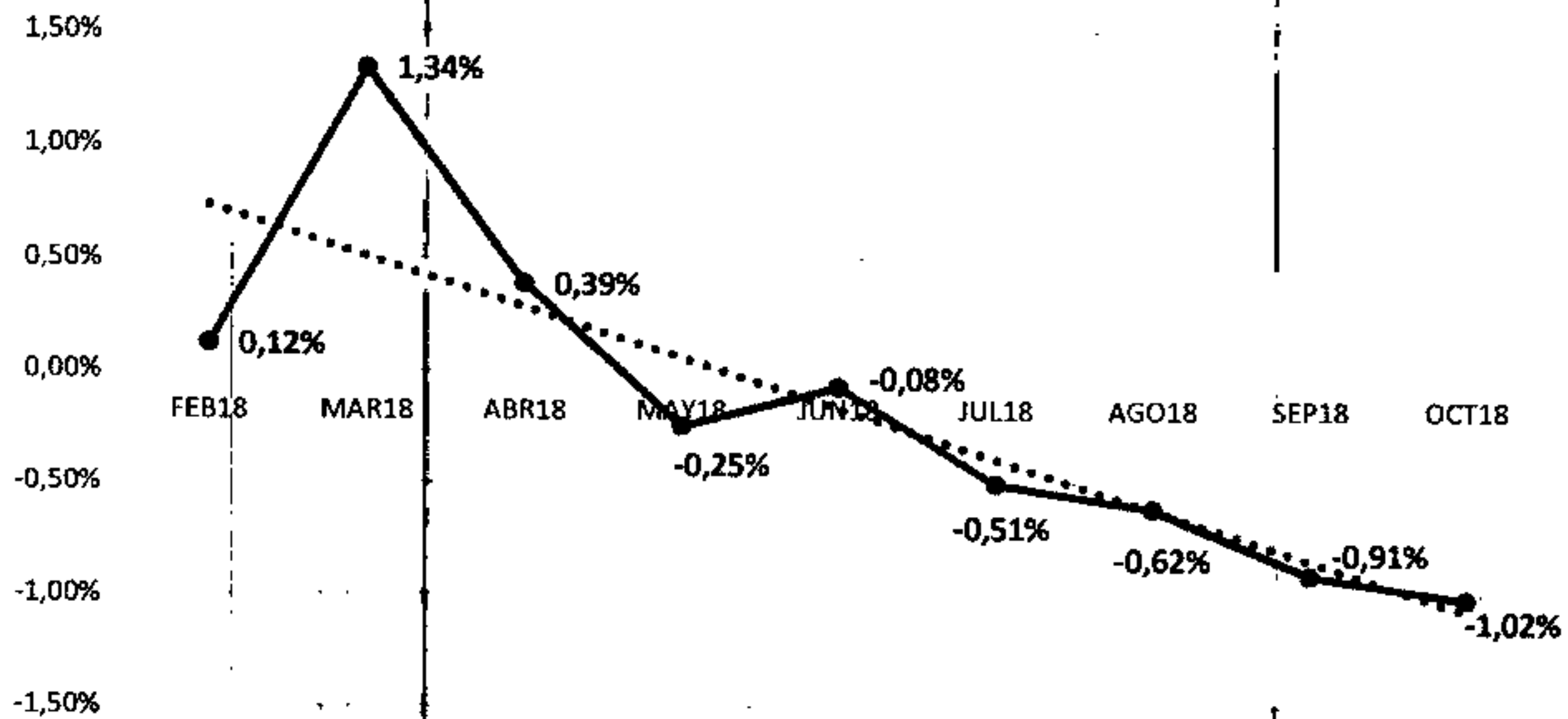
Tabla 9. Comportamiento de la Cartera de EMDUPAR S.A. E.S.P. De Enero 2018 a Octubre 2018.

Handwritten signature

Handwritten signature

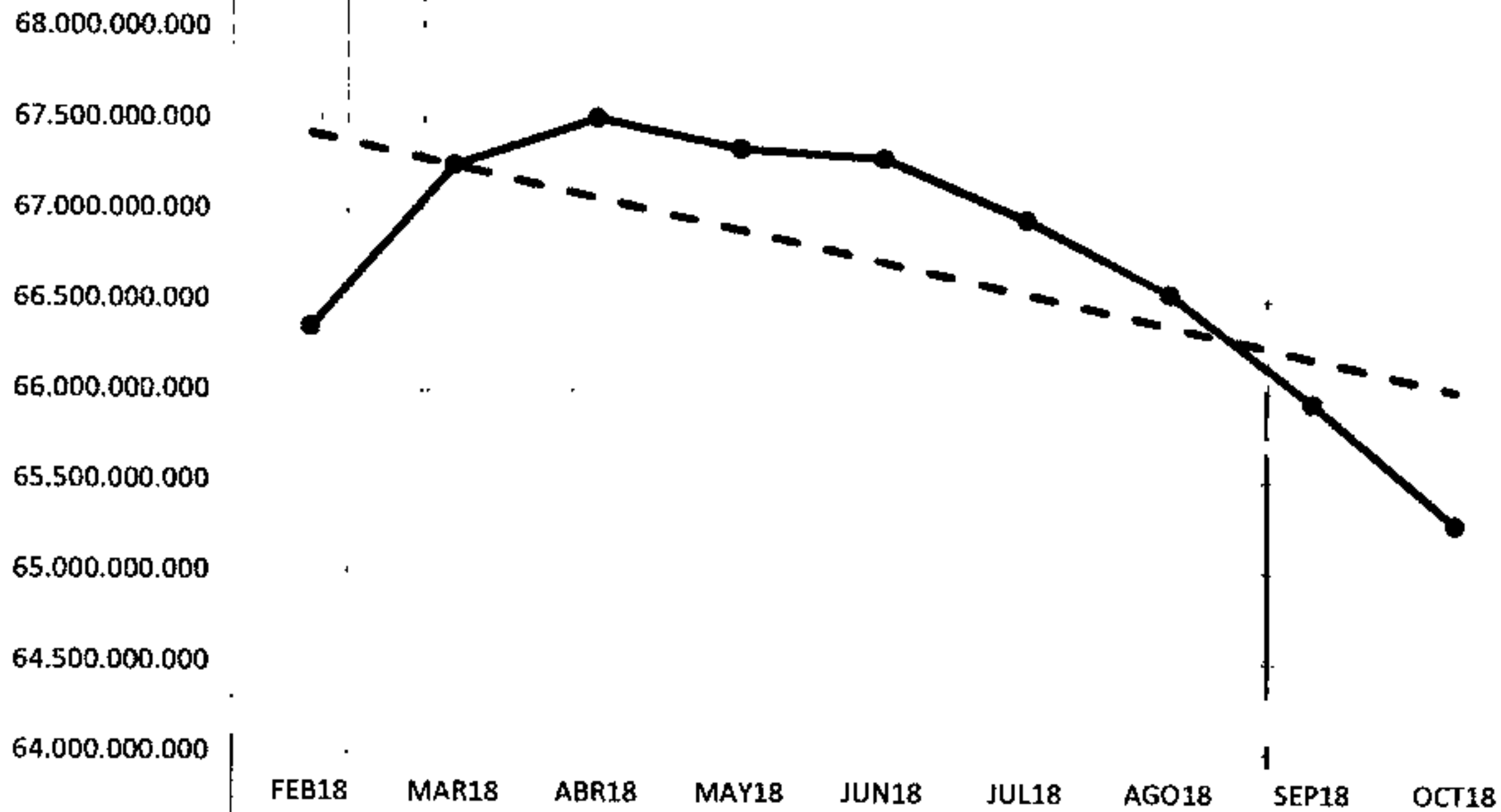
PERIODO	CARTERA	Var
ENE18	66.269.260.937	
FEB18	66.348.996.583	0,12%
MAR18	67.247.229.888	1,34%
ABR18	67.507.370.377	0,39%
MAY18	67.338.427.540	-0,25%
JUN18	67.287.437.978	-0,08%
JUL18	66.949.127.506	-0,51%
AGO18	66.537.688.708	-0,62%
SEP18	65.936.656.878	-0,91%
OCT18	65.272.434.613	-1,02%

**Gráfica 7. Variación Cartera EMDUPAR S.A. E.S.P. sin incluir terceros.
De Febrero de 2018 a Octubre de 2018**



Handwritten signature

Gráfica 8. Cartera De Febrero de 2018 a Octubre de 2018

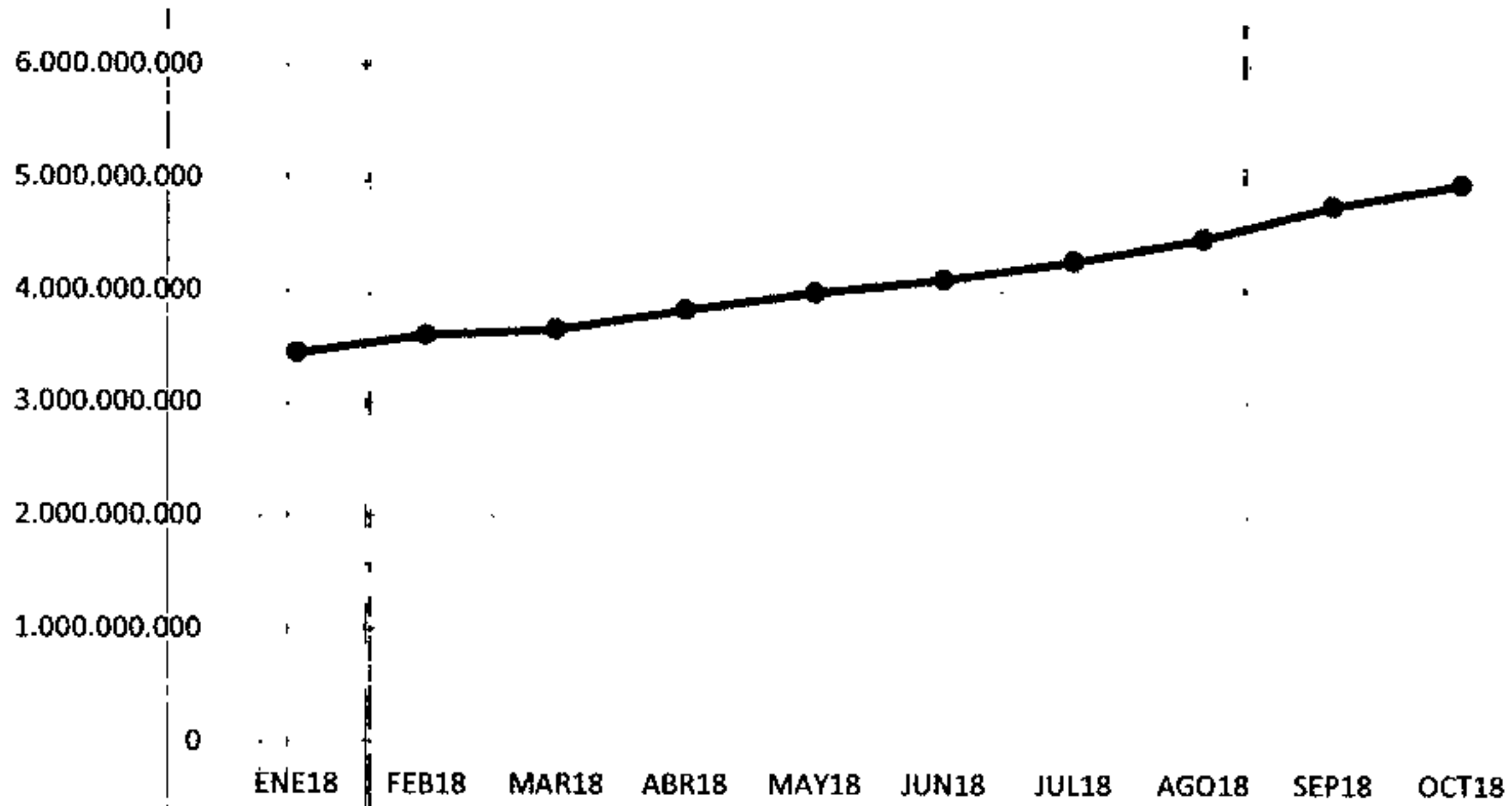


La gestión de cobro de la cartera se ve reflejada en el aumento de las financiaciones, con 548 para este mes. El total del año se incrementa en 4.605 acuerdos de pago, que corresponden a un 203%. Durante el mes de octubre de 2018 se realizaron 346 más que en octubre de 2017, que corresponde a un 171%. En valor se han incrementado en \$1.515.369.918, que corresponden a 44%, lo cual se refleja en las cifras de la siguiente tabla:

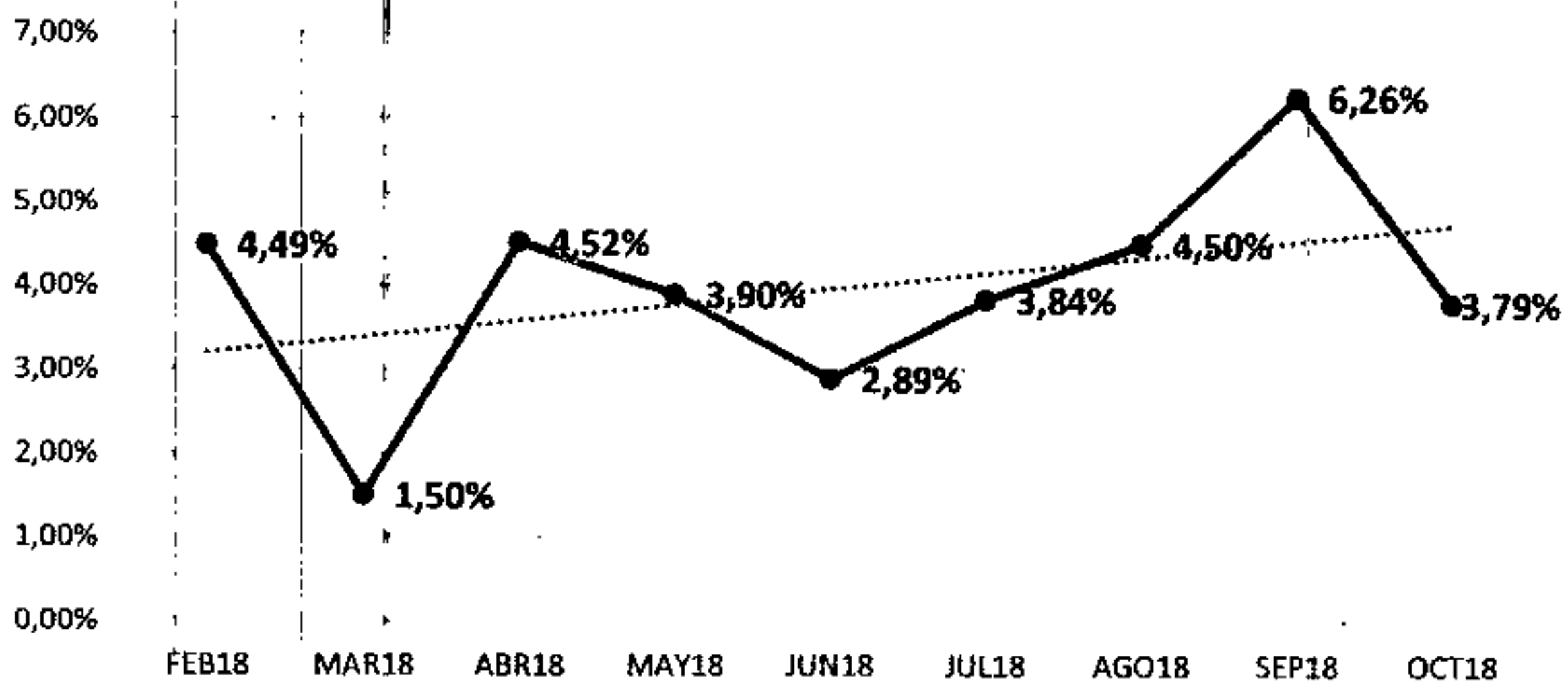
Tabla 10. Valor Financiación EMDUPAR S.A. E.S.P. De Enero a Septiembre 2018.

PERIODO	FINANCIACION	Var
ENE18	3.439.288.790	
FEB18	3.601.078.416	4,49%
MAR18	3.656.014.970	1,50%
ABR18	3.829.260.514	4,52%
MAY18	3.984.665.064	3,90%
JUN18	4.103.413.538	2,89%
JUL18	4.267.220.862	3,84%
AGO18	4.468.440.971	4,50%
SEP18	4.766.689.934	6,26%
OCT18	4.954.658.708	3,79%

Gráfica 9. Valor Financiación EMDUPAR S.A. E.S.P.



Financiación Variación



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

DEPURACIÓN DE LA CARTERA.

Como se observa en la siguiente tabla, con corte a Octubre de 2018, se ha normalizado el 66.59% del universo de usuarios con cartera morosa superior a 365 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 Octubre de 2018 alcanzó 18%, más del doble del alcanzado en el mes de abril de 2018; es decir, la meta se ha cumplido en un 86%.

**Tabla 11. Normalización de usuarios con cartera morosa.
De Abril a Septiembre 2018.**

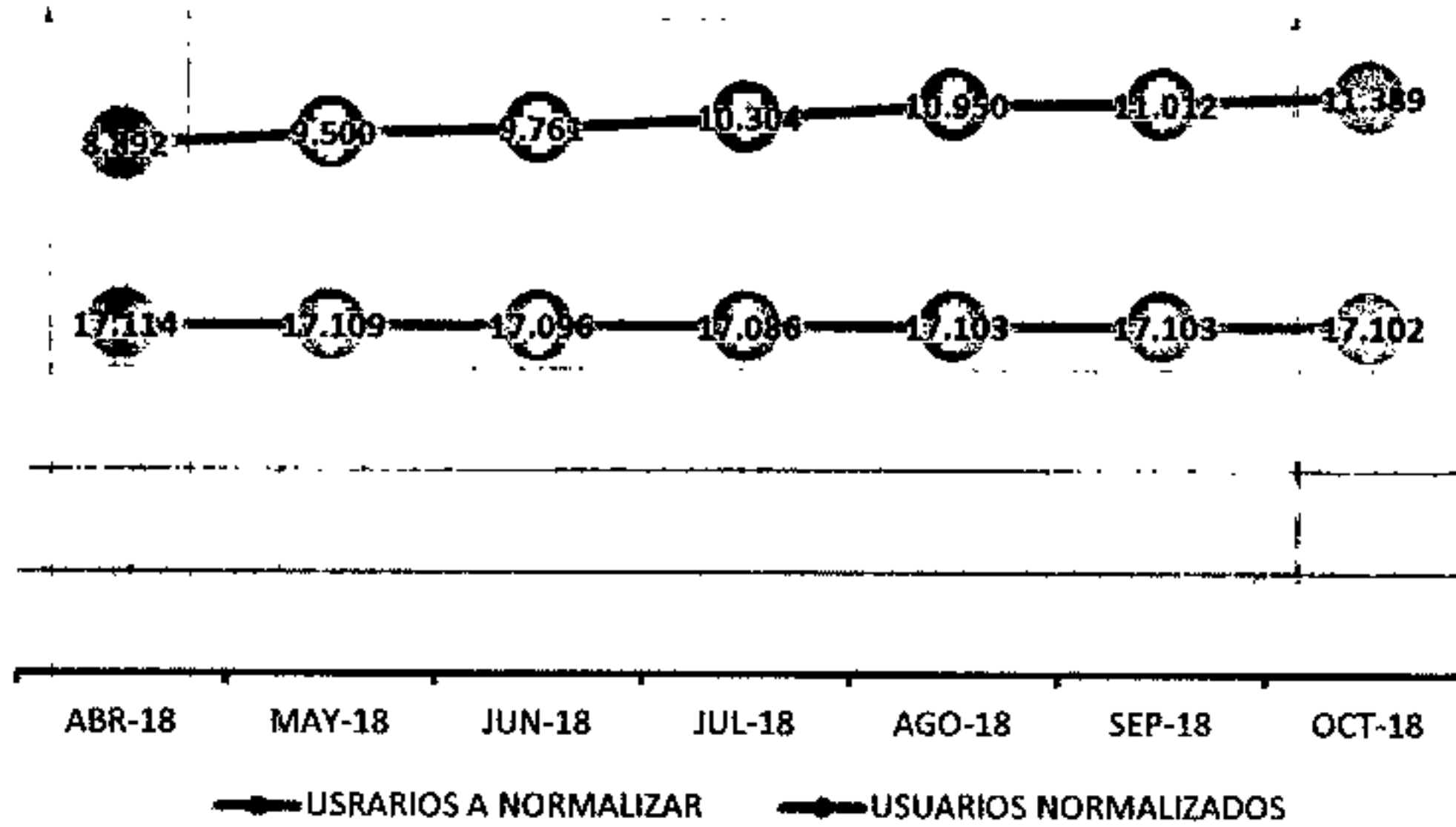
MES	TOTAL USUARIOS	HASTA 365 DIAS OBJETIVO: 21%			MAYOR 365 DIAS OBJETIVO: 21%		
		TOTAL	USUARIOS NORMALIZADOS	%	TOTAL	USUARIOS NORMALIZADOS	%
ABR18	92.160	17.114	8.892	52,0%	19.576	1.648	8,4%
MAY18	92.265	17.109	9.500	55,5%	19.550	2.166	11,1%
JUN18	92.296	17.096	9.761	57,1%	19.483	2.370	12,2%
JUL18	92.545	17.086	10.304	60,3%	19.376	2.544	13,1%
AGO18	92.825	17.103	10.950	64,0%	19.364	2.789	14,4%
SEP18	92.825	17.103	11.012	64,4%	19.361	3.175	16,4%
OCT18	92.921	17.102	11.389	66,6%	19.349	3.501	18,1%

En la siguiente gráfica se observa la tendencia creciente de normalización de usuarios con cartera menor a 365 días, los cuales equivalen al 66.6%.

[Handwritten mark]

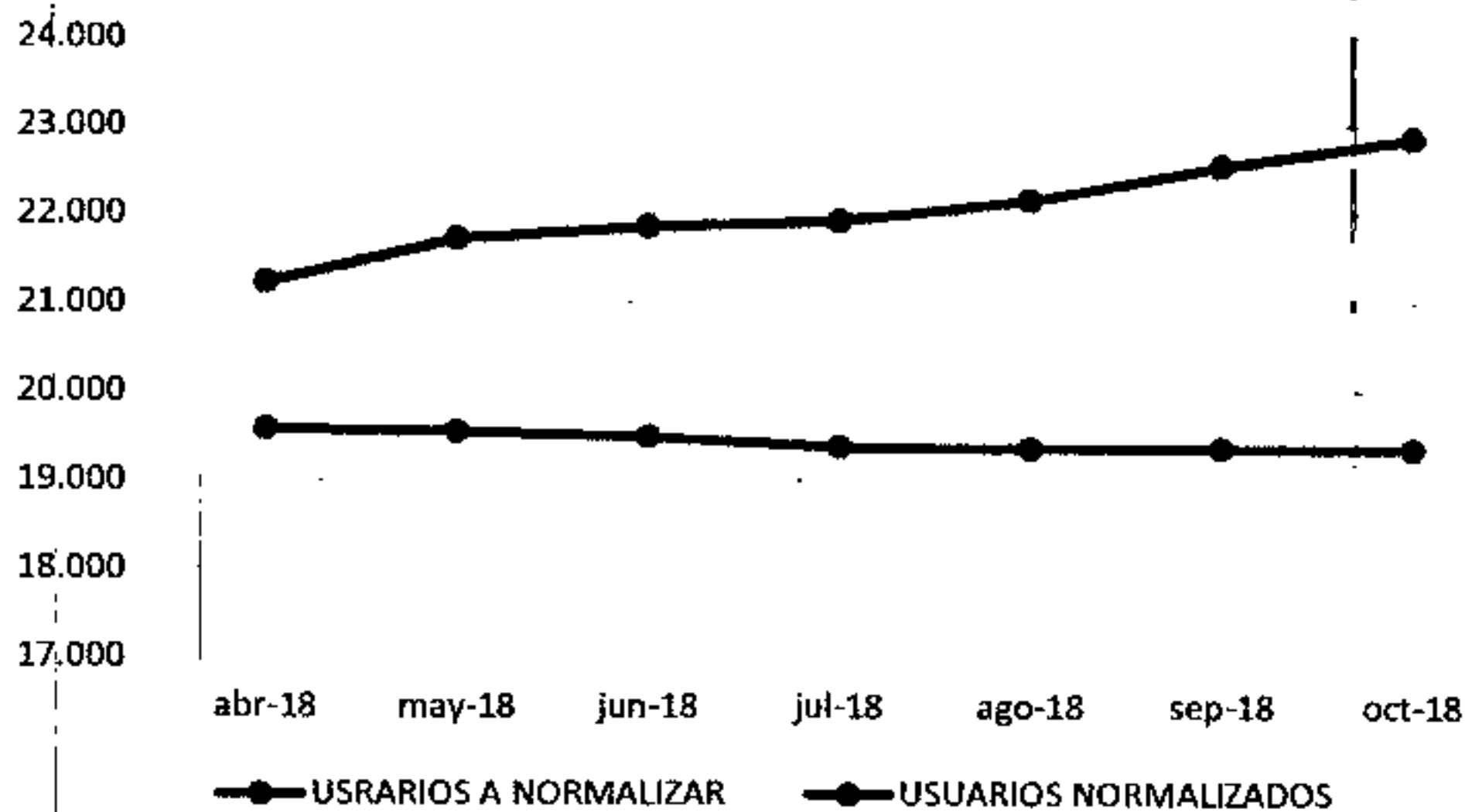
[Handwritten signature]

Gráfica 10. Usuarios normalizados hasta 365 días de mora



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

Gráfica 11. Usuarios normalizados mayor 365 días de mora



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

ACCIONES DE SUSPENSIÓN Y CORTE

Para el mes de Octubre 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 de 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 Octubre del año 2018:

Tabla 13. Consolidado suspensiones Diciembre 2017 a Octubre 2018

MES ACTIVIDADES	CONSOLIDADO ACTIVIDADES DICIEMBRE A SEPTIEMBRE						TOTAL
	EFFECTIVA	%	CON EFECTO	%	INEFFECTIVAS	%	
01 DICIEMBRE	690	36%	370	19%	845	44%	1.905
02 ENERO	1.442	42%	758	22%	1.258	36%	3.458
03 FEBRERO	1.828	57%	694	22%	687	21%	3.209
04 MARZO	1.232	54%	493	21%	574	25%	2.299
05 ABRIL	4.184	69%	1.080	18%	761	13%	6.025
06 MAYO	6.595	81%	806	10%	725	9%	8.126
07 JUNIO	9.076	76%	1.552	13%	1.240	10%	11.868
08 JULIO	10.136	72%	2.706	19%	1.211	9%	14.053
09 AGOSTO	11.292	62%	4.562	25%	2.365	13%	18.219
10 SEPTIEMBRE	6.868	54%	3.833	30%	2.126	17%	12.827
11 OCTUBRE	7.687	48%	4.982	31%	3.222	20%	15.891
TOTAL GENERAL	61.030		21.836		15.014		97.880

A continuación, se muestra el número de actividades que se han ejecutado a lo largo de estos (11) meses, acompañado de una planeación estratégica; realizada en conjunto con todo el equipo comercial de la empresa.

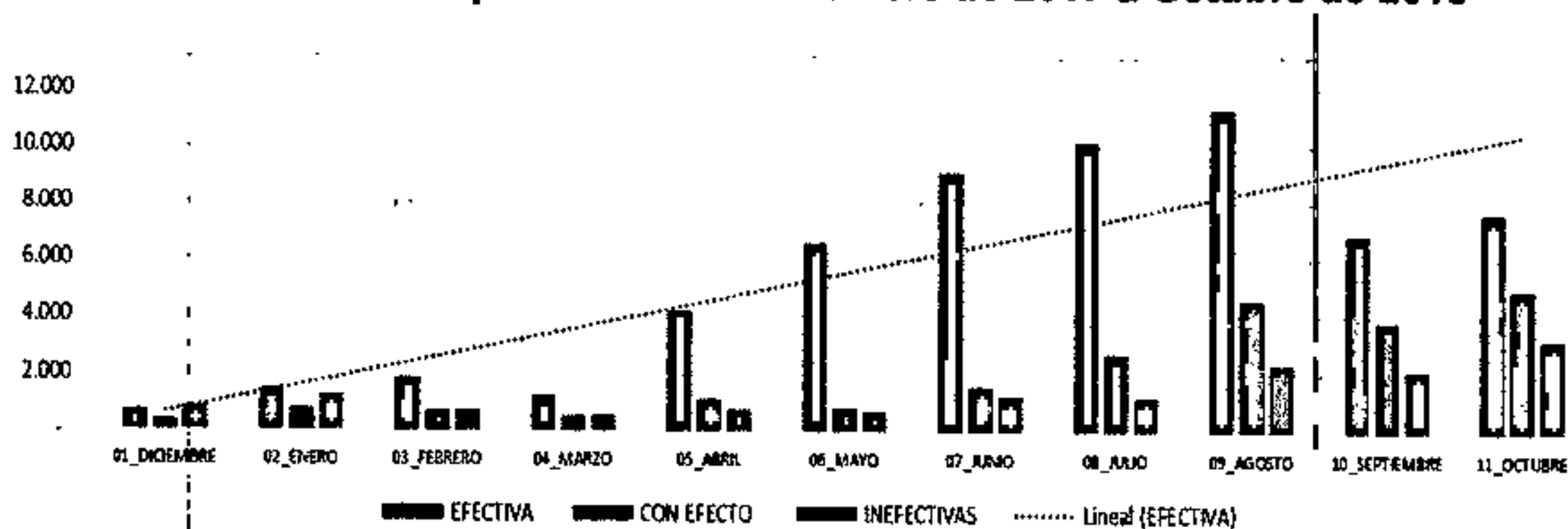
En la siguiente tabla podemos observar cómo aumentamos las actividades efectivas en campo respecto al mes inmediatamente anterior, logrando que el 48% de estas actividades generen un efecto positivo en el usuario, consiguiendo de esta manera recuperar aún más usuarios que no venían cancelando oportunamente su factura.

Tabla 12. Consolidado suspensiones Diciembre 2017 a Octubre 2018

CONSOLIDADO ACTIVIDADES DICIEMBRE A SEPTIEMBRE							
MES ACTIVIDADES	EFFECTIVA	%	CON EFECTO	%	INEFFECTIVAS	%	TOTAL
01 DICIEMBRE	690	36%	370	19%	845	44%	1.905
02 ENERO	1.442	42%	758	22%	1.258	36%	3.458
03 FEBRERO	1.828	57%	694	22%	687	21%	3.209
04 MARZO	1.232	54%	493	21%	574	25%	2.299
05 ABRIL	4.184	69%	1.080	18%	761	13%	6.025
06 MAYO	6.595	81%	806	10%	725	9%	8.126
07 JUNIO	9.076	76%	1.552	13%	1.240	10%	11.868
08 JULIO	10.136	72%	2.706	19%	1.211	9%	14.053
09 AGOSTO	11.292	62%	4.562	25%	2.365	13%	18.219
10 SEPTIEMBRE	6.868	54%	3.833	30%	2.126	17%	12.827
11 OCTUBRE	7.687	48%	4.982	31%	3.222	20%	15.891
TOTAL GENERAL	61.030		21.836		15.014		97.880

Como muestra la tabla de consolidado de suspensiones y cortes, se han realizado 97.880 acciones tendientes a mejorar la cultura de pago de los usuarios reflejándose en el aumento del recaudo del mes.

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



A lo largo del contrato se han ejecutado 61.030 cortes y suspensiones efectivas, entre planes de acción como Emdupar al barrio, estrategias por ciclos, barridos generales por

barrios específicos y un plan de choque de cortar predios de 2 a 6 facturas al finalizar el mes, de forma que aumente el recaudo y generar una cultura de pago en los usuarios.

Dentro de las actividades de suspensión con Efecto, gracias a la buena labor de los operarios en campo, se evidencia un incremento importante en los Pagos Efectuados por parte de los usuarios al momento de realizar el corte.

Tabla 14. Consolidado suspensiones con efecto Diciembre 2017 a Octubre 2018

Descripcion	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	Total
Pagos Efectuados	348	467	311	689	812	865	1.726	2.594	1.165	1.851	10.828
Sigue Suspendido	259	139	105	125	209	583	889	1.785	2.489	2.945	9.528
Realizó Abono	151	88	77	57	59	104	91	183	179	186	1.175
Total	758	694	493	871	1.080	1.552	2.706	4.562	3.833	3.833	20.382



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

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.

En cuanto a las inefectivas se nota un aumento importante para este mes, lo anterior corresponde a que se realizaron varios planes de socialización y de gestión con el usuario para que se acercara a pagar su factura antes de realizar un corte drástico, y en los casos de usuarios que deben (1) factura gestionar el pago inmediato.

Tabla 15. Eficacia de la actividad de Suspensión y Corte vs. la Reinstalación y Reconexión - Diciembre 2017 a Septiembre 2018

INEFFECTIVAS	CONSOLIDADO ACTIVIDADES INEFFECTIVAS											
	01 DICIEMBRE	02 ENERO	03 FEBRERO	04 MARZO	05 ABRIL	06 MAYO	07 JUNIO	08 JULIO	09 AGOSTO	10 SEPTIEMBRE	11 OCTUBRE	TOTAL
ACOMETIDA NO VISIBLE	185	310	238	178	282	61	179	145	361	559	472	2.970
CARTA PRIMER AVISO	-	-	-	-	-	-	-	-	161	-	1	162
CASA DESOCUPADA	-	-	1	-	-	1	1	1	4	-	3	11
CASA SOLA	8	32	15	25	16	2	4	14	9	5	2	132
CONEXIÓN BAJO CONCRETO	41	122	74	31	30	77	115	81	215	212	308	1.306
CONEXIÓN DIRECTA	-	19	9	4	7	-	1	1	3	2	-	46
DIRECCIÓN ERRADA	46	11	5	8	4	18	66	31	136	261	384	969
DOBLE FACTURACIÓN	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
OTROS	351	244	77	63	89	55	71	78	123	186	350	1.687
PREDIO ENREJADO	69	333	200	218	239	337	562	567	897	415	454	4.291
PREDIO UNIFICADO	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
USUARIO AGRESIVO	103	139	57	32	60	135	205	195	325	307	406	1.964
USUARIO CON TUTELA	37	48	11	15	34	39	37	98	131	179	299	928
TOTAL	845	1.258	687	574	761	725	1.240	1.211	2.365	2.126	2.679	14.471

Teniendo en cuenta la información generada en campo se puede evidenciar que la anomalía con mayor incidencia es la de acometida no visible, los cuales, se envían a la cuadrilla de corte drástico, de esta manera se procede a realizar el corte para que el usuario se acerque a la empresa a realizar el pago total o un acuerdo de pago de su deuda. De esta manera se recupera el usuario, luego se envía al área operativa para la normalización total del servicio.

Por otra parte, tenemos los clientes o usuarios agresivos que impiden el debido proceso, sin embargo y para cumplir con nuestra labor hemos recurrido al acompañamiento de la policía logrando así una disminución de esta situación.

CORTES DRÁSTICOS.

Para el mes de octubre se incrementaron notoriamente estas actividades y con la gran colaboración del grupo de gestión comercial, trabajamos en conjunto y logramos recuperar una cantidad importante de usuarios que no venían pagando su factura y por consiguiente presentaban una deuda grande con la empresa.

Continuamos con la estrategia del barrido de barrios con cartera altísima, para este mes se escogieron los barrios Siete de Agosto y Los Mayales logrando normalizar desde el punto de suministro hasta el pago total de la deuda de una cantidad importante de usuarios, también se continuó con el barrido del barrio Primero de Mayo en el cual se han obtenido resultados positivos para la recuperación de la cartera, reflejándose notoriamente en el recaudo final del mes.

A continuación, se muestra el detallado de las actividades de Suspensión, Corte sencillo y Corte drástico ejecutados a la fecha.

Handwritten mark

Handwritten signature

Tabla 16. Consolidado de suspensiones, corte, drástico. Diciembre a Octubre 2018.

CONSOLIDADO SUSPENSIONES, CORTE, DRASTICO DICIEMBRE A OCTUBRE				
MES ACTIVIDAD	EFFECTIVA	SUSPENSION	CORTE	DRASTICOS
01 DICIEMBRE	690		690	
02 ENERO	1.442		1.442	
03 FEBRERO	1.828		1.828	
04 MARZO	1.232		1.232	
05 ABRIL	4.184	2.509	1.675	
06 MAYO	6.595	447	6.148	
07 JUNIO	9.076	620	8.424	32
08 JULIO	10.136	1.491	8.502	143
09 AGOSTO	11.292	1.903	9.201	188
10 SEPTIEMBRE	6.868	-	6.055	813
11 OCTUBRE	7.664		6.430	1.234
TOTAL	61.007	6.970	51.627	2.410

Para el mes de octubre hemos mejorado y aumentado las actividades efectivas en campo, si bien por la orden emitida por Emdupar de no generar suspensión a los usuarios con (1) mes de deuda, intensificamos los cortes sencillos a usuarios de (2) a (12) meses, realizándoles seguimiento a los que se auto reconectan y volviéndolos a cortar, de esta manera el usuario se acerca a realizar el pago de su deuda. Los cortes drásticos aumentaron de (813) que se realizaron en septiembre a (1.234) en el mes de octubre.

De otra parte, esto ha generado bastantes inconvenientes de orden público con la comunidad en especial al realizar estas actividades de corte drástico para lo cual ha sido necesario el apoyo de la policía, el resultado de estos barrios se observa en la siguiente tabla en la cual se nota la recuperación importante de los usuarios de dichos barrios.




Tabla 17. Avance en las actividades de cortes drásticos.

Barrio	Deuda general	30/09/2018	30/10/2018	Movimientos	30/09/2018		30/10/2018			
		Codigos	Codigos		Saldo Pendiente	PERCAPITAL	Saldo Pendiente	PERCAPITAL		
Mayales	Deuda 0	855	1.004	149	\$ -	\$ 712.626	\$ -	\$ 657.603		
	Deuda 1	361	272	89	\$ 11.958.727		\$ 9.681.559			
	Deuda de 2 a 12	123	101	22	\$ 136.380.914		\$ 148.306.089			
	Deuda 13 a 24	39	31	78	\$ 31.035.922		\$ 23.230.689			
	Deuda 25 a 36	43	33	10	\$ 62.724.356		\$ 49.923.553			
	Deuda 37 a 48	29	31	2	\$ 58.050.728		\$ 61.925.755			
	Deuda 49 a 60	23	19	4	\$ 54.296.171		\$ 44.812.680			
	Mayor a 60	198	181	17	\$ 836.351.847		\$ 761.646.112			
	Total general	1.671	1.672		\$ 1.190.798.655				\$ 1.099.511.783	
	Financiaciones	269	293		\$ 65.775.543				\$ 59.729.448	\$ 6.046.095
Reclamaciones	50	55		\$ 74.445.692		\$ 74.764.736	\$ 319.044			
Siete de Agosto	Deuda 0	401	540	-139	\$ -	\$ 1.354.867	\$ -	\$ 1.260.675		
	Deuda 1	205	113	92	\$ 8.634.617		\$ 5.572.223			
	Deuda 2 a 6	54	40	14	\$ 22.804.423		\$ 25.133.184			
	Deuda 13 a 24	33	21	12	\$ 31.172.151		\$ 15.017.822			
	Deuda 25 a 36	12	10	2	\$ 21.916.911		\$ 17.439.971			
	Deuda 37 a 48	17	18	-1	\$ 41.019.204		\$ 44.828.166			
	Deuda 49 a 60	11	8	3	\$ 30.090.863		\$ 29.902.028			
	Mayor de 60	152	142	10	\$ 1.043.422.466		\$ 986.631.353			
	Total general	885	892		\$ 1.199.056.869				\$ 1.124.521.707	
	Financiaciones	158	167		\$ 5.117.483				\$ 95.452.212	\$ 90.334.729
Reclamaciones	28	32		\$ 68.133.610		\$ 65.007.030	\$ 3.126.580			
Primero de Mayo	Deuda 0	1.057	1510		\$ -	\$ 906.907	\$ -	\$ 857.564		
	Deuda 1	704	359		\$ 31.784.418		\$ 19.272.443			
	Deuda 2 a 6	197	140		\$ 52.730.410		\$ 49.313.878			
	Deuda 13 a 24	50	44		\$ 47.747.960		\$ 41.935.814			
	Deuda 25 a 36	40	32		\$ 97.760.555		\$ 71.126.309			
	Deuda 37 a 48	34	32		\$ 82.037.138		\$ 78.135.855			
	Deuda 49 a 60	37	34		\$ 96.653.903		\$ 91.102.948			
	Mayor de 60	232	223		\$ 1.723.423.767		\$ 1.684.128.623			
	Total general	2.351	2374		\$ 2.132.138.151				\$ 2.035.856.678	
	Financiaciones	471	490		\$ 180.460.596				\$ 170.599.452	\$ 9.861.144
Reclamaciones	102	93		\$ 179.848.840		\$ 170.100.949	\$ 9.747.891			

- RECONEXIONES Y REINSTALACIONES.**

De acuerdo con los seguimientos que se han realizado en campo hemos evitado que los usuarios que se auto reconectan o en su defecto se valgan de personas que ilegalmente procedan a reconectarles el servicio, en el mes de Octubre se realizaron 2.634 reconexiones que equivalen a 34% de las actividades realizadas durante dicho mes, logrando de esta manera que los usuarios paguen el servicio y disminuyan los usuarios que se auto reconectan, reflejándose notoriamente en el recaudo final de la vigencia.




Tabla 18. Reconexione y reinstalaciones

TOTAL				
MES ACTIVIDAD	EFFECTIVA	REINSTALACION	RECONEXIONES	%
01 DICIEMBRE	193		193	28%
02 ENERO	434		434	30%
03 FEBRERO	930		930	51%
04 MARZO	641	241	400	52%
05 ABRIL	1.542	625	917	37%
06 MAYO	2.604	449	2.155	39%
07 JUNIO	2.169	457	1.712	24%
08 JULIO	3.324	1.407	1.917	33%
09 AGOSTO	4.010	1.662	2.348	36%
10 SEPTIEMBRE	2.081	683	1.398	30%
11 OCTUBRE	2.634		2.634	34%
TOTAL	20.562	5.524	15.038	

➤ **GESTION COMERCIAL.**

La Empresa realiza diariamente jornadas de normalización en diferentes barrios de la ciudad, para el mes de Noviembre se está programando la realización de dos jornadas diarias en barrios diferentes. Durante el año 2018 se realizaron 152 jornadas de normalización, en la siguiente tabla mostramos los resultados obtenidos:

JORNADAS DE NORMALIZACION EN DIFERENTES COMUNAS Y BARRIOS DE LA CIUDAD							
CANT	FECHA	FINANCIACIONES	CUOTA INICIALES	PAGOS	RECAUDOS	PQR RADICADAS	TOTAL USUARIOS ATENDIDOS
152	ENE18-OCT18	1.172	149.257.853	2.819	486.421.925	1.062	6.019

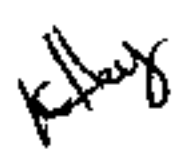



Figura 5. Socialización a usuarios con deudas altas.



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

10. OBTENER LOS SERVICIOS DE UN LABORATORIO DE MEDIDORES.

De acuerdo con el cronograma establecido, en la actualidad la Empresa se encuentra capacitando tres (3) funcionarios en el Instituto Nacional de Metrología de Colombia de la ciudad de Bogotá, para la puesta en marcha del Laboratorio de medidores. 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 PRESIÓN**, los días 26 de Septiembre al 28 de Septiembre. Ambos en el Instituto Nacional de Metrología de Colombia.

En el mes de noviembre finalizaron las capacitaciones de 2018. A su vez el Colaborador Empresarial encargado de las labores civiles de la obra, inició actividades para su implementación.

Identificar los soportes de las acciones adelantadas en relación con el laboratorio en los Anexos Comerciales.

8

de Hoja

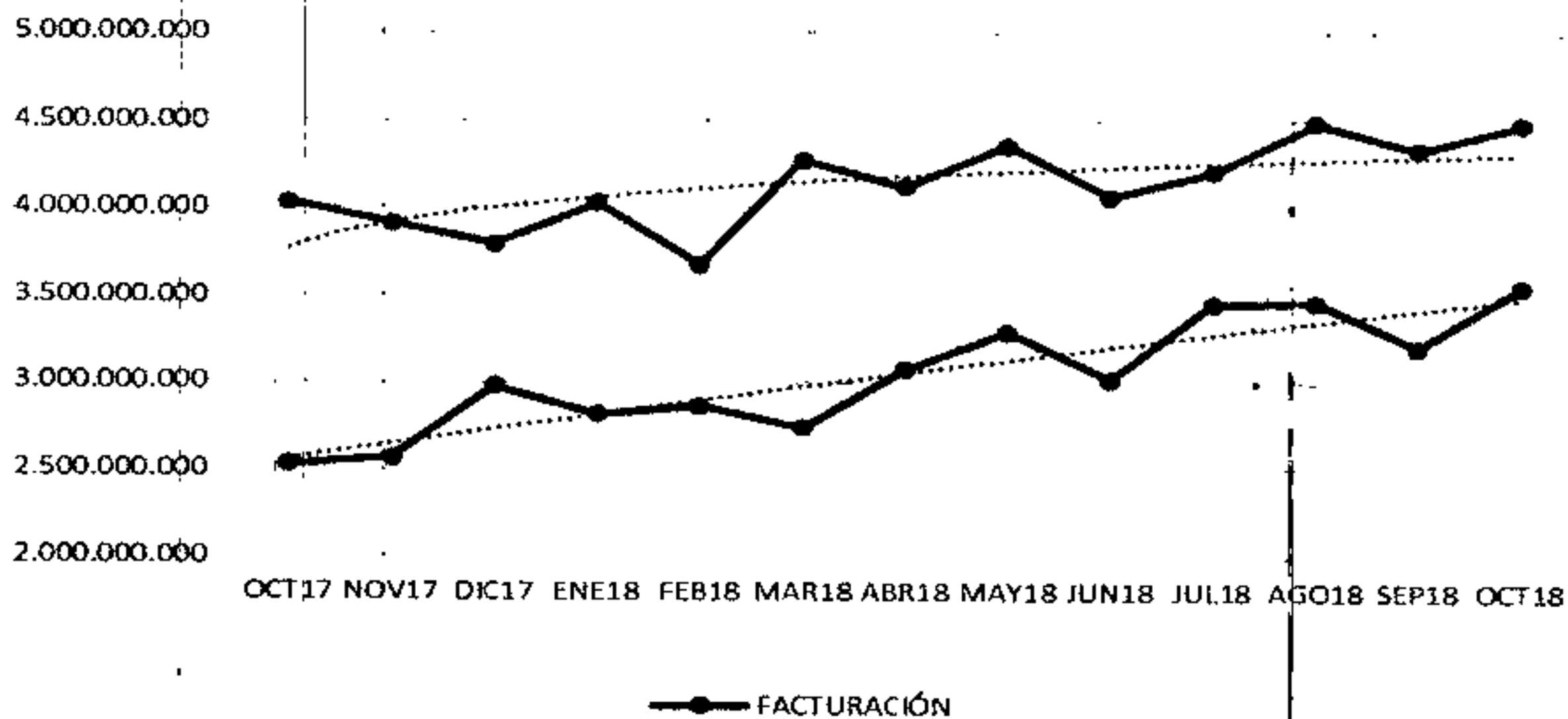
GESTIÓN Y EFICIENCIA EN EL RECAUDO (Sin subsidios)

El en periodo de Octubre del 2018 la empresa tiene el recaudo más alto en toda su historia, este es una meta que venimos rompiendo casi todos los meses:

Tabla 19. Reporte Mensual de Facturación contra Recaudo

PERIODO	FACTURACIÓN	RECAUDO	PORCENTAJE	INCREMENTO
OCT17	4.031.700.457	2.523.857.943	62,6%	-0,68%
NOV17	3.914.083.451	2.560.811.875	65,4%	1,46%
DIC17	3.791.233.536	2.977.831.439	78,5%	16,28%
ENE18	4.027.049.665	2.816.237.011	69,9%	-5,43%
FEB18	3.673.866.711	2.860.016.133	77,8%	1,55%
MAR18	4.271.277.843	2.738.427.088	64,1%	-4,25%
ABR18	4.120.323.064	3.071.748.960	74,6%	12,17%
MAY18	4.354.819.084	3.289.234.499	75,5%	7,08%
JUN18	4.067.585.426	3.015.649.862	74,1%	-8,32%
JUL18	4.206.232.050	3.451.730.138	82,1%	14,46%
AGO18	4.487.801.635	3.460.075.043	77,1%	0,24%
SEP18	4.334.826.678	3.201.838.327	74,0%	-7,5%
OCT18	4.481.456.779	3.548.944.395	79,0%	10,8%

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

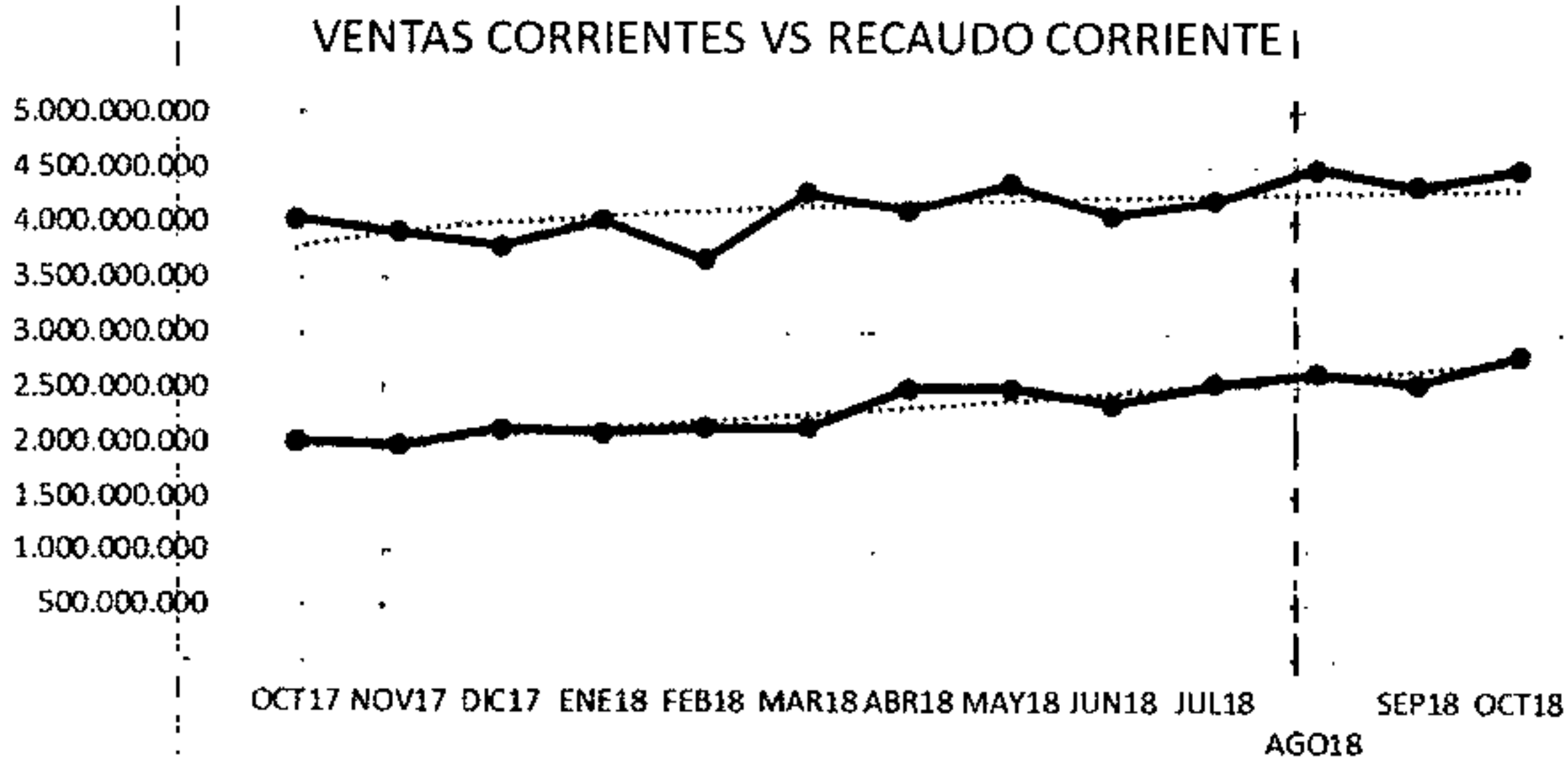


La empresa está cumpliendo con el modelo económico realizado con el contrato de Colaboración empresarial con RADIAN COLOMBIA S.A.S.: para el mes de octubre 2018 el recaudo proyectado es de \$3.276.741.004 con un incremento mensual del 3% y con respecto a lo facturado el porcentaje para octubre del 2018 es el 82.8% y se logró 79%, por incremento en la facturación del 3.4%.

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

PERIODO	FACTURACION	RECAUDO	PORCENTAJE	INCREMENTO
JUN17	3.896.439.740	2.043.947.657	52,5%	0
JUL17	4.060.032.586	2.179.614.578	53,7%	6,64%
AGO17	4.086.337.635	2.081.782.900	50,9%	-4,49%
SEP17	3.965.834.669	2.019.904.414	50,9%	-2,97%
OCT17	4.031.700.457	2.009.321.353	49,8%	-0,52%
NOV17	3.914.083.451	1.966.465.318	50,2%	-2,13%
DIC17	3.791.233.536	2.122.303.720	56,0%	7,92%
ENE18	4.027.049.665	2.085.104.026	51,8%	-1,75%
FEB18	3.673.866.711	2.129.490.802	58,0%	2,13%
MAR18	4.271.277.843	2.130.848.555	49,9%	0,06%
ABR18	4.120.323.064	2.496.906.558	60,6%	17,18%
MAY18	4.354.819.084	2.494.189.994	57,3%	-0,11%
JUN18	4.067.585.426	2.346.850.761	57,7%	-5,91%
JUL18	4.206.232.050	2.531.753.362	60,2%	7,88%
AGO18	4.487.801.635	2.631.328.642	58,6%	3,93%
SEP18	4.334.826.678	2.546.460.592	59,0%	-3,00%
OCT18	4.481.456.779	2.797.709.074	63,0%	10,00%

Gráfica 15. Ventas Corrientes vs Recaudo Corriente



El recaudo corriente durante el mes de octubre del 2018 aumenta en un 10% con respecto al mes de septiembre 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), jornadas de normalización (5 semanales) en los barrios y nuevas estrategias de cobro, la empresa lograra la fidelización, cultura de pago y aumento del recaudo corriente, como visitas personalizadas, llamadas, correos, mensajes, mensajes en las facturas, etc.

Tabla 20. Estadísticas Jornadas Normalización Octubre 2018

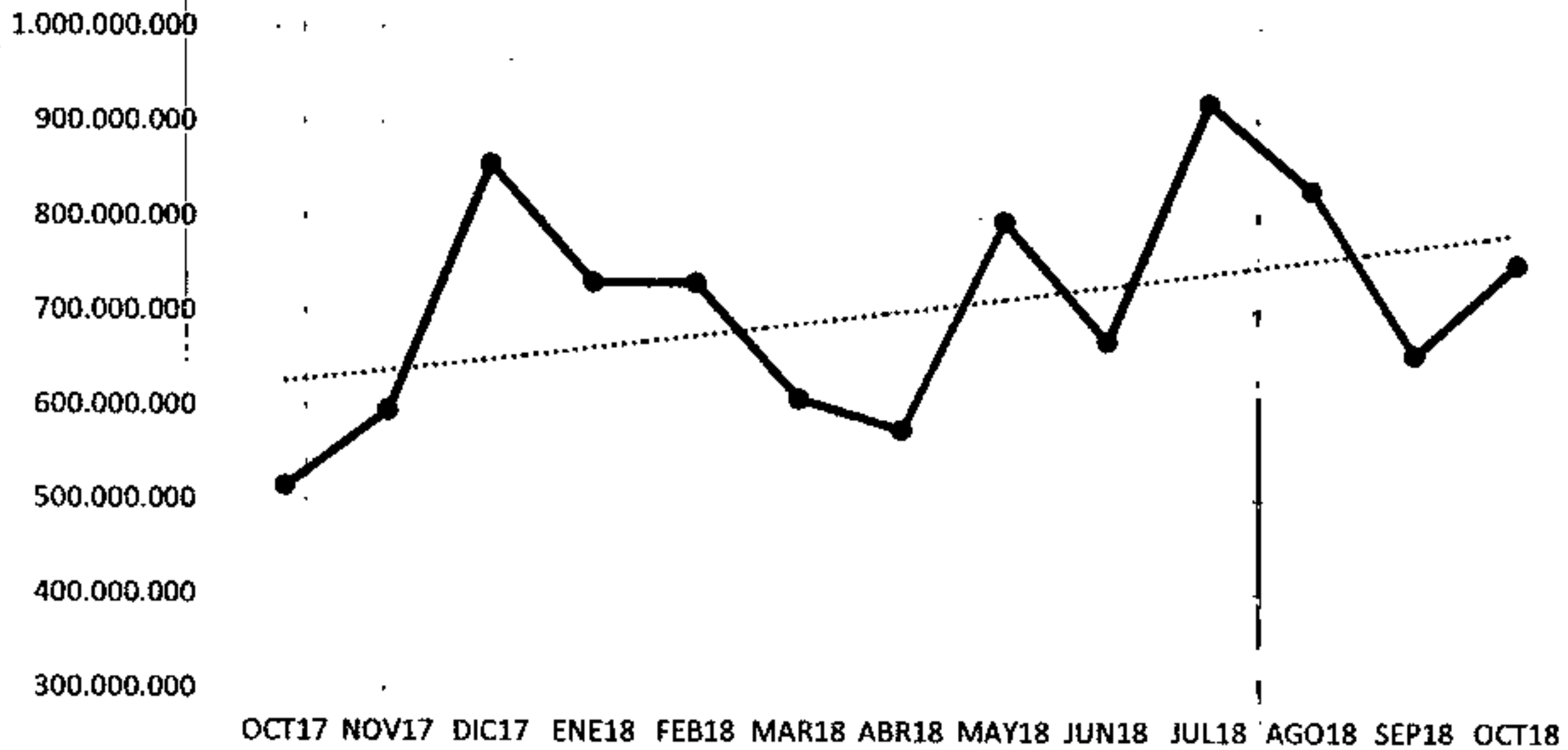
CANT	BARRIO	FECHA	FINANCIAR	CUOTA INICIALES	PAGOS	RECAUDO TOTAL	PQR	TOTAL USUARIOS ATENDIDOS
1	FUNDADORES	01/10/2018	4	780.000	30	4.953.715	4	37
2	450 AÑOS ETAPA I	02/10/2018	9	1.560.000	35	4.472.391	13	65
3	SICARARE	03/10/2018	6	860.000	14	2.345.800	4	23
4	URB. LOS MAYALES	04/10/2018	12	3.317.000	22	6.425.943	14	46
5	CAÑAGUATE	05/10/2018	12	1.110.000	15	3.078.549	9	26
6	LAVICTORIA	08/10/2018	5	1.350.000	13	2.342.479	8	38
7	DIVINO NIÑO	09/10/2018	5	880.000	13	1.457.267	2	15
8	DOCE DE OCTUBRE	10/10/2018	4	870.000	19	5.487.977	12	30
9	VILLA MIRIAN	11/10/2018	5	1.420.000	18	4.496.495	10	41
10	EDEN	12/10/2018	0	-	1	281.250	1	15
11	EL CARMEN	16/10/2018	3	230.000	12	1.109.639	6	45
12	SAN ANTONIO	17/10/2018	6	1.200.000	16	2.723.259	6	34
13	JORGE DANGOND	18/10/2018	8	1.007.000	13	2.144.088	9	34
14	LOS CORTIJOS	19/10/2018	3	440.000	17	5.287.117	11	23
15	LA POPA	22/10/2018	3	750.000	7	933.307	2	26
16	DON CARMELO	23/10/2018	6	1.100.000	15	3.774.599	6	40
17	PRIMERO DE MAYO	24/10/2018	4	590.000	19	2.837.764	5	40
18	LOS COCOS	25/10/2018	5	1647000	13	2.757.085	6	47
19	SIETE DE AGOSTO	26/10/2018	4	1045000	27	5.004.178	8	38
20	SIETE DE AGOSTO	29/10/2018	7	1.250.000	10	1.633.933	4	29
21	EL ROCIO	30/10/2018	10	680.000	38	2.465.340	8	67
22	VILLA MIRIAN	31/10/2018	6	1.670.000	26	8.962.740	17	80
	TOTALES		108	20.556.000	314	63.203.009	144	714

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

REPORTE DE RECAUDO NO CORRIENTE MES		
PERIODO	NO CORRIENTE	PORCENTAJE
JUN17	497.592.920	0,0%
JUL17	791.630.780	59,1%
AGO17	548.381.725	-30,7%
SEP17	522.885.374	-4,6%
OCT17	514.536.590	-1,6%
NOV17	594.346.557	15,5%
DIC17	855.527.719	43,9%
ENE18	731.132.985	-14,5%
FEB18	730.525.331	-0,1%
MAR18	607.578.533	-16,8%
ABR18	574.842.402	-5,4%
MAY18	795.056.926	38,3%
JUN18	668.799.101	-15,9%
JUL18	919.976.776	37,6%
AGO18	828.756.962	-9,9%
SEP18	655.382.060	-20,9%
OCT18	751.348.809	14,6%

Gráfica 16. Recaudo No Corriente Octubre 2018







Para el mes de octubre del 2018 aumenta en un 15%. 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.

Anexamos:

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



	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 49 de 79

COMPONENTE ADMINISTRATIVO

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

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

1.1. SUSCRIPCIÓN DE CONTRATO 036 DE 2018, DE FECHA 30 DE AGOSTO Y CON ACTA DE INICIO DEL 3 DE SEPTIEMBRE DE 2018; el cual tiene como CLÁUSULA 2 - OBJETO DEL CONTRATO.

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

CLÁUSULA 3 - ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DEL CONTRATO.

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

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




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

FASES PARA REDISEÑAR UNA ENTIDAD DEL ORDEN TERRITORIAL

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

Anexo Acta de reunión, listado de asistencia

FASE DE DISEÑO

ARQUITECTURA INSTITUCIONAL

Para el análisis de la arquitectura institucional la cual consiste en diseñar la estructura administrativa más adecuada para la operación de la empresa y la prestación efectiva de bienes y servicios se realizaron las siguientes actividades:

- Revisión de la estructura administrativa actual aprobada por el Acuerdo 0026 del 21 de diciembre del 2015, donde se aprobó la última planta de personal y el Manual de Perfiles y Responsabilidades de la empresa teniendo en cuenta los presupuestos legales y el régimen estatutario en el momento, 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.
- Revisión y análisis del organigrama actual donde se discriminaron las 36 dependencias actuales de la siguiente manera: una (1) Gerencia, una (1) Secretaria General, ocho (8) Gestiones, dieciocho (18) Divisiones, ocho (8) Secciones y una (1) Coordinación.
- Revisión de los cargos actuales y su provisión, según el Acuerdo 0026 del 21 de diciembre del 2015; discriminados así: existen ciento cuatro (104) cargos creados y aprobados por el acuerdo, dentro los cuales existen ochenta y siete (87) se encuentran contratados y trece (13) cargos no se han contratado.
- Identificación de irregularidades en los cargos actuales en la entidad, frente a la planta aprobada por la Junta Directiva y el Manual de Perfiles y Responsabilidades. Dentro del Acuerdo 0026 del 21 de diciembre del 2015, no se encuentran aprobados los

4

K. Torres

cargos de: Auxiliar de Operador de Planta, Auxiliar Grafico de Comunicaciones y Educación a Usuarios. Existen cargos contratados, pero no están aprobados en el acuerdo ni existen en el Manual de perfiles y responsabilidades como: Celador, Auxiliar Administrativo de Gestión Documental, Técnico Profesional en Manejo Ambiental, Técnico Profesional en Sistemas, Auxiliar Administrativo de Salarios y Beneficios, Auxiliar de Canal de Aducción.

- Revisión y análisis en detalle de la cantidad de empleados contratados según el cargo, dependencia, proceso labor y lugar actual donde está contratado.
- Revisión de los principales conceptos de gastos de personal de los años 2016, 2017 y lo transcurrido del 2018.
- Revisión de los factores salariales, legales, convencionales, patronales y del trabajador que afectan el costo de la nómina y la liquidación.
- Organización y revisión de la estructura administrativa de acuerdo al nivel y al cargo, determinando la naturaleza del cargo, tipo de vinculación y salario.
- 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.
- Revisión de la escala salarial actual aprobada por el Acuerdo 023 del 17 de septiembre de 2015, donde se formaliza la escala salarial para los trabajadores de la empresa de servicios públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P. Como resultado se determinó la escala salarial actual, 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 costo de la nómina y la caracterización de la planta de personal por conceptos de antigüedad.

ANALISIS FINANCIERO.

Para el desarrollo del análisis financiero cuyo objetivo es dar cuenta de las condiciones en las que se encuentra la entidad sobre este aspecto, revisar el comportamiento financiero del pasado inmediato y elaborar proyecciones con variables representativas que ofrezcan una idea sobre la salud presupuestal o financiera de la entidad se realizaron las siguientes actividades:

- Se revisó el comportamiento financiero de la empresa 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.

- 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; buscando definir que estructura de costos y gastos es la más indicada de acuerdo al marco tarifario actual.
- El 25 de septiembre de 2018 en reunión con el jefe de control interno de gestión se realizó el análisis de los costos administrativos y de inversión según la estructura tarifaria de la resolución CRA 688 de 2014, revisando el análisis tarifario y los resultados del estudio realizado por ECOM.
- El 25 de septiembre de 2018 en reunión con el jefe de gestión financiera se recibieron los estados financieros de los años 2015 a 2018 para la realización del análisis financiero.
- El 11 de octubre de 2018 en reunión con el jefe de control interno de gestión se realizó el análisis de los costos administrativos y de inversión según la estructura tarifaria de la resolución CRA 688 de 2014, revisando la liquidación de los costos administrativos para el año 2018 en lo que refiere al costo de personal.

Como resultado se entrega:

- Análisis del estado del balance general, composición de los activos, pasivos y patrimonio frente a los costos de personal de las vigencias 2016-2017-2018.
- Análisis del Estado de resultados, composición de los Ingresos y gastos frente a los costos de personal las vigencias 2016-2017-2018.
- Revisión y análisis de los indicadores financieros las vigencias 2016-2017-2018.
- Revisión y análisis de la ejecución presupuestal las vigencias 2016-2017-2018.
- Revisión y análisis de los gastos de personal y los beneficios a empleados las vigencias 2016-2017-2018.
- Análisis de inversión y costos administrativos basado en la estructura tarifaria las vigencias 2016-2017-2018.
- Cálculo de los costos de acuerdo a la resolución CRA 688 de 2014 las vigencias 2016-2017-2018.
- Cálculo del costo de nómina resolución CRA 688 2014 las vigencias 2016-2017-2018.

ANÁLISIS DE PROCESOS

- 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 como producto se entrega la Identificación de procesos actuales de la empresa.
- 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.

METODOLOGÍAS PARA LA REVISIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS

De acuerdo a la información suministrada por la división de gestión integral se realizó la evaluación de los procedimientos por procesos existente en la entidad para determinar si es necesarios que el proceso sea llevado a cabo, sea ejecutado directamente por la entidad o si se está llevando a cabo el mismo proceso en varias dependencias de la entidad, mediante el cuadro guía establecido en los lineamientos de la metodología del estudio de la Guía de Rediseño para Entidades del Orden Territorial, Versión 2.

- 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.
- Revisión y análisis del mapa de procesos actual detallando de acuerdo al tipo del proceso procesos estratégicos, procesos misionales, procesos de apoyo y procesos de evaluación el bien o servicio, procedimientos su estructura, actividades, responsables, documentación resultante, productos entregados.
- Definición de la necesidad de eliminar, actualizar, o modificar los procedimientos de cada proceso y su vinculación al sistema de gestión de la calidad.


Se entrega como producto la matriz de acciones prioritarias por procesos.

EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Se realizó la revisión de los resultados de la encuesta practicada a los usuarios de manera periódica en la Sala de Atención a Usuarios por parte de la Sección de Comunicaciones, donde se realiza la medición de satisfacción de los clientes, análisis de

↓

h. 4/08

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 54 de 79

las características, las condiciones y las tendencias de los aspectos más importantes de la prestación del servicio, tales como la Calidad del Servicio y la Calidad de Atención, Cobertura, Continuidad y Consumo.

- Se evaluó la Correspondencia entre productos, objetivos y funciones de la empresa.
- Se analizó los medios de divulgación e información para el público interno y externo.
- Se realizó un análisis del informe de quejas, reclamos y sugerencias, determinando el tipo de quejas y peticiones más recurrentes y su trámite de atención, adicionalmente, nivel de investigación, desarrollo y avance tecnológico, innovaciones y transformaciones.

CADENA DE VALOR

- Se realizó el análisis del mapa de procesos actual de la entidad para proponer cambios en la estructura de procesos.
- Se presenta una propuesta de mapa de procesos ajustado, teniendo en cuenta las consideraciones obtenidas en el análisis de procesos y procedimientos.
- Se entrega cadena de valor propuesta.

DEFINICIÓN DE PERFILES Y NECESIDADES DE PERSONAL

Análisis de cargas de trabajo

Dentro del objetivo de rediseño institucional, conforme al marco legal vigente en la materia y de acuerdo a la guía del Departamento Administrativo de la Función Pública "Rediseño Institucional de Entidades Públicas" Versión 2 de junio de 2018, se levantaron y analizaron las cargas de trabajo, con el objeto de determinar de manera técnica el volumen de trabajo que se deriva del desarrollo de los diferentes procesos y procedimientos que gestiona cada una de las dependencias que conforman la estructura organizacional actual, identificar los empleos, funciones, actividades que ha venido, y en consecuencia, proceder a la formulación de la propuesta de planta de personal.

Se utilizó la metodología de estándares subjetivos, que es la metodología más apropiada para establecer tiempos estándar en tareas administrativas y de carácter intelectual, con base en las estimaciones de tiempos realizadas por personas que tienen un buen conocimiento de las actividades, basándose en su experiencia y conocimiento de los procedimientos.

El instrumento diseñado para el levantamiento de cargas de trabajo se presenta como anexo.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

El formato anterior fue socializado, explicado y entregado a cada uno de los dueños de proceso. Dentro de un ejercicio conjunto con la participación de los funcionarios, se revisaron las actividades que integran los procesos y procedimientos asociados a cada dependencia, y se levantó la información sobre perfiles de los cargos, tiempos de realización de cada actividad y la frecuencia, es decir, el número de veces en que se realiza cada una de ellas. Igualmente, para la determinación de la frecuencia se tuvo en cuenta indicadores y datos de resultados de productos y servicios.

Posteriormente se validó la información de tiempos y frecuencias de realización de las actividades con los líderes de áreas funcionales y jefes de dependencias de la Empresa de servicios públicos de Valledupar.

A continuación, se relacionan las actividades realizadas:

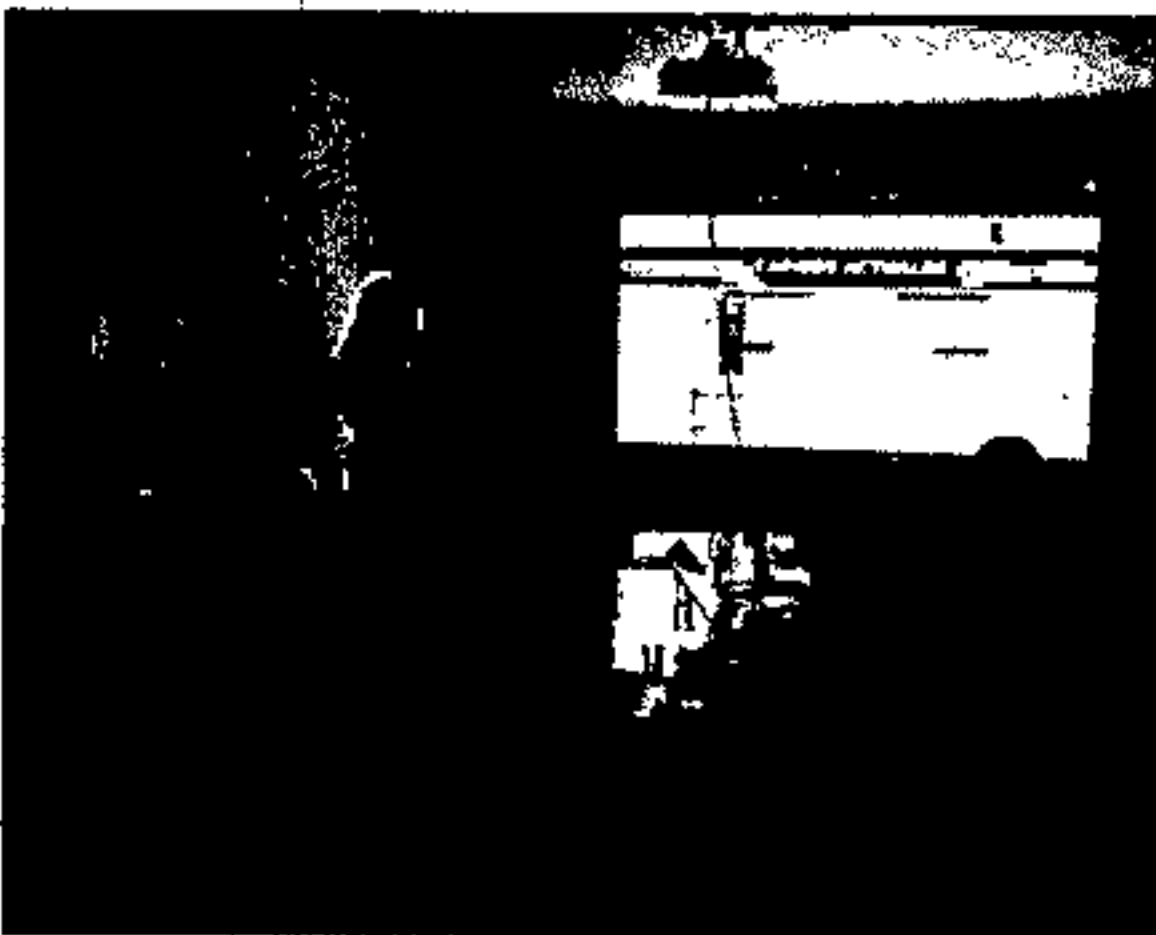
- Elaboración del instrumento para el levantamiento de cargas de trabajo.
- Realización de entrevistas con los responsables de los procedimientos.
- Recolección de información de tiempo y frecuencia de las actividades realizadas, teniendo en cuenta el número de productos y servicios.
- Consignación de la información recolectada en el instrumento de medición de cargas laborales.
- Validación de la información.
- Balanceo - ajustes requeridos.
- Presentación de resultados y de la propuesta de planta de personal

TEMA: SOCIALIZACIÓN AVANCES CONTRATO 036 de 2018, COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO, DIRECTIVOS SINDICATOS.

FECHA: 08 .11.2018

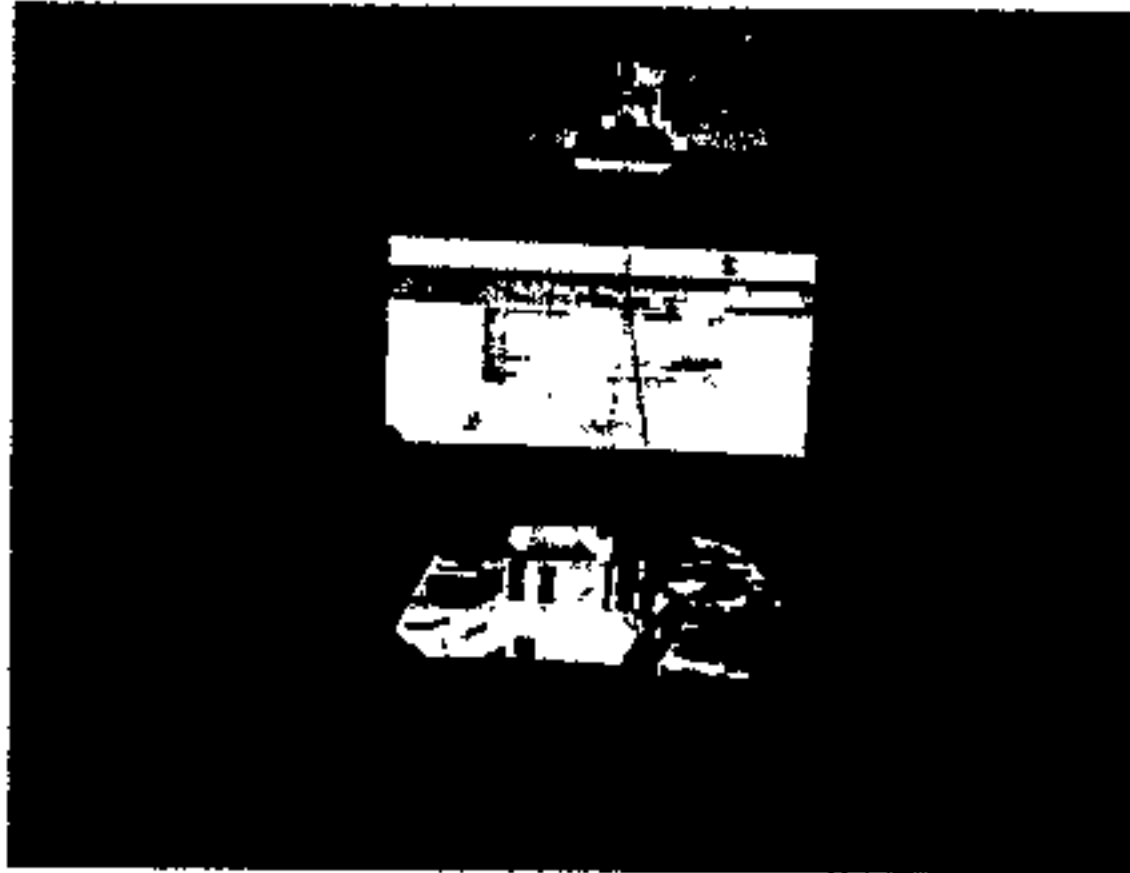
HORA: 3:00 PM

LUGAR: SALA DE JUNTAS EMDUPAR S.A. E.S.P.



f

Elber



CRONOGRAMA

FASES	FORMULACIÓN DE PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA
ALISTAMIENTO	Taller de arranque del proceso de fortalecimiento institucional	Jefe de Gestión de Planeación	Entregado
	Definición Equipo técnico (nombres y apellidos de todos los responsables por áreas)	Jefe de Gestión de Planeación	
DIAGNÓSTICO	Marco legal	Jefe de Gestión Humana Equipo de Consultoría	Entregado
	Rol Institucional	Jefe de Gestión Humana Equipo de Consultoría	
	Misión u objeto social	Jefe de Gestión Humana Equipo de Consultoría	
	Identificación y análisis de las funciones generales	Jefe de Gestión Humana Equipo de Consultoría	
	Análisis de capacidades y entornos	Jefe de Gestión Humana Equipo de Consultoría	
DISEÑO	3.1 Validación del acuerdo inicial de diseño	Jefe de Gestión Humana Equipo de Consultoría	Entregado
	3.2 Arquitectura institucional	Jefe de Gestión Humana Equipo de Consultoría	
	3.3 Análisis financiero	Jefe de Gestión Administrativa y Financiera Equipo de Consultoría	

f

h

FASES	FORMULACIÓN DE PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA
	3.4 Análisis de procesos	Jefe de Gestión Planeación y División de Gestión Integral Equipo de Consultoría	
	3.5 Metodologías para la revisión y análisis de procesos	Jefe de Gestión Planeación y División de Gestión Integral Equipo de Consultoría	
	3.6 Evaluación de la prestación del servicio	Jefe de Gestión Comercial Equipo de Consultoría	
	3.7 Cadena de valor	Todo los Jefes de Procesos Equipo de Consultoría	
	3.8 Estructura administrativa	Todo los Jefes de Procesos Equipo de Consultoría	Noviembre 2018
	3.9 Definición de perfiles y necesidades de personal	Todo los Jefes de Procesos Equipo de Consultoría	Noviembre 2018
	Consolidado de medición de cargas de trabajo, distribuido por Dependencia	Todo los jefes de procesos Equipo de consultoría	Noviembre 2018
	Comparativo planta de personal actual y planta Propuesta	Todo los jefes de procesos Equipo de consultoría	Noviembre 2018
	3.10 Elaboración propuesta planta de personal	Todo los Jefes de Procesos Equipo de Consultoría	Diciembre 2018
	3.11. Ajustes al Manual de funciones y competencias laborales	Todo los Jefes de Procesos Equipo de Consultoría	Enero 2019
IMPLEMENTACION	Modelos de actos administrativos	Secretaría general	Enero de 2019
	Presentación a Junta directiva para aprobación	Secretaría general	Febrero de 2019

Dentro del marco del proceso de rediseño institucional, a la fecha se ha cumplido con el cronograma de implementación del estudio de rediseño, entregando los productos correspondientes a cada fase y sus ítems como: diagnóstico, Arquitectura institucional, análisis de procesos, análisis de la prestación del servicio y propuesta de Cadena de valor

A la fecha se encuentran en revisión la Estructura administrativa (organigrama actual) para definir cómo quedaría compuesta la planta por dependencias y procesos.






COMUNICACIÓN EXTERNA

FD-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 58 de 79

Se realizó el análisis de perfiles y necesidades de personal, con la aplicación del anexo de cargas laborales aplicados a todos los funcionarios dentro de su respectivo cargo; este análisis y consolidación permitirá determinar el número óptimo de cargos y por niveles necesarios para atender los requerimientos de los usuarios, mejorar la prestación del servicio. Terminado el consolidado de cargas laborales, se procederá a definir la planta de personal por niveles y cargos de la empresa y la escala salarial, para luego ajustar el Manual de perfiles y responsabilidades.

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:

CERTIFICACION LABORAL	NORMA	AVANCE
Funcionarios de Redes Acueducto y Alcantarillado y Planta de Aguas Residuales (PTAR)	280301062 - Instalar tubería y accesorios para redes de acueducto según normas planos y especificación.	34 Funcionarios certificados (vigencia 19 de septiembre de 2020)
	280301150 – Instalar tuberías y accesorios para Redes de Alcantarillado según normas planos y especificaciones.	<ul style="list-style-type: none">• El SENA realizó la auditoría el 25 de octubre de 2018 a las 7:00 a.m. en la sala de juntas de EMDUPAR S.A. E.S.P.• 38 funcionarios Certificados.

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]



COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 59 de 79

CERTIFICACION LABORAL	NORMA	AVANCE
<p>Funcionarios de la planta de Agua potable y saneamiento Básico.</p>	<p>280201221 – Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas.</p> <p>280201220 – Manejar sistema de captación de agua de acuerdo con normas técnicas.</p>	<p>Concertación para el proyecto de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales en las áreas de agua potable y saneamiento básico.</p> <p>La atención de estas normas se llevara a cabo para la vigencia 2019, ya que en estos momentos el Centro Biotecnológico del Caribe, no cuenta con el evaluador de esta área debido a finalización de su contrato laboral.</p>
<p>Funcionarios del área Comercial.</p>	<p>MESA SECTORIAL: AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO, TITULO DE LA N.C.L 280201053 Atender al cliente aplicando las políticas y normatividad del sector, de no estar vigente dicha norma, favor indicarnos cual debemos aplicar, por otro lado, sería oportuno asignarnos el evaluador por competencia para iniciar el proceso.</p>	<p>La Jefe de Gestión Humana Carmen Victoria Meza Carrillo, ha realizado cruce de correos con los funcionarios del SENA encargados en el tema de competencias laborales: señores Jorge Luis Ceballos Meza, Marelbis Zambrano Peñaloza, para lo cual se hizo el compromiso para la vigencia 2019 debido a que la evaluadora de esta área termino su contrato el 31 de agosto de 2018.</p>

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

Figura 17. Prueba de conocimiento escrita



[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

Figura 18. Entrega de certificaciones laborales noviembre 29 de 2018



Handwritten mark

Handwritten mark



COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 62 de 79

COMPONENTE FINANCIERO

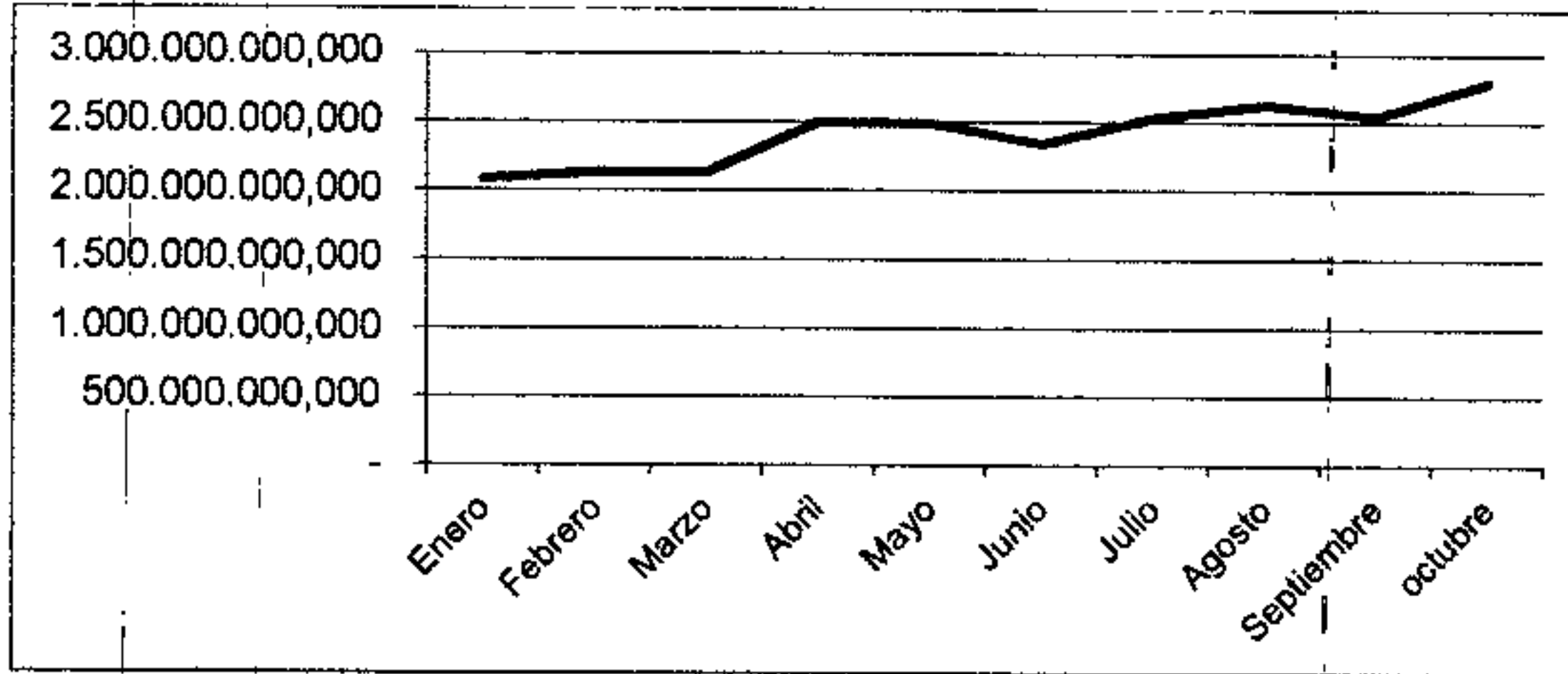
AUMENTO DE LOS FLUJOS DE CAJA OPERATIVOS A NIVELES MENSUALES, EN RELACIÓN CON LOS REQUERIMIENTOS DE CAPITAL DE TRABAJO PARA OPERACIÓN Y COBERTURA DE OBLIGACIÓN.

Al analizar el comportamiento de los flujos mensuales de caja podemos evidenciar que el recaudo en efectivo del mes de octubre representa aproximadamente el 11.56% de la totalidad de los ingresos percibidos durante el año 2018; en términos generales nuestra tendencia en este año 2018 es al alza con respecto al recaudo.

Tabla 20. 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
Octubre	2,797,95,586,42	751,348,808.58	312,862,843.00	95,538,256.92	3,957,345,494.91
Total	24,190,521,095,34	7,263,370,286,20	3,476,931,531,58	484,483,594,82	35,415,306,507,94

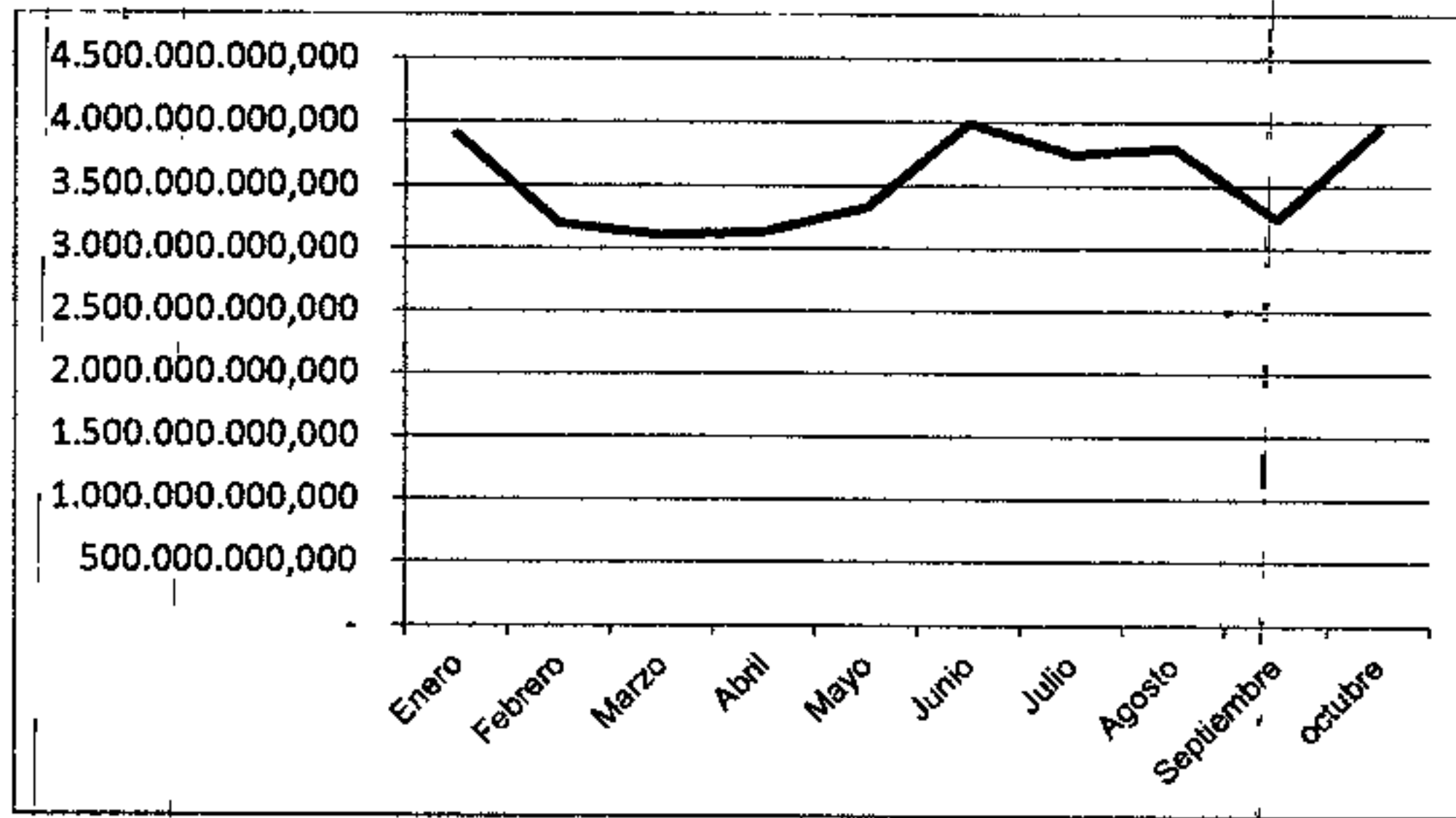
Gráfica 17. Recaudo Efectivo Enero a Octubre 2018



Notando solo tres picos de baja (marzo-julio y septiembre) por el no pago por concepto subsidios para los estratos 1,2 y 3. Podemos decir en términos generales, que los ingresos totales muestran una tendencia de equilibrio; en promedio los ingresos mensuales están en \$3.510.244.366,49.

Durante el año 2018 nuestro nivel de recaudo con respecto a los ingresos facturados representa aproximadamente un 90%. Los mayores recaudos fueron percibidos durante los meses de junio y octubre del 2018.

Gráfica 18. Total Recaudos



[Handwritten mark]

[Handwritten signature]



COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 64 de 79

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.) 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 Octubre se gestionó la cancelación de los subsidios de los estratos 1, 2 y 3 correspondiente a lo causado a los usuarios en el mes septiembre de 2018 por un valor de **(\$316.448.285.30)**, a la fecha del corte se adeudan a la empresa por concepto de subsidios los correspondientes al mes de octubre 2018, cuenta que se encuentra en radicada y está en proceso de gestión de pago (los cuales se reflejan en los días iniciales del mes de noviembre del 2018).

CUADRO RESUMEN DE INDICES FINANCIEROS AL MES DE SEPTIEMBRE DE 2018

LIQUIDEZ	ACTIVO CORRIENTE	7.926.223	24,74
	PASIVO CORRIENTE	32.039.210	
ENDEUDAMIENTO	TOTAL PASIVOS	40.646.378	12.89
	TOTAL ACTIVOS	315.452.212	
ENDEUDAMIENTO - DEUDA FINANCIERA	TOTAL OBLIGACIONES FINANCIERAS	1.429.693	0.45
	TOTAL ACTIVOS	315.452.212	
ENDEUDAMIENTO - DEUDA NO FINANCIERA	TOTAL PASIVOS - TOTAL OBLIG. FINANC.	39.216.685,00	12.43
	TOTAL ACTIVOS	315.452.212	
APALANCAMIENTO	TOTAL PASIVOS	40.646.378	14,79
	TOTAL PATRIMONIO	274.805.834	



COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 65 de 79

MARGEN NETO	UTILIDAD NETA	2.665.876	7,22
	INGRESOS OPERACIONALES	36.913.983	
ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR	CUENTAS POR PAGAR X 365	1,428,159,225	89,4
	COSTO DE VENTAS	15,974,771	
ROTACIÓN CUENTAS POR COBRAR	CUENTAS POR COBRAR SERVICIOS X 365	127,051,390	3,41
	INGRESOS OPERACIONALES	37.244.497	
PORCENTAJES DE SUBSIDIOS	SUBSIDIOS ASIGNADOS	3.556.000	0,10
	INGRESOS	37.244.497	
PORCENTAJE DE RECAUDO	CARTERA INGRESOS OPERACIONALES	17.542.824	0,48
		36.913.983	
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	11.702.025	3,29
	SUBSIDIOS ASIGNADOS	3.556.000	
RENTABILIDAD ACTIVOS ROA	UTILIDAD NETA	2.665.876	0,85
	ACTIVOS	315.452.212	
RENTABILIDAD PATRIMONIO ROE	UTILIDAD NETA	2.665.876	0,97
	PATRIMONIO	274.805.834	



COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 66 de 79

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 OCTUBRE 2018 nos muestran que en el corto plazo la empresa presenta que por cada \$100 de deuda se cuenta con \$24,74 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 octubre 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 por más de un año de antigüedad, que es uno de lo factores que impacta este índice.

CON LOS INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO DEL MES DE OCTUBRE 2018 podemos concluir que la participación de los acreedores para el mes de OCTUBRE es del 12.89% 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 6%.

CON LOS INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO CON DEUDA FINANCIERA DEL MES DE OCTUBRE 2018 podemos concluir que la participación de los acreedores externos para el mes de octubre es del 0.45% 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 1.9 % entre el mes de octubre y Septiembre de 2018.

de H. y



COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 67 de 79

CON LOS INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO CON DEUDA NO FINANCIERA DEL MES DE OCTUBRE 2018 podemos concluir que la participación de los acreedores internos para el mes de OCTUBRE es del 12.43% Sobre el total de los activos de la compañía; lo cual no es un nivel muy riesgoso.

Interpretación: Podemos observar que el nivel de endeudamiento con deuda no financiera disminuyó en 7 % con respecto al mes de SEPTIEMBRE de 2018.

CON LOS INDICADORES DE APALANCAMIENTO DEL MES DE OCTUBRE podemos concluir que la participación de los accionistas para el mes de OCTUBRE es del 14,79 % 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 7.61% con respecto al mes de SEPTIEMBRE de 2018.

CON LOS INDICADORES DEL MARGEN NETO DEL MES DE OCTUBRE 2018 podemos concluir que la participación del margen de ganancia neta (utilidad bruta) en nuestro caso sobre los ingresos operacionales fue del 7.22%.

Interpretación: Como podemos observar en el margen neto, continúa en aumento un aumento del 2.13% 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 OCTUBRE tuvo una rotación cada 89 días.

CON LOS INDICADORES DE ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR del mes de OCTUBRE tuvo una rotación de 3.41 días.

CON LOS INDICADORES PORCENTAJES DE SUBSIDIOS DEL MES DE OCTUBRE podemos concluir que la participación de los subsidios en los ingresos operacionales durante el mes de octubre fue del 0.10%

Interpretación: Como podemos observar los subsidios tienen una disminución del 10% con respecto al mes de SEPTIEMBRE; 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 OCTUBRE 2018 podemos concluir que la participación del recaudo en los ingresos operacionales durante el mes de OCTUBRE fue del 48%, presentando una desmejora con respecto al mes de SEPTIEMBRE del 2018, dado que tuvo una variación del 17,6% con respecto al mes de agosto del 2018.

CON LOS INDICADORES EJECUCIÓN DE SUBSIDIOS CON RESPECTO A ACUEDUCTO DEL MES DE OCTUBRE 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 3.29%

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

CON LOS INDICADORES EJECUCIÓN DE SUBSIDIOS CON RESPECTO ALCANTARILLADO DEL MES DE OCTUBRE 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 1.20%.

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 octubre fue del 0.85 % 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 octubre fue del 0.97% siendo un porcentaje bajo mirando la participación de la utilidad con respecto al patrimonio de los socios.

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





COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 69 de 79

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.

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 geoelectricos 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 geoelectricos citado.

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, realizó actualización del Plan de Vulnerabilidad y Contingencia de la Empresa de servicios Públicos de Valledupar", la cual se anexa en medio magnético. Se encuentra en revisión interdisciplinaria, para tramitar la Resolución de Aprobación y ser remitido a la SSPD.

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 70 de 79

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.

La evidencia de dicho cumplimiento está en la base catastral la cual se actualizó con base en los productos del Plan Maestro de acueducto y Alcantarillado, haciendo un paralelo entre lo existente a 2013, lo arrojado por la consultoría de PMAA y lo actualizado hasta hoy, que corresponde a los puntos intervenidos, tanto en labores de mantenimiento como en los proyectos ejecutados para expansión y reposición de redes.

Sectorización Hidráulica de la red de acueducto

Dentro del cumplimiento de esta meta, se argumentó en el informe 15 que aun cuando 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 iniciaría la intervención son los sectores 6 y 7 establecidos por Plan maestro de Acueducto y alcantarillado, tras la consideración que la distribución en el acueducto de Valledupar ocurre por gravedad, y los sectores en mención se encuentran al sur de la ciudad. En virtud de lo anterior y como se informó anteriormente se suscribió contrato 039 de 2018, del cual se anexó copia del acta de inicio. Con el presente informe se remite evidencia de la ejecución a partir del 24 de octubre hasta la fecha.

Construcción y optimización Tanque de almacenamiento:

Para cumplir con ésta meta, Emdupar continua haciendo seguimiento al contrato de construcción del tanque, se remite informe de interventoría. Además se anexa informe de avance del proyecto de optimización de PTAP. Ver anexos.

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 dos casos donde se realiza identificación y reparación de una fuga a través de la implementación del protocolo. Ver anexos.

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

Dentro del cumplimiento de esta meta en el informe No. 15 se remitió información sobre la instalación de válvulas en la red de distribución, según lo establecido en el cronograma

Handwritten mark

Handwritten mark



COMUNICACIÓN EXTERNA

FD-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 71 de 79

de actividades remitido en informes anteriores. Se complementa dicha información con el esquema de ubicación donde se instalaron dichos elementos.

Manejo del sistema de presiones de la red

En el informe No. 15, se continuó con el reporte de información relacionada con el cumplimiento de la presente meta. Al igual que en dicho informe se adjunta registro de toma de presiones en los nuevos puntos establecidos 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 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 es posible 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 mes de octubre 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, para el informe No. 15 se informó que se realizó cotización. Con dicha cotización se incluyó la adquisición del equipo en mención en el proyecto de Presupuesto Vigencia 2019.

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 72 de 79

3. OPTIMIZAR LA INFRAESTRUCTURA EXISTENTE PARA LA RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES Y LLUVIAS, PARA REDUCIR LOS RIESGOS DE REBOSAMIENTO DE POZOS DE INSPECCIÓN.

Mantenimiento y reposición de redes de alcantarillado

Aunque este compromiso ya fue cumplido según el informe avance No 9 remitido por la SSPD Radicado No 20184211069771 fechado el 12/07/2018, nos permitimos remitir informe del cronograma propuesto para el periodo comprendido entre el 01 y el 31 de octubre de 2018 ejecutado en el sector 11 – Barrios Futuro de los Niños, Don Alberto y Bello Horizonte. Ver anexos.

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 último informe de avance del contrato suscrito para la limpieza y mantenimiento de la PTAR, así como la estadística realizada de los pozos dispuestos en dicha planta, con el estado en el que se encuentran.

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, en el informe No. 15 se remitió acta de inicio e informes del contrato 023 de 2018, cuyo objeto es el suministro e implementación de las alternativas biológicas mediante microorganismos de acción selectiva en la PTAR El Salguero. En el presente informe se adjunta informe del contrato en mención. A la fecha no se ha generado un nuevo informe.


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. En el informe No. 15 se adjuntó evidencia de la articulación que se realiza con la sección de comunicaciones y Educación al Usuario, a través del Programa de Uso Eficiente y ahorro del Agua, para socializar el programa desarrollado.

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.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 73 de 79

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.

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.

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 octubre de 2018 en PTAP y redes de distribución:

- Agua Cruda perfil Creager.
- 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 Fria.
- Consolidados por barrios en 25 puntos de muestreo en la Ciudad-red de distribución. Adjunto soportes en medio magnético.



COMUNICACIÓN EXTERNA

FD-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 74 de 79

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 4 folios el acta de actualización de concertación de los puntos de muestreo con la Secretaría de Salud Municipal de Valledupar de fecha el 03 Diciembre del 2017.

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 31 de octubre y el 26 de Noviembre 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.

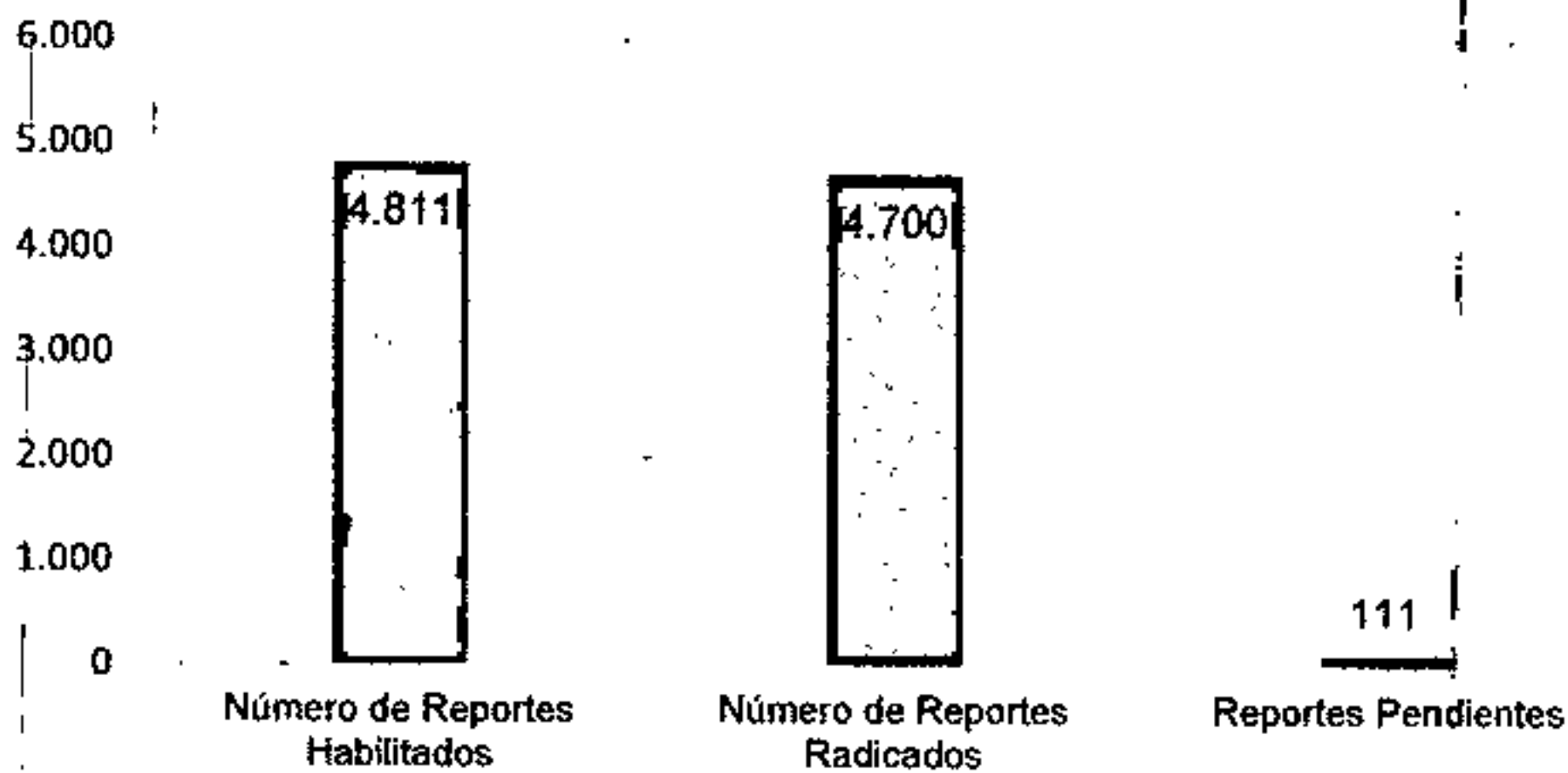
Hasta la fecha de corte del presente informe, se han logrado certificar 761 formatos y/o formularios, incrementando el porcentaje de cargue del 86,08% al 97.69%, como se muestra a continuación:

Tabla 21. Reporte de Información SSPD a Noviembre 26 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	395	13	96.81%
2017	343	296	47	86.30%
2018	212	164	48	77.36%
Total	4,792	4,605	111	97.69%

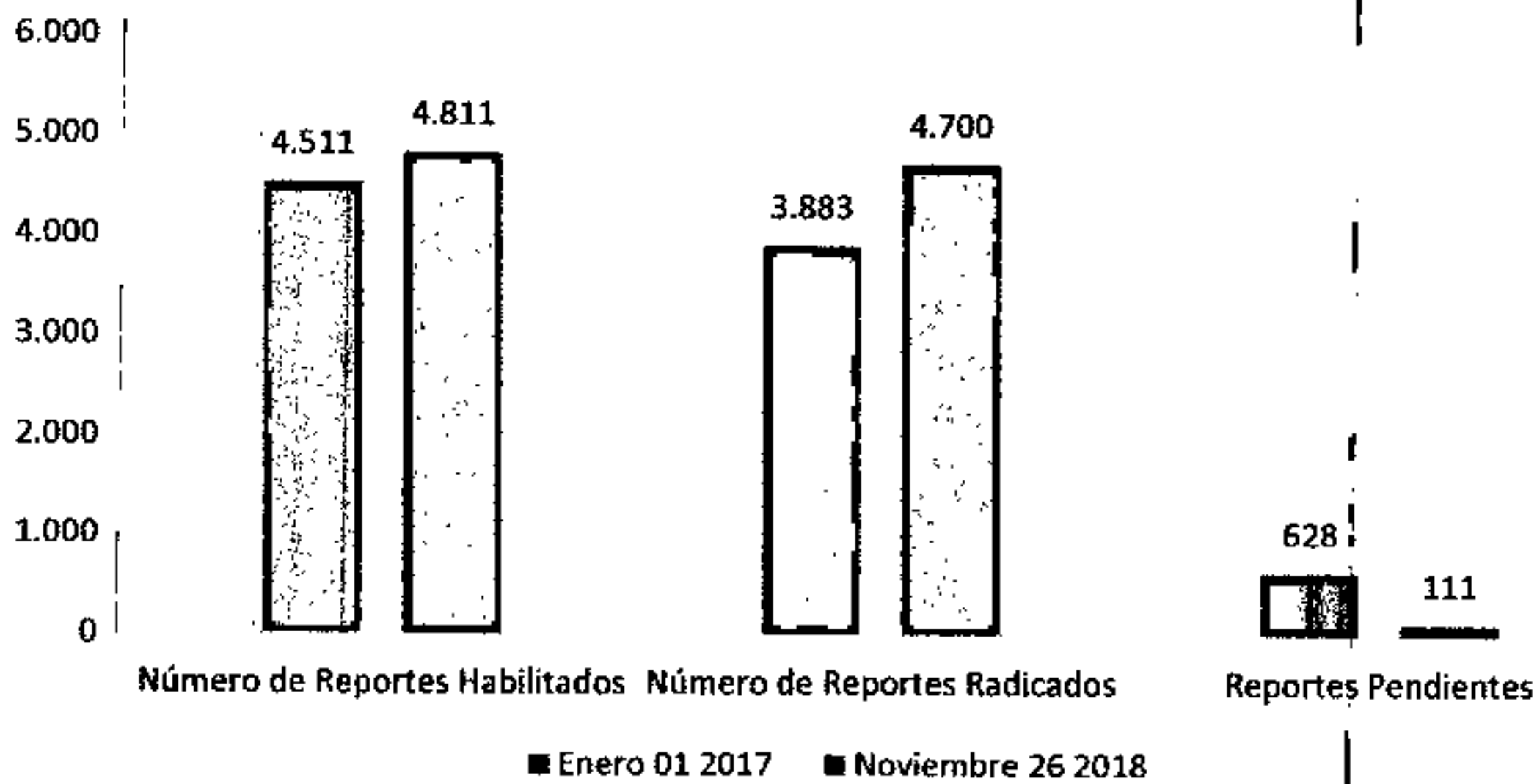
En la siguiente gráfica se observa que, con corte a 26 de noviembre de 2018, sólo se encuentra pendiente el 2,31% de los archivos habilitados.

Gráfico 22. Estado Reporte de Información Noviembre 26 de 2018



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

Gráfico 18. Comparativo Enero – Noviembre de 2018



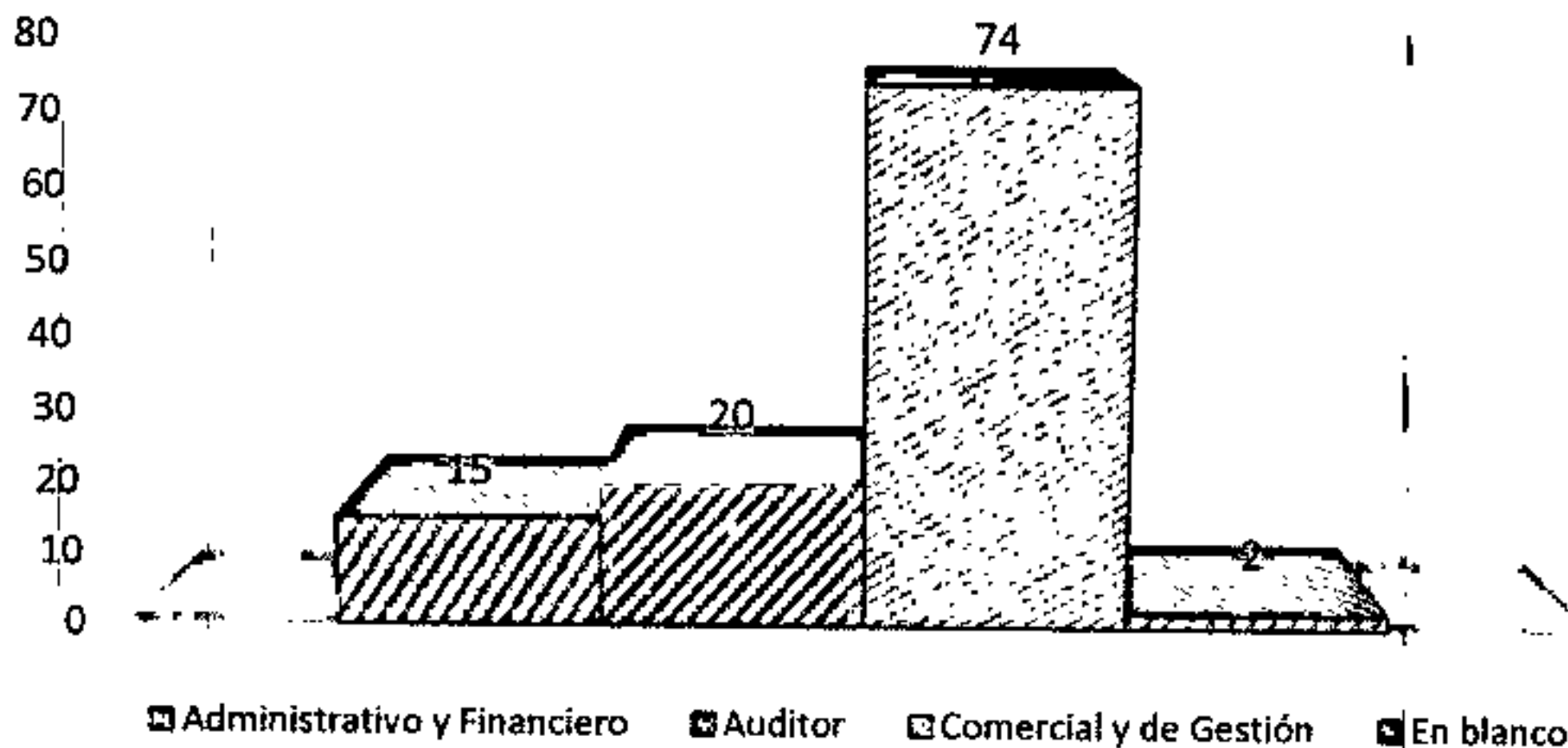
Teniendo en cuenta estas actividades, se lograron certificar 95 formatos y/o formularios en el periodo comprendido entre el 31 de octubre y el 26 de noviembre de 2018, listado que se adjunta al presente informe.

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 22. Formatos pendientes por tópico

Tópico	Pendiente
Administrativo y Financiero	15
Auditor	20
Comercial y de Gestión	74
En blanco	2
Total General	111

Gráfico 19. Número de formatos x certificar en cada tópico



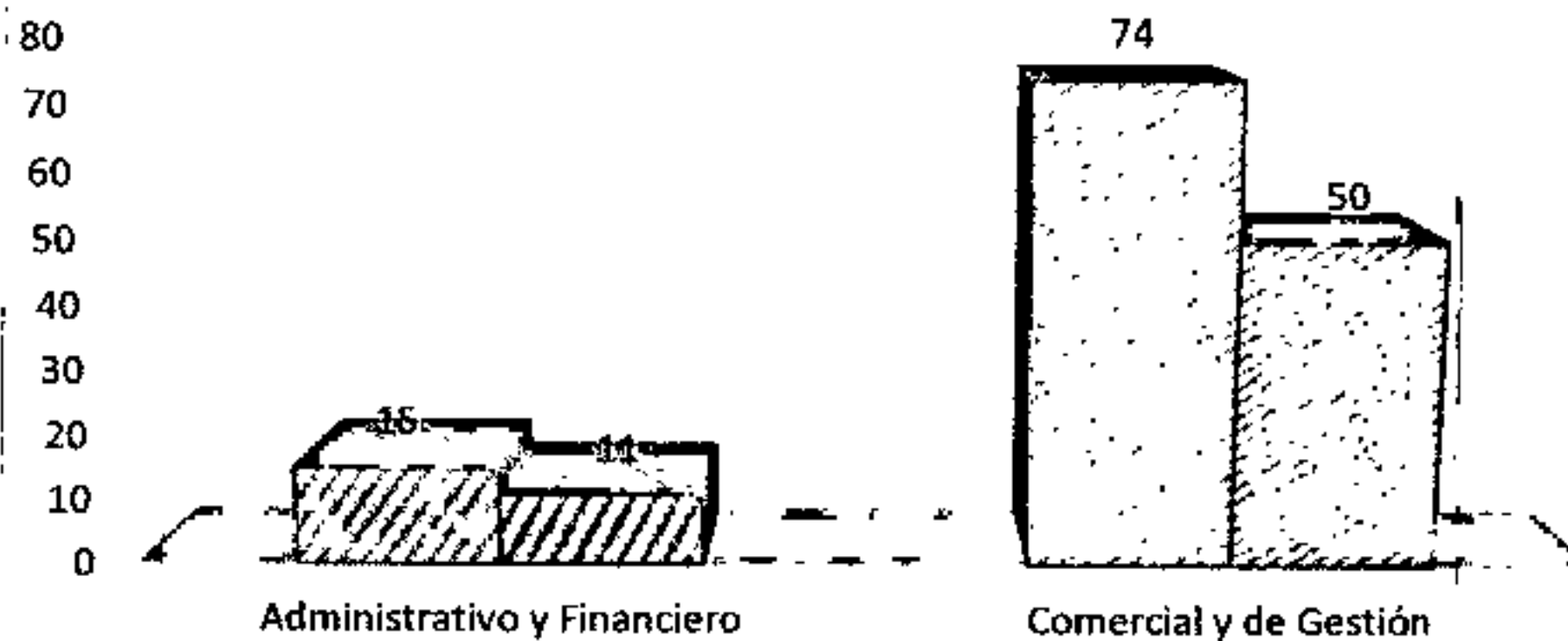
Además de esto, las actividades que vienen realizando los jefes de procesos y procedimientos en el diligenciamiento de los formatos y formularios que se encuentran en mora por certificar y de los que se habilitan con periodicidad mensual, ya que a la fecha se tienen recepcionados sesenta y un (61) formatos, 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 23. Archivos pendientes vs. en revisión de cargue por tópico

Tópico	Pendiente	En Revisión
Administrativo y Financiero	15	11
Comercial y de Gestión	74	50
Total General		61

Gráfico 20. Pendientes por cargar vs. Diligenciados para revisión



Handwritten signature



COMUNICACIÓN EXTERNA

FD-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 79 de 79

Con lo anterior reportamos décimo sexto 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.

NICOMEDES VÁSQUEZ BERRÍO
Jefe de Gestión Jurídica

Revisó:
HENRY CORONEL CÁRDENAS
Jefe de Gestión Comercial

MAURICIO VERGARA FERNÁNDEZ
Jefe de Gestión Financiera

RICARDO LLANOS BALLESTAS
Jefe de Gestión Técnica

TULIA ISABEL OVIEDO MARTÍNEZ
Jefe de Gestión Planeación



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20184211606681

Fecha: 17/12/2018

GD-F-007 V.11

Página 1 de 34

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 al radicado SSPD No. 20185291398552 del 03 de diciembre de 2018, constituyente del informe final de avance del Programa de Gestión acordado entre el prestador y esta entidad.

Respetado Señor Gerente:

Mediante los radicados del asunto remitió el informe final 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 informe final 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.

La distribución de personal en el componente comercial presentó incremento en la gestión de aseguramiento de ingresos y en la gestión operativa, para un total de 131 personas, en la siguiente tabla se presenta la distribución de personal de los últimos tres meses.

ACTIVIDADES / PERSONAL	Informe 14	Informe 15	Informe 16
Gestión Cultural Organizacional y Ciudadana	2	2	2
Gestión de la Información	38	26	11
Gestión Operativa Comercial	74	74	80
Gestión de Aseguramiento de Ingresos	30	28	38
Total	144	130	131



EJES CONTRACTUALES - CONTRATO DE COLABORACIÓN EMPRESARIAL		CANT
Eje No. 1 - Gestión Cultural 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	1
	Encuestadores	6
	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	7
Morosidad (SCRR)	Supervisores	2
	Técnicos Operarios	38
	Coordinador comercial	1
	Gestores comerciales	7
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	8
normalización de posibles Submedición	Supervisores	1
	Técnicos Operarios	8

No obstante, se ha observado la necesidad de incrementar las acciones de gestión de cobro y aunque entre el informe 14 y el 16 se disminuye en 13 personas el personal asignado, pasando de 144 a 131 personas, conforme a los avances presentados este compromiso se considera **CUMPLIDO** para el periodo.

2. Información actualizada y de calidad.

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 115 reportes pendientes de cargue, de los cuales 56 corresponden a las vigencias 2015 – 2017, mientras que los 59 reportes restantes corresponden a la vigencia 2018 y se encuentran dentro de los plazos de cargue conforme lo establece la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

TOPICO	2015	2016	2017	2018	Total general
Administrativo y Financiero		2	6	4	12
Auditor	1	1	14		16
Cargue SIG				2	2
Comercial y de Gestión		6	26	50	82
Técnico operativo				3	3
Total general	1	9	46	59	115

Así las cosas, se considera **CUMPLIDA** esta acción.

3. Recaudo de subsidios adeudados por el municipio.

Durante el desarrollo del programa de gestión EMDUPAR realizó los ajustes internos que llevaron a la presentación oportuna ante el municipio de las cuentas de cobro por subsidios y además gestionando su pago oportuno lo cual se ve reflejado en que los giros se hacen con vencimiento de un mes.

El prestador informa y soporta haber gestionado para este periodo ante el municipio, el cobro de los subsidios correspondientes al mes de octubre de 2018.

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.

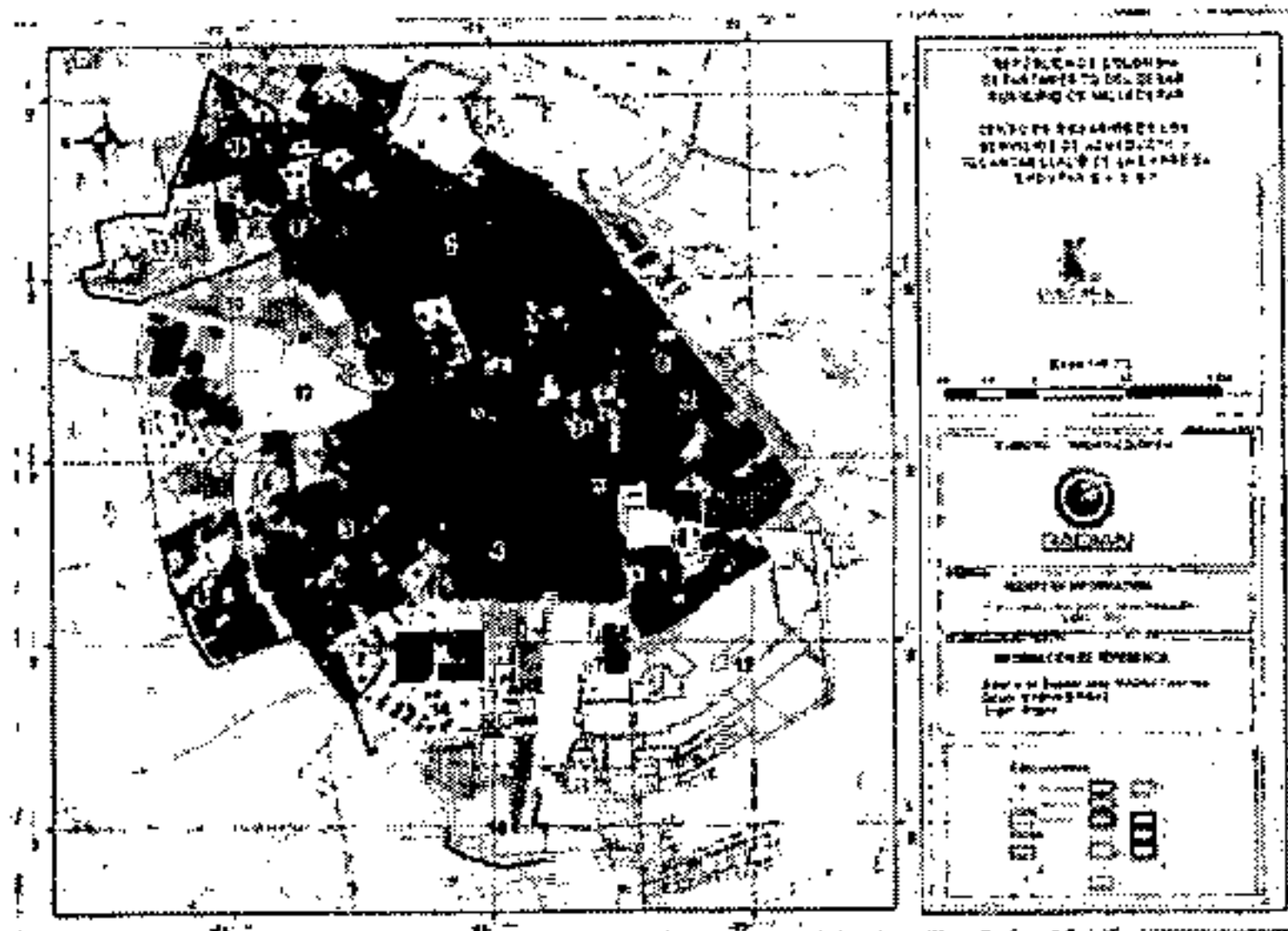
Los compromisos relacionados con la actualización del CCU en cumplimiento de la resolución CRA 768 de 2016 han sido cumplidos, en el sentido que durante la ejecución del presente programa de gestión se culminó la elaboración del nuevo contrato de prestación de servicio elaborado en cumplimiento de la resolución CRA 768 de 2016, fue obtenido el concepto de legalidad en la Comisión de Regulación Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, se publicó y divulgó debidamente el nuevo contrato y se actualizó en el Registro Único de Prestadores – RUPS.

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

5. Catastro de suscriptores.

EMDUPAR S.A E.S.P. allegó los informes del contratista RADIAN en donde se evidencia que a octubre de 2018 se han levantado 101.284 encuestas de un total de 102.643 programadas, para un total encuestado del 98.67%.

Se anuncia la gestión de normalización de usuarios que no tenían medición y actualización de usos y estratos.



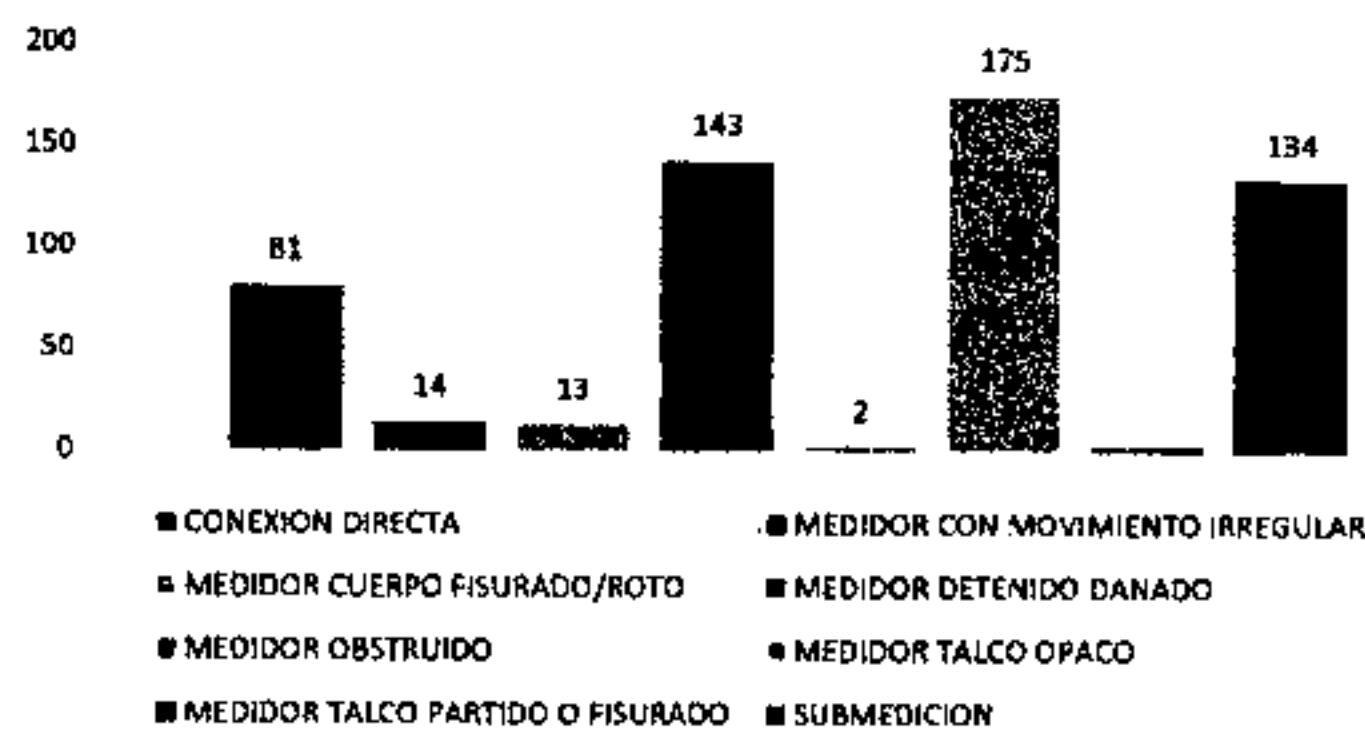
Con los reportes de avance recibidos sobre la elaboración del catastro se califica este compromiso como **CUMPLIDO** para el periodo analizado; en cuanto al cierre del programa de gestión y considerando que la

información recibida indica un 97% de avance en la realización de las encuestas y considerando que el cumplimiento definitivo de este compromiso se da con la finalización del catastro y la implementación de los resultados en el sistema de información comercial de EMDUPAR se podría dar por cumplido el compromiso y aun la proximidad a su terminación, para el cierre del programa de gestión este compromiso **NO** esta CUMPLIDO.

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

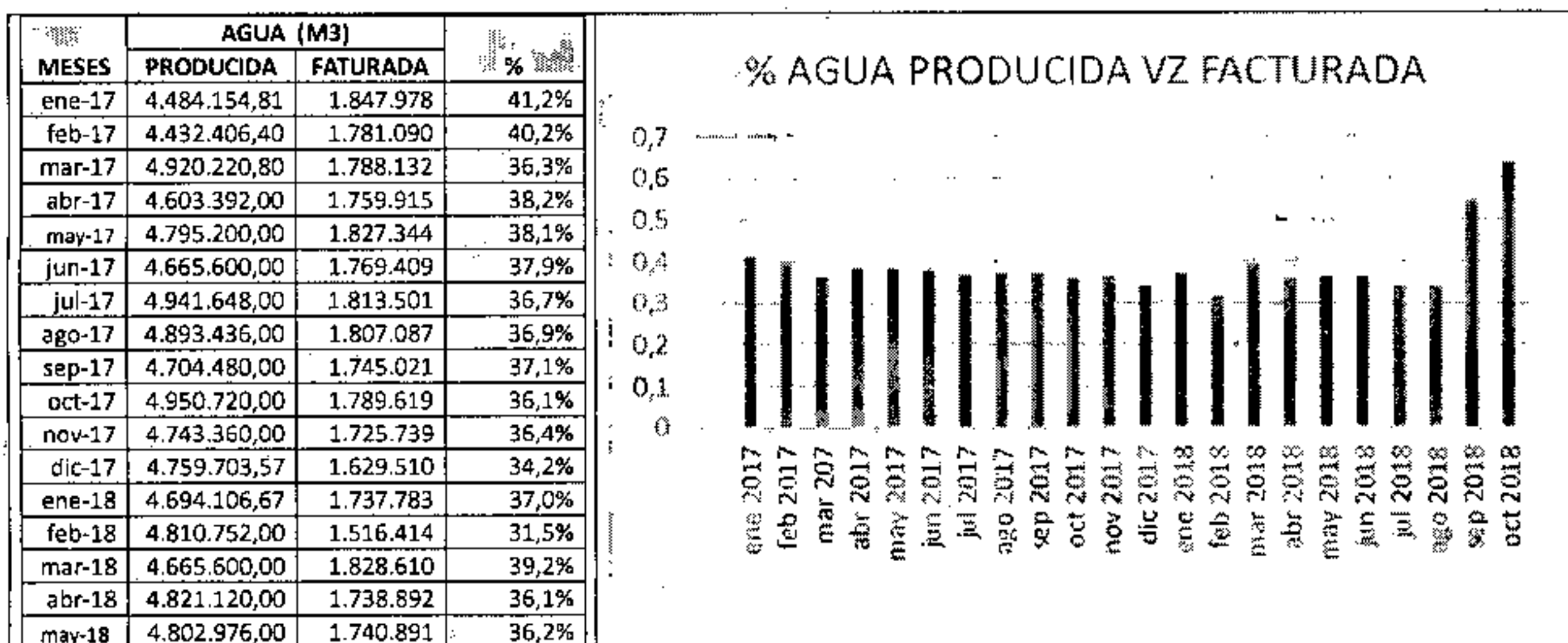
Para mejorar la información base del cálculo de pérdidas comerciales, se cuenta con dos contratos para instalación de micro y macro medidores en la ciudad de Valledupar, con las firmas RADIAN COLOMBIA S.A.S. y UT MEDIDORES DEL CESAR, se registra a octubre la instalación de medidores 986, 564 por Radian, 339 por la UT y 83 allegados por los usuarios.

Estadística de anomalías de cambio de medidor.



Se instalaron cinco (5) medidores a la salida de la planta de tratamiento para contabilizar el agua producida, lo cual está arrojando desde este periodo cifras reales de agua producida y a estos se les programa mantenimiento mensual. Es de notar que al inicio del programa de gestión no se contaba con medición a la salida de planta y la información suministrada que era estimada, ahora con los medidores es real.

Estadística del comportamiento del índice de agua no contabilizada



Jun-18	4.802.976,00	1.740.891	36.2%
Jul-18	4.933.612,80	1.670.842	33.9%
Ago-18	4.968.432,00	1.698.859	34.19%
Sep-18	3.650.017,00	1.659.202	54.54%
Oct-18	4.054.585,00	1.718.529	63.68%

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 que es leída en el macromedidor.

Estadística de causales de no lectura

ANOMALIA/MES	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	TOTAL	Porcentaje
1 SUMINISTRO NO ENCONTRADO								38	32	174	112	15	371	5,06%
11 CONEXIÓN DIRECTA				189	36	108	241	193	190	163	171	151	1.442	23,67%
12 MEDIDOR VOLTEADO								4	5	0	2	14	25	0,41%
20 MEDIDOR DESTRUÍDO			4			11	39	77	134	85	59	231	620	10,16%
17 CONEXIÓN PROFUNDA									2	1	11	0	14	0,23%
21 MEDIDOR CON VIDRIO ILEGIBLE			29		2	10	74	189	77	78	66	232	757	12,43%
22 MEDIDOR CON VIDRIO ROTO			10		1	8	47	23	14	11	8	2	124	2,04%
23 MEDIDOR SIN AGUAS							1		0	0	1	0	2	0,03%
GRANDES DIÁMETRO			1	10	13	9	3	9	1	0	0	1	41	0,67%
GRANDES CONSUMIDORES								6	1	0	0	0	7	0,11%
MEDIDORES DEL USUARIO ENDUPAR	56			125	35	11	1	2	43	124	84	0	482	7,91%
MEDIDOR POR GARANTÍA						1				0	0	0	1	0,02%
MEDIDOR ROBADO				2	3	2	1		1	0	0	0	9	0,15%
PERDIDAS COMERCIALES				190	567	239	73		0	102	209	0	1.380	22,65%
OTRAS ANOMALÍAS							22	141	144	111	23	360	801	13,15%
USUARIO COMPRO MEDIDOR RETIRO MED. RADIAN			1	5	7	2		1		0	0	0	16	0,26%
Total general	56	45	321	664	401	302	677	644	840	746	286	6.092		

En la gráfica se presentan los resultados de la gestión al seguimiento de los suscriptores con causal de no lectura.

En cuanto a la información reportada para seguimiento de la meta y para el periodo considerando los esfuerzos y avances logrados, para el periodo se considera cumplido el compromiso, sin embargo, considerando que la meta de micro medición establecida en la Ley 142 de 1994 establece un mínimo del 95% en micromedición, al cierre del programa se debe reportar el cumplimiento de esta meta como **NO 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.

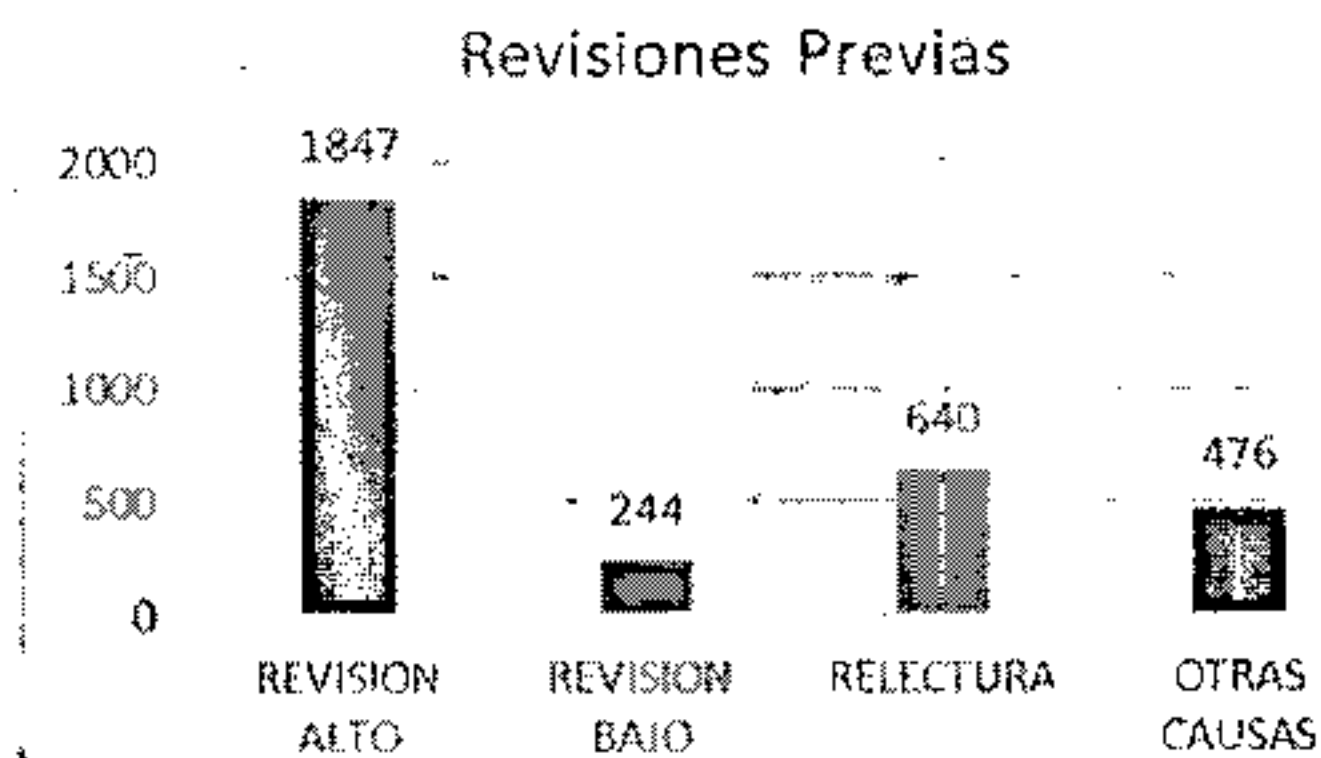
para septiembre de 2018 la gestión de facturación presentó las siguientes estadísticas:

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	

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

Concepto	Septiembre 2018	Porcentaje
Total de usuarios facturados por estricto diferencial de lectura	59.668	86,19%
Total usuarios con causales de no lectura	15.517	18,70%
Total de órdenes de lectura	84.743	91,20%
Total usuarios sin medidor registrado	8.177	8,80%
TOTAL FACTURAS IMPRESAS	92.920	

Estadística de Revisiones previas



Se realizaron 3207 actividades de revisión previa, con 1847 revisiones de las cuales 646 se debieron a fuga perceptible, errores de lectura, fugas imperceptibles y altos consumos confirmados.

Se realizaron 640 relecturas por caja con obstáculos

Se encontraron 314 predios solos y 132 usuarios se negaron a permitir la revisión.

En cuanto al cumplimiento con la información presentada y el seguimiento a la gestión de facturación, considerando los avances logrados en este periodo, y dado que esta meta se orientó a reportes adecuados y oportunos de información se califica este ítem como **CUMPLIDO**, pero hay que hacer notar que el resultado esperado en cuanto a disminuir el alto número de suscriptores facturados por promedio y así mismo de suscriptores en mora que no han sido suspendidos para el cierre del programa de gestión, la meta que debe alcanzar a futuro EMDUPAR será del 100% de no facturas por promedio y 100% de morosos suspendidos.

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 octubre de 2018, se reportaron las siguientes estadísticas de atención de PQR:

MES DE ATENCIÓN	NÚMERO DE PETICIONES RESUELTAS	MES DE ATENCIÓN	NÚMERO 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	1.183	JULIO 2018	1.425
AGOSTO 2017	1.107	AGOSTO 2018	1.682
SEPTIEMBRE 2017	866	SEPTIEMBRE 2018	1.627
OCTUBRE 2017	1.005	OCTUBRE 2018	1.859

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

Causal	Total
101 - Aforo	3
102 - Inconformidad con el Consumo	507
103 - Cobros inoportunos	6
104 - Cobros por servicios no prestados	30
105 - Dirección Incorrecta	6
106 - Cobro Múltiple	9
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa	4
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	11
112 - Descuento por Predio Desocupado	310
115 - Estrato	6
117 - Tarifa cobrada	1
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	273
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	12
Causal	Total
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	18
123 - Solidaridad	61
126 - Conexión	5
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	29
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	3
130 - Terminación de contrato	16
135 - Silencio Administrativo Positivo	5
136 - Reliquidación por no medidor	313
137 - Pago por error	16
138 - Traslado de deuda	1
141 - Prescripción	206
199 - Recurso de Reposición (T)	1
200 - Recurso de Reposición y en subsidio el de Apelación (T)	6
Total general	1.859

Se reporta que los 1859 casos han sido cerrados dentro de los términos establecidos.

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
- Descuento por predio desocupado
- Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.

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, en agosto 1.682, en septiembre 1.627 y en octubre 1.859; 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	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
OCTUBRE 2017	81	OCTUBRE 2018	166

El reporte de información del periodo permite dar por **CUMPLIDO** este compromiso, sin embargo, dado que la gestión empresarial conjunta que podría generar la reducción reiterada de reclamos, no muestra reducción en las cifras, este compromiso para el cierre del programa habrá que considerarlo **NO CUMPLIDO**, pero se resalta el permanente cumplimiento en responder dentro del término legal la PQR que son recibidas en EMDUPAR

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

Se informa que el valor total de la cartera es de \$74.558.476.628,00 incluyendo \$4.331.383.307,00 el (5.81%) de cartera de terceros.

Disminución de cartera en el periodo \$378.833.654.00

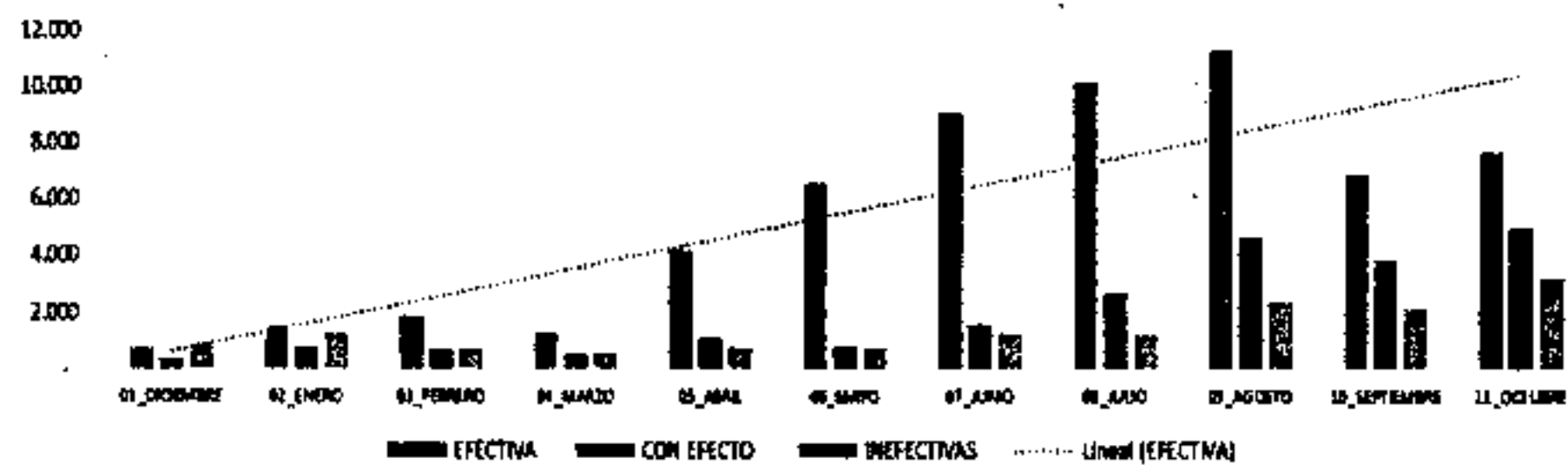
Sobre la gestión realizada el prestador informa las siguientes estadísticas:

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
Octubre	7687	4.982	3.222	15.891
Total	53.839	18.003	12.888	97.970

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.

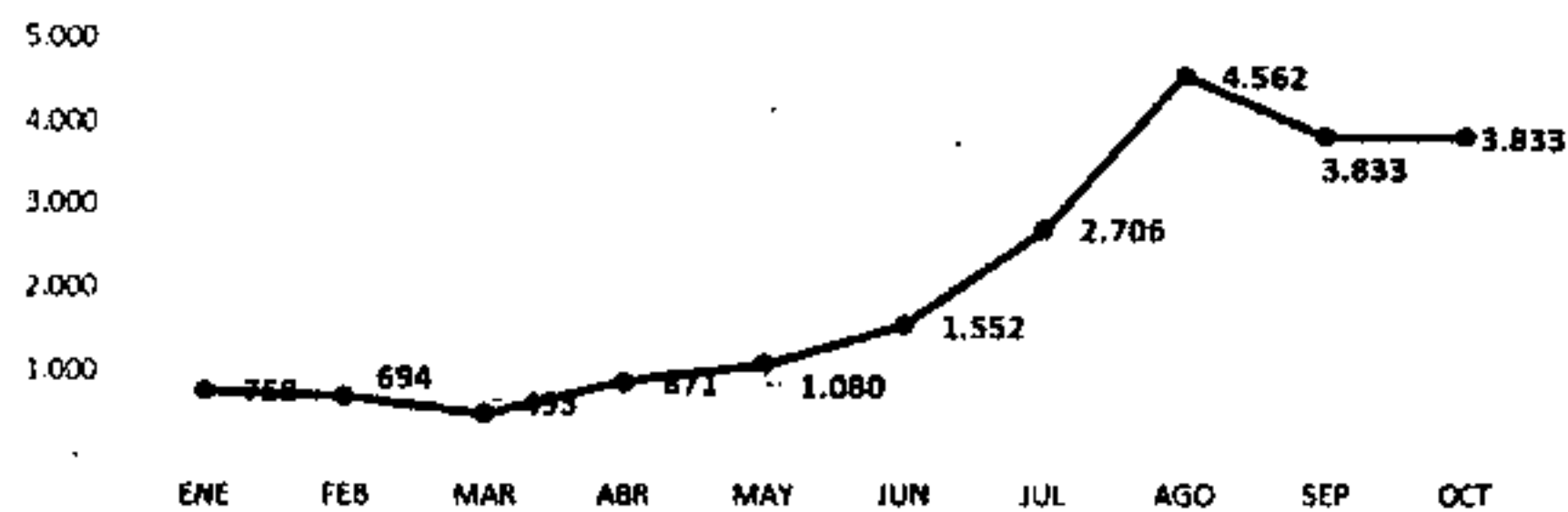
Estadística de suspensiones de diciembre de 2017 a septiembre de 2018



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

Descripción	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	Total
Pagos Efectados	348	467	311	689	812	865	1.726	2.594	1.165	1.851	10.823
Sigue Suspendido	259	139	105	125	209	583	889	1.785	2.400	2.945	9.528
Realizó Abono	151	88	77	57	59	104	91	183	179	188	1.175
Total	758	694	493	871	1.080	1.552	2.706	4.562	3.833	3.833	20.382

SUSPENSIONES CON EFECTO



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

Se explica que el incremento en predios suspendidos se debe al seguimiento en campo para verificar que el usuario en mora cancele los saldos pendientes de pago.

Estadística de reconexiones y reinstalaciones:

TOTAL				
MES ACTIVIDAD	EFFECTIVA	REINSTALACION	RECONEXIONES	%
01 DICIEMBRE	193		193	28%
02 ENERO	434		434	30%
03 FEBRERO	930		930	51%
04 MARZO	641	241	400	52%
05 ABRIL	1.542	625	917	37%
06 MAYO	2.604	449	2.155	39%
07 JUNIO	2.169	457	1.712	24%
08 JULIO	3.324	1.407	1.917	33%
09 AGOSTO	4.010	1.662	2.348	36%
10 SEPTIEMBRE	2.081	683	1.398	30%
11 OCTUBRE	2.634		2.634	34%

Estado de la Cartera

ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
74.763.306.159	74.864.747.809	75.028.639.258	75.036.299.184	75.028.639.258	74.937.310.282	74.558.476.628

Se informa que a octubre 31 de 2018 se tiene una cartera total de \$74.558.476.628 que incluye \$4.331.383.307 el 5.81% sobre el total de cartera de terceros, disminuyendo sobre el saldo a septiembre de 2018 en \$378.833.654.00.

Sobre la gestión de recuperación de cartera se informa hasta el mes de octubre, la siguiente gestión:

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

PERIODO	FINANCIACION	Var
ENE18	3.439.288.790	
FEB18	3.601.078.416	4,49%
MAR18	3.656.014.970	1,50%
ABR18	3.829.280.514	4,52%
MAY18	3.984.665.064	3,90%
JUN18	4.103.413.538	2,89%
JUL18	4.267.220.862	3,84%
AGO18	4.468.440.971	4,50%
SEP18	4.766.689.934	6,26%
OCT18	4.954.658.708	3,79%

La gestión de cobro, suspensiones, cobro en barrios y demás adelantada por EMDUPAR, arroja las siguientes estadísticas:

JORNADAS DE NORMALIZACION EN DIFERENTES COMUNAS Y BARRIOS DE LA CIUDAD							
CANT	FECHA	FINANCIACIONES	CUOTA INICIALES	PAGOS	RECAUDOS	PQR RADICADAS	TOTAL USUARIOS ATENDIDOS
152	ENE18-OCT18	1.172	149.257.853	2.819	486.421.925	1.062	6.019

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.*

Con la evidencia de la gestión realizada y considerando la información reportada más los avances presentados, en cuanto a la gestión de recuperación de cartera y la disminución en el crecimiento de la cartera, se califica el compromiso del mes como **CUMPLIDO**, pero al considerar la meta propuesta para el cierre del programa de gestión el compromiso debe considerarse como **NO CUMPLIDO**.

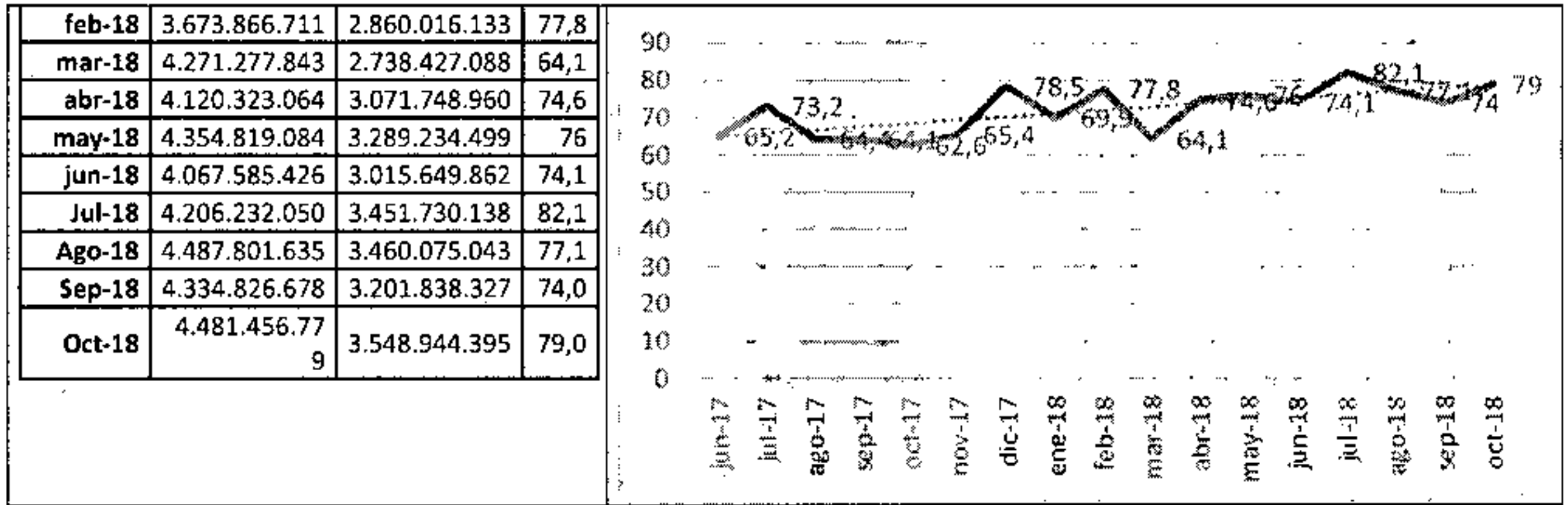
10. Laboratorio de Medidores.

De conformidad a los informes presentados, donde se muestra que a noviembre de 2018 finalizaron las capacitaciones de funcionarios para este año y el colaborador empresarial encargado de la obra civil inició actividades para la implementación del laboratorio. Además, que el banco de pruebas ya fue adquirido y está listo para ser instalado y considerando que el compromiso establecía contar con un laboratorio de micro medidores que atendiera las necesidades de EMDUPAR, a pesar que los avances para contar con laboratorio están próximos a finalizar y para el periodo el compromiso esta **CUMPLIDO**, para el cierre final del programa se debe mostrar como **NO CUMPLIDO**

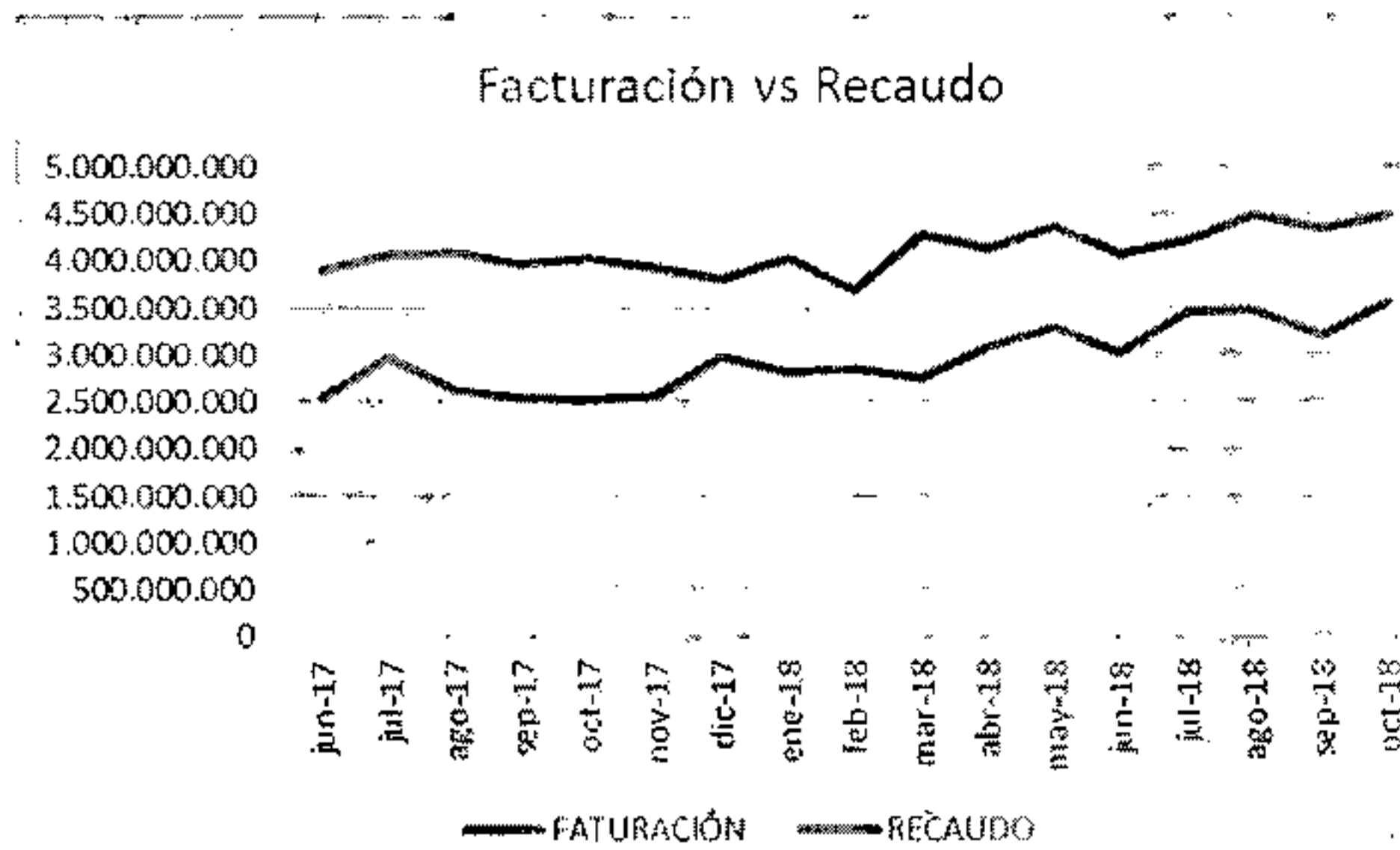
11. Gestión y Eficiencia en el recaudo.

Reporte mensual de facturación contra recaudo:

REPORTE MENSUAL DE FACTURACION CONTRA RECAUDO			
PERIODO	FATURACIÓN	RECAUDO	%
jun-17	3.896.439.740	2.541.522.986	65,2
jul-17	4.060.032.586	2.971.245.358	73,2
ago-17	4.086.337.635	2.630.164.625	64,4
sep-17	3.965.834.669	2.541.222.638	64,1
oct-17	4.031.700.457	2.523.857.943	62,6
nov-17	3.914.083.451	2.560.811.875	65,4
dic-17	3.791.233.536	2.977.831.439	78,5
ene-18	4.027.049.665	2.816.237.011	69,9



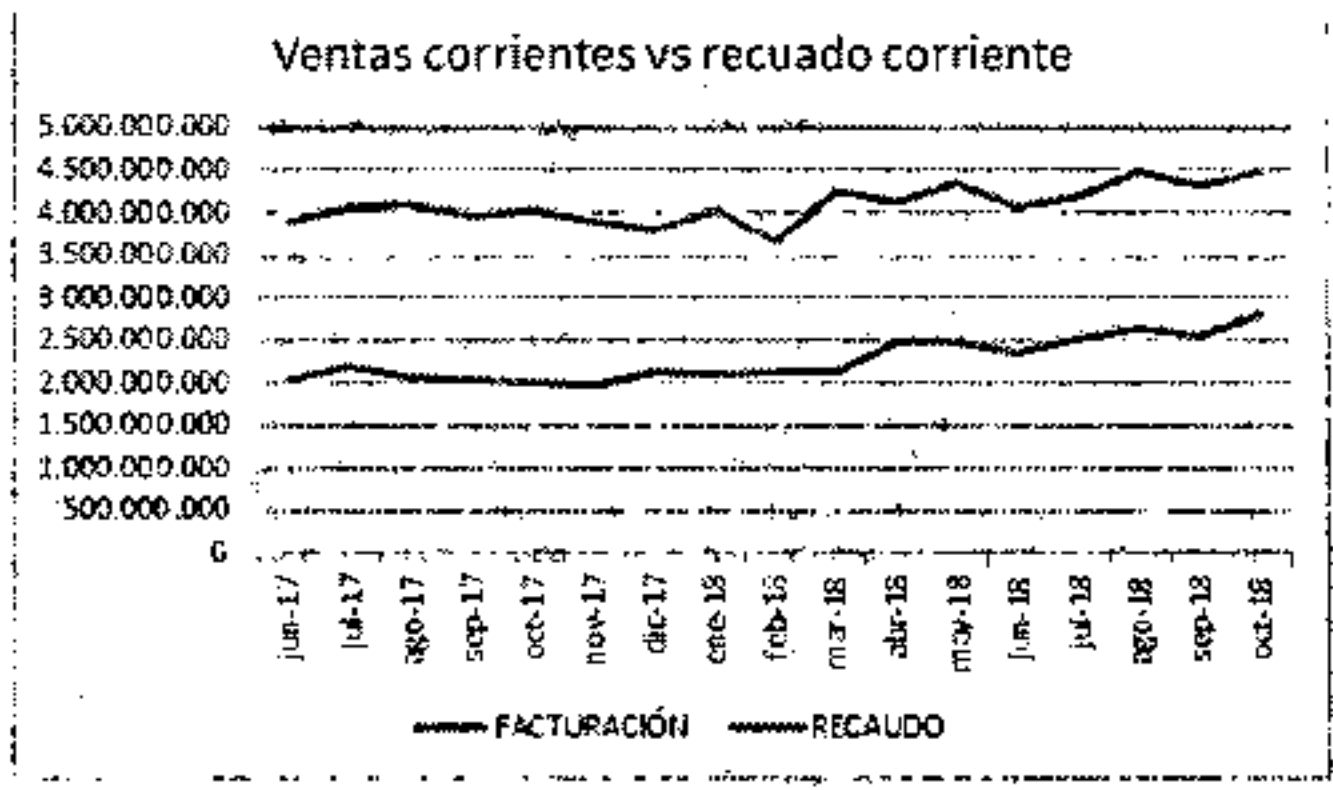
La estadística de facturación contra recaudo presenta el siguiente comportamiento:



Para el mes de octubre el recaudo proyectado fue de \$3.276.741.004 meta superada y con respecto al mes anterior fue del 10% de aumento.

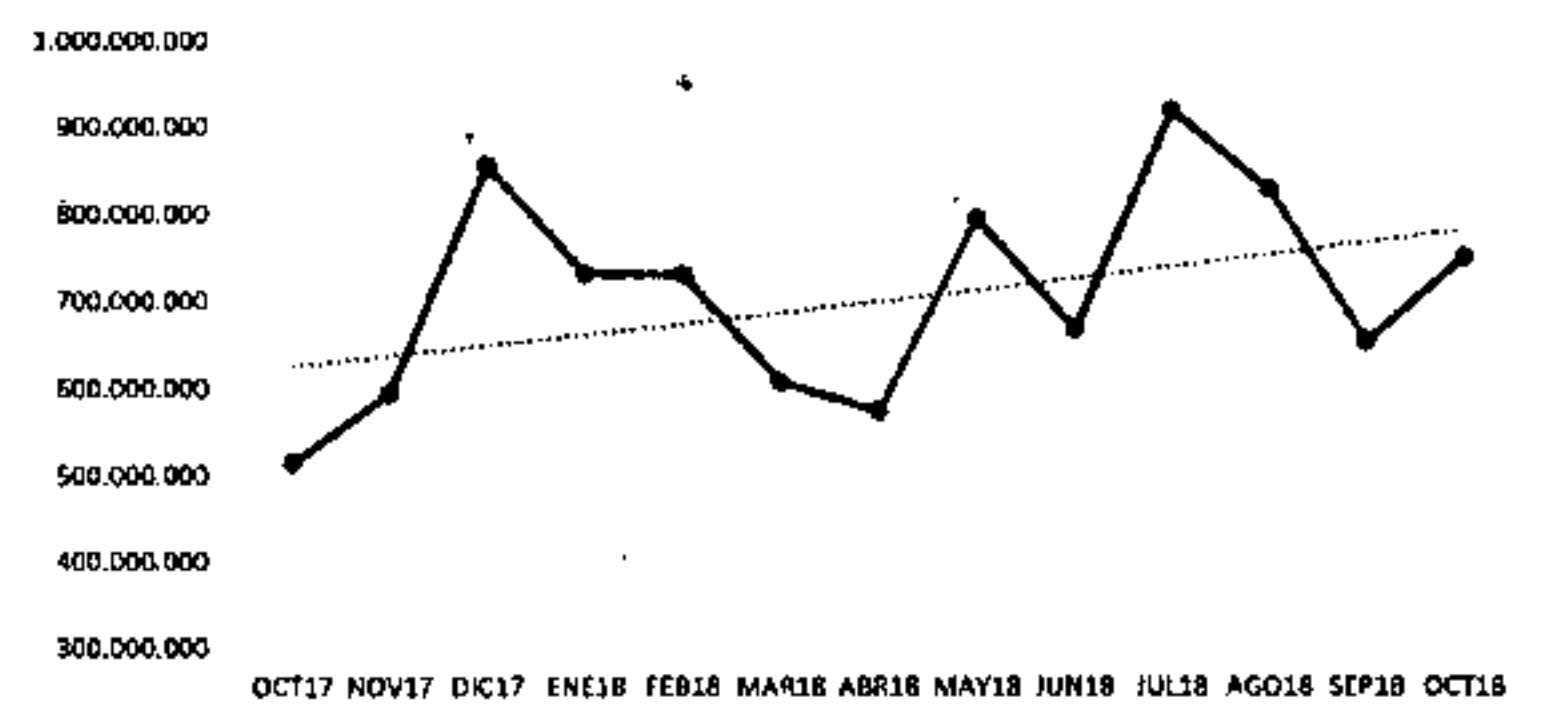
Reporte de ventas corrientes y recaudo corriente por conceptos:

VENTAS CORRIENTES VS RECAUDO CORRIENTE				
PERIODO	FACTURACIÓN	RECAUDO	PORCENTAJE	INCREMENTO %
jun-17	3.896.439.740	2.043.947.657	52,5	0
jul-17	4.060.032.586	2.179.614.578	53,7	6,64
ago-17	4.086.337.635	2.081.782.900	50,9	-4,49
sep-17	3.965.834.669	2.019.904.414	50,9	-2,97
oct-17	4.031.700.457	2.009.321.353	49,8	-0,52
nov-17	3.914.083.451	1.966.465.318	50,2	-2,13
dic-17	3.791.233.536	2.122.303.720	56,0	7,92
ene-18	4.027.049.665	2.085.104.026	51,8	-1,75
feb-18	3.673.866.711	2.129.490.802	58,0	2,13
mar-18	4.271.277.843	2.130.848.555	49,9	0,06
abr-18	4.120.323.064	2.496.906.558	60,5	17,18
may-18	4.354.819.084	2.494.189.994	57,3	-0,11
jun-18	4.067.585.426	2.346.850.761	57,7	-5,91
jul-18	4.206.232.050	2.531.753.362	60,2	7,88
ago-18	4.487.801.635	2.631.328.642	58,6	4,00
sep-18	4.334.826.678	2.546.460.592	59,0	-3
oct-18	4.481.456.779	2.797.709.074	63,0	10



Reporte de recaudo no Corriente

REPORTE DE RECAUDO NO CORRIENTE MES		
PERIODO	NO CORRIENTE	PORCENTAJE
JUN17	497.592.920	0,0%
JUL17	791.630.780	59,1%
AGO17	548.381.725	-30,7%
SEP17	522.885.374	-4,6%
OCT17	514.536.590	-1,6%
NOV17	594.346.557	15,5%
DIC17	855.527.719	43,9%
ENE18	731.132.985	-14,5%
FEB18	730.525.331	-0,1%
MAR18	607.578.533	-16,8%
ABR18	574.842.402	-5,4%
MAY18	795.056.926	38,3%
JUN18	688.799.101	-15,9%
JUL18	919.976.776	37,6%
AGO18	828.756.962	-9,9%
SEP18	655.382.060	-20,9%
OCT18	751.348.809	14,6%



Para octubre 2018 el recaudo no corriente aumentó en un 15%, como resultado de la puesta en cobro de la oficina de cobro coactivo.

Para este periodo el compromiso se considera **CUMPLIDO**, En la evaluación final del programa el cumplimiento respecto a la meta establecida del 90% del recaudo que para el mes de octubre alcanzo al 63 se observa no alcanzado y a cierre del programa de gestión la meta se debe calificar como **NO CUMPLIDA**

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

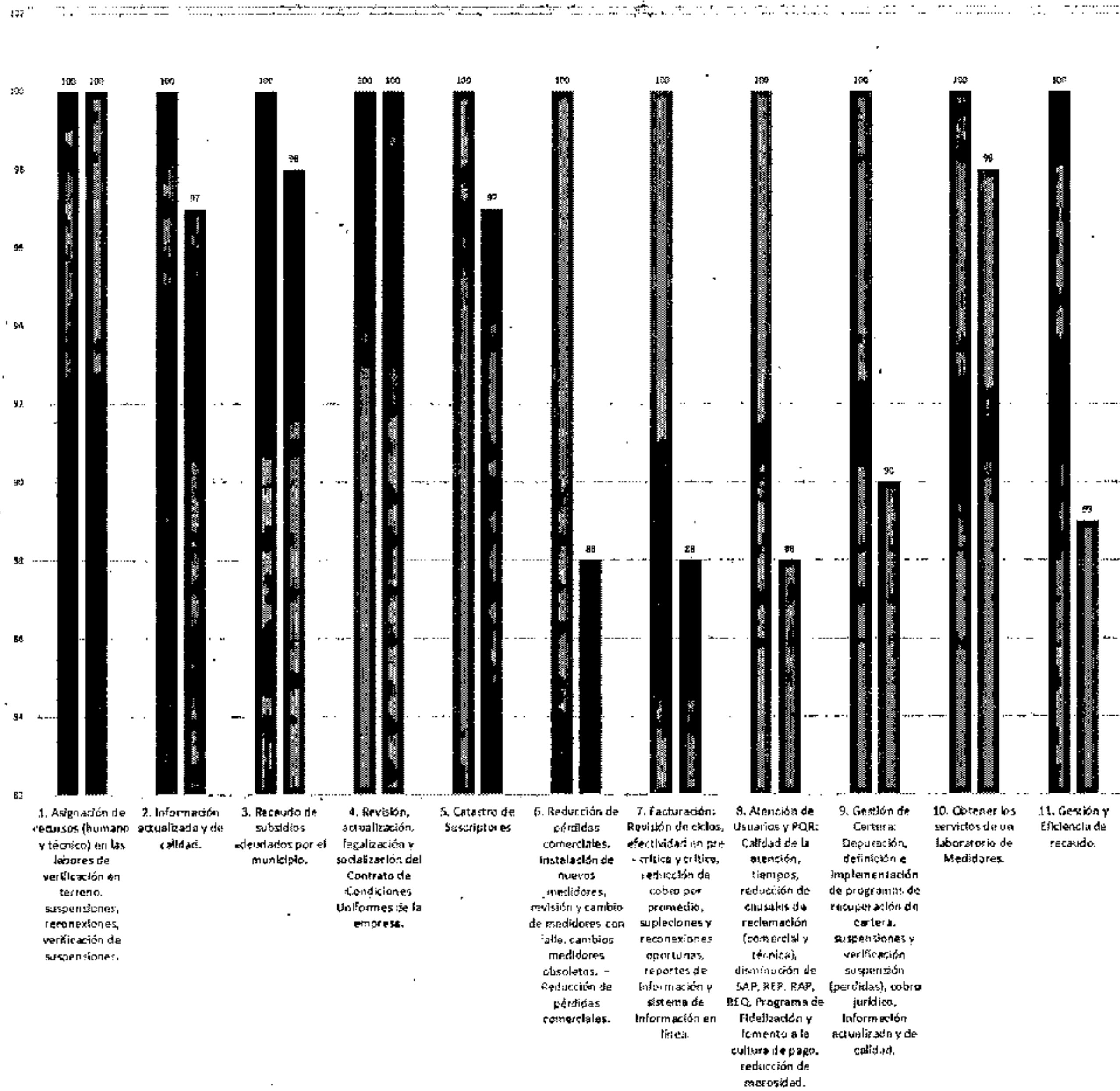
Tabla 1. Actividades Componente Comercial

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	FINAL	
				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	NO
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
	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,	Entrega del plan detallado y cronograma de actividades	1 mes	Porcentaje de cumplimiento	Si	Si

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	FINAL	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
suplecciones y reconexiones oportunas, reportes de información y sistema de información en línea.	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 verificación.	5 meses	Porcentaje de avance	Si	NO
	Reporte de suscriptores en cobro Jurídico y seguimiento.	10 meses	Porcentaje de avance	Si	Si
	Estadísticas generales de estado	Mensual	Cumplimiento en la entrega de los	Si	Si

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	FINAL	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
	de la cartera mes a mes y resultados del plan de recuperación		reportes		
	Recuperación de 2.67% mensual	8 meses con inicio en julio	% mínimo	SI	NO
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	NO
	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 con logro del 90%	6 meses	Porcentaje de cumplimiento	Si	NO

Grafica 1 Porcentaje de cumplimiento de las actividades del componente comercial – Cierre de Programa.



■ META ■ AVANCE

COMPONENTE ADMINISTRATIVO

En el caso del componente administrativo, evidenciamos que del número total de compromisos que debieron cumplirse durante el Programa de Gestión, ninguno se cumplió en su totalidad de acuerdo con lo relatado a continuación.

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, a la fecha del presente informe de adelanta la fase de diseño de la nueva planta de personal. Esto incluye:

- Análisis de la arquitectura institucional: Diseño de la estructura administrativa más adecuada. Lo anterior incluye la revisión de la estructura administrativa actual (aprobada mediante Acuerdo No. 0026 del 21 de diciembre de 2015), análisis del organigrama actual, revisión de cargos actuales y su provisión, identificación de irregularidades en los cargos actuales frente a la planta aprobada y el Manual de Perfiles y Responsabilidades, revisión de los gastos de personal, revisión de la cantidad de empleados contratados, revisión de los factores salariales, organización de la estructura administrativa de acuerdo al nivel y cargo, estructuración de la planta por niveles (asesor, directivo, profesional, técnico y asistencial), revisión de la escala salarial actual y revisión de las hojas de vida del personal.
- Análisis financiero: Lo anterior incluye la revisión del comportamiento financiero de la empresa, análisis de costos administrativos y costos de personal, análisis de los costos administrativos y de inversión según lo dispuesto en la Resolución 688 de 2014,
- Análisis de procesos: Esto incluye la revisión del mapa de procesos actual, relación de procesos y su correspondiente área funcional, bien o servicio entregado y los grupos de interés relacionados.
- Evaluación de la prestación del servicio: Esto incluye la revisión de la encuesta practicada a los usuarios por parte de la Sección de Comunicaciones para medir su satisfacción con el servicio, análisis de medios de divulgación e información, análisis de quejas, reclamos y sugerencias.
- Definición de perfiles y necesidades de personal: Análisis de las cargas de trabajo mediante entrevistas con los responsables de los procedimientos y recolección de información de tiempo y frecuencias de las actividades realizadas.

Por motivo de lo anterior, se evidencia **AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO** de esta meta por parte del prestador de acuerdo con la gestión realizada por éste. No obstante, la ejecución de este contrato finalizará en enero de 2019 (fecha posterior a la finalización del presente programa de gestión), motivo por el cual no se alcanzó el 100% de cumplimiento de este compromiso.

A la finalización del presente programa de gestión, aún queda pendiente la elaboración de la propuesta para la nueva planta de personal, la realización de ajustes al Manual de funciones de competencias laborales y la presentación ante la Junta Directiva para su aprobación.

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 34 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. Adicionalmente, se tienen 38 empleados certificados en la norma "Instalar tuberías y accesorios para redes de alcantarillado según normas, planos y especificaciones", la cual vence el día 26 de octubre de 2021.

Por otra parte, el prestador realizó 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, el SENA manifestó que no es posible realizar este proceso de certificación sino hasta el año 2019 debido a la finalización de los contratos.

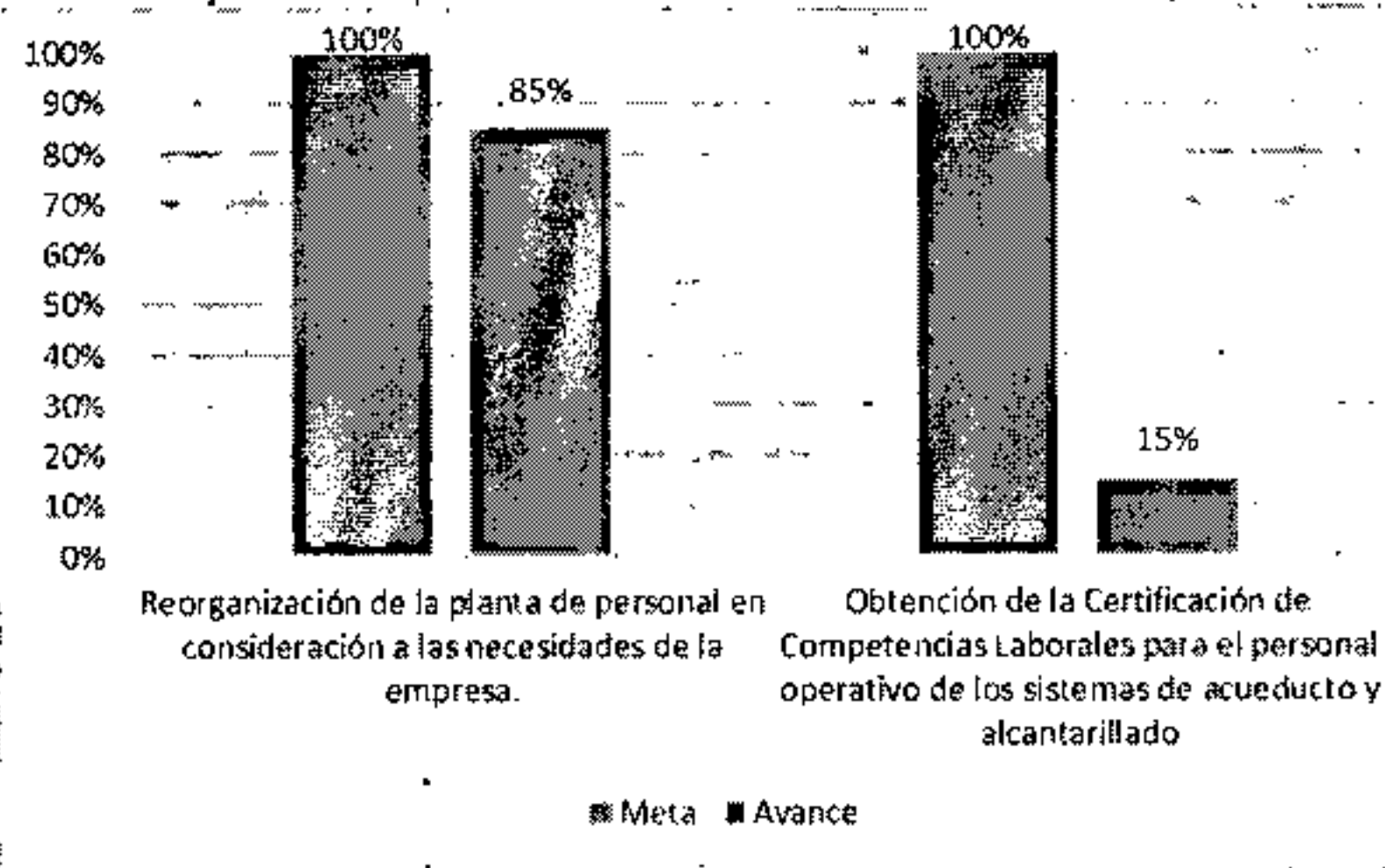
Así las cosas, de los 249 empleados con los que cuenta la empresa, se certificaron un total de 38 empleados, equivalente al 15% del total de la planta de personal. De acuerdo con lo anterior, se evidencia **AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO** de esta meta por parte del prestador. Sin embargo, no fue posible 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. Es de precisar que lo anterior no depende del prestador.

En la siguiente Tabla se muestra la relación de las metas con el cumplimiento de los compromisos en este componente.

Tabla 2. Actividades Componente Administrativo.

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

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



COMPONENTE FINANCIERO

a) Recaudo

Con respecto al recaudo, la empresa informa el recaudo efectivo, de cartera y el de los subsidios para los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre 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	1,055,765,960.47	35,554,431.15	3,907,557,422.62
Febrero	2,129,517,350.88	730,488,762.12	304,621,113.00	35,107,385.07	3,199,744,631.07
Marzo	2,130,848,547.20	607,578,532.80	280,356,832.85	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	2,494,189,893.86	795,044,505.14	0	36,091,279.58	3,327,325,778.58
Junio	2,346,841,389.54	666,606,472.00	937,004,841.21	41,632,949.29	3,994,287,652.04
Julio	2,531,743,288.20	919,976,775.80	268,480,533.68	32,544,568.78	3,752,726,174.44
Agosto	2,631,318,081.00	828,756,962.00	307,859,387.59	32,463,434.00	3,800,397,864.59
Septiembre	2,546,458,266.52	655,382,060.48	0	34,126,922.00	3,235,966,249.00
Octubre	2,797,95,586.42	751,348,808.58	312,862,843.00	95,538,256.82	3,957,346,484.91
Total	24,180,521,095,34	7,263,370,266,20	3,478,831,531,58	484,483,694,82	35,415,306,507,94

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 octubre de 2018, en especial con recaudos de efectivo que han experimentado un crecimiento sostenido (a excepción del mes de junio donde retrocedió), para volver a registrar un alza sostenida desde el mes de julio a octubre. En cuanto a la recuperación de cartera se presentó una caída en los meses de marzo y abril, para luego volver a ascender posteriormente. La recuperación de cartera disminuyó en un 21% en septiembre con respecto al mes de agosto. El prestador explica que lo anterior se debió al no recaudo de subsidios para el mes de septiembre. En octubre, y debido a que sí hubo recaudo de subsidios, la recuperación de cartera volvió a crecer en un 14.7% en octubre de 2018, como respuesta de la implementación del programa de gestión de cartera comercial EMDUPAR AL BARRIO. En términos generales, los ingresos totales mantuvieron

una tendencia relativamente estable, sumando más de \$35 mil millones de pesos en lo corrido del año.

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.

La empresa informa que para el mes de octubre se gestionaron los pagos de los subsidios de los estratos 1, 2 y 3, que a la fecha de corte de entrega del presente informe, el municipio le adeuda a la empresa los subsidios correspondientes a dicho mes, cuenta de cobro que el prestador ya radicó ante la Alcaldía y se encuentra en proceso de gestión de pago.

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.

En comparación con la línea base, es decir, la evaluación integral de la vigencia 2017, la eficiencia en la recuperación de la cartera tuvo una mejoría, destacando que para la línea base, la rotación en la cartera era de apenas 1.78, y a este informe, esta se ubicó en 3.41. Adicionalmente, se resalta una tendencia creciente en lo corrido del año 2018 en la recuperación de cartera mensual, pasando de \$731.132.985 en enero a \$751.348.808 en octubre.

b) Indicadores financieros

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

Indicadores Financieros a octubre de 2018

LIQUIDEZ	ACTIVO CORRIENTE	7.926.223	24,74
	PASIVO CORRIENTE	32.039.210	
ENDEUDAMIENTO	TOTAL PASIVOS	40.648.378	12,89
	TOTAL ACTIVOS	315.452.212	
ENDEUDAMIENTO - DEUDA FINANCIERA	TOTAL OBLIGACIONES FINANCIERAS	1.429.693	0,45
	TOTAL ACTIVOS	315.452.212	
ENDEUDAMIENTO - DEUDA NO FINANCIERA	TOTAL PASIVOS - TOTAL OBLIG.FINANC.	39.218.685,00	12,43
	TOTAL ACTIVOS	315.452.212	
APALANCAMIENTO	TOTAL PASIVOS	40.648.378	14,79
	TOTAL PATRIMONIO	274.805.834	

MARGEN NETO	UTILIDAD NETA	2.665.876	7,22
	INGRESOS OPERACIONALES	36.913.983	
ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR	CUENTAS POR PAGAR X 365	1.426.159.225	89,4
	COSTO DE VENTAS	15.974.771	
ROTACIÓN CUENTAS POR COBRAR	CUENTAS POR COBRAR SERVICIOS X 365	127.061.390	3,41
	INGRESOS OPERACIONALES	37.244.497	
PORCENTAJES DE SUBSIDIOS	SUBSIDIOS ASIGNADOS	3.556.000	0,10
	INGRESOS	37.244.497	
PORCENTAJE DE RECAUDO	CARTERA INGRESOS OPERACIONALES	17.542.824	0,48
		36.913.983	
Acusado			
EJECUCION DE SUBSIDIOS	COSTOS Y GASTOS POR CABECERA	9.981.363	6,92
	SUBSIDIOS ASIGNADOS	1.441.741	
Acusado			
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	11.702.025	3,29
	SUBSIDIOS ASIGNADOS	3.556.000	
RENTABILIDAD ACTIVOS ROA	UTILIDAD NETA	2.665.876	0,85
	ACTIVOS	315.452.212	
RENTABILIDAD PATRIMONIO ROE	UTILIDAD NETA	2.665.876	0,97
	PATRIMONIO	274.805.834	

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 octubre, pasando de 20.15 a 24.74, lo cual es una buena señal dado que es el indicador más sensible del prestador, y este indicador ha aumentado persistentemente en los últimos 4 meses. También se resalta un mejor desempeño en cuanto al endeudamiento del prestador, mostrando disminuciones en los indicadores de endeudamiento tanto financiero como no financiero.

El prestador indicó que el indicador de liquidez aumentó dado el aumento del recaudo, no obstante, menciona que este indicador no aumenta lo suficiente como debería suceder, dado que una parte de aumento en el recaudo comercial se destina al pago de las obligaciones financieros y no financieras.

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

En comparación con la línea base, es decir, la evaluación integral de la vigencia 2017, se puede observar una mejoría importante en todos los indicadores comparables, destacando mejorías considerables en los indicadores de solidez (activo total/pasivo total) y del margen neto. También una mejoría importante en la liquidez, sin embargo, esta sigue en un nivel bajo. Por último, se resalta una mejoría en los indicadores de ROA y ROE, los cuales eran negativos y ahora pasaron a ser positivos.

Indicadores Financieros Línea Base vs octubre de 2018

Indicador	Línea base	oct-18
Margen Neto de Utilidad	1.63%	7.22%
Rendimiento del Activo (ROA)	-0.31%	0.85%
Rendimiento del Patrimonio (ROE)	-0.51%	0.97%
Liquidez	0.04	0.24
Solidez	2.62	7.76

Gobierno NIIF

El prestador presenta 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.

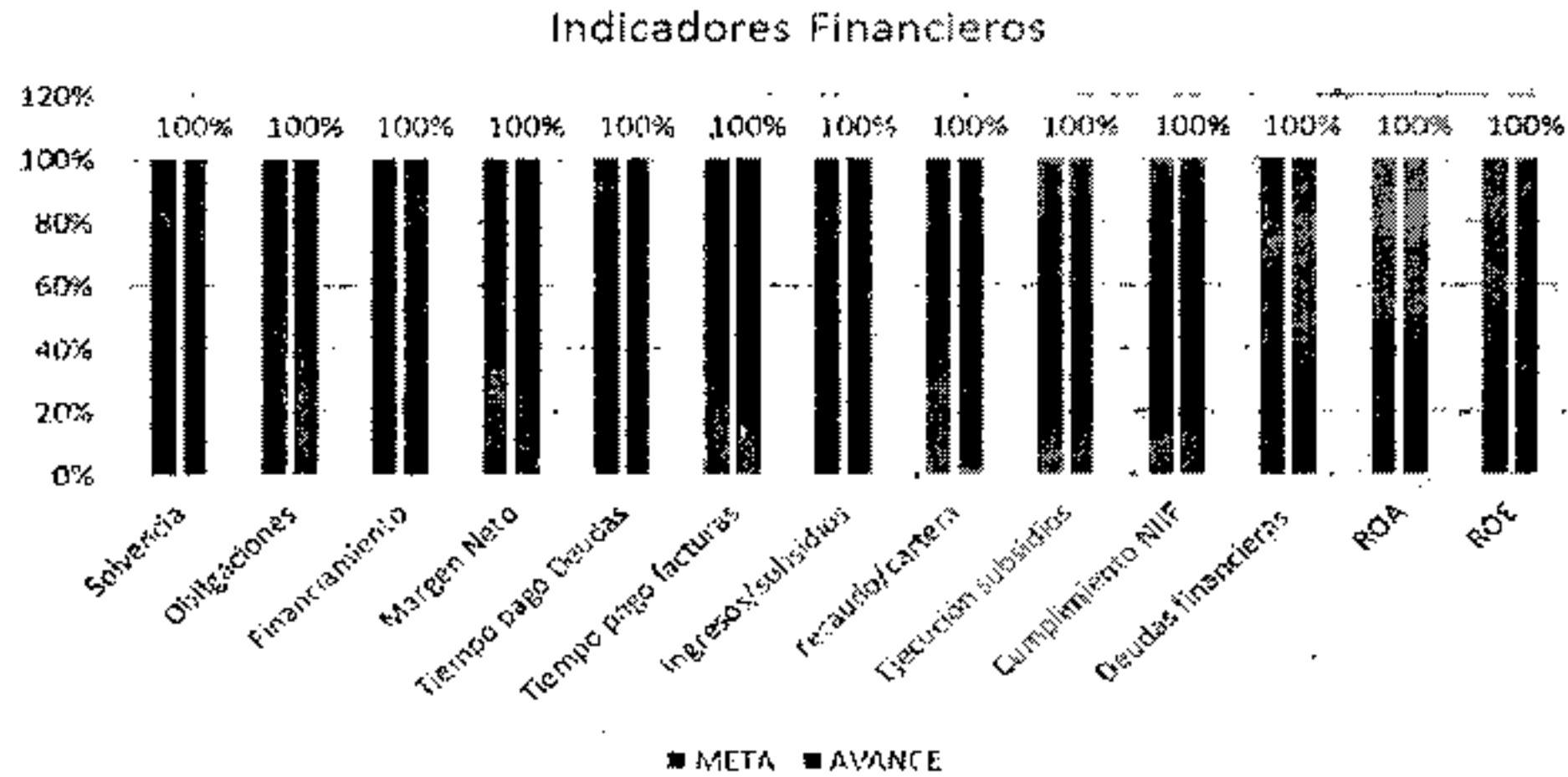
Tabla 3. Cumplimiento Indicadores Financieros

META	ACCIONES	PLAZO	FINAL	
			INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
Establecer unos indicadores simples pero eficientes que permitan establecer un control de la sostenibilidad de la empresa y de la adecuada aplicación de los subsidios recibidos por parte del Municipio	Definir la solvencia de la empresa en corto plazo.	10 meses	Sí	Sí

META	ACCIONES	PLAZO	FINAL	
			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	Sí	Sí
Establecer unos indicadores simples pero eficientes que permitan establecer un control de la sostenibilidad de la empresa y de la adecuada aplicación de los subsidios recibidos por parte del Municipio	Definir hasta qué punto la empresa ha contraído	10 meses	Sí	Sí
Establecer unos indicadores simples pero eficientes que permitan establecer un control de la sostenibilidad de la empresa y de la adecuada aplicación de los subsidios recibidos por parte del Municipio	Definir el margen de ganancia neto de todo gasto sobre las ventas totales	10 meses	Sí	Sí
Establecer unos indicadores simples pero eficientes que permitan establecer un control de la sostenibilidad de la empresa y de la adecuada aplicación de los subsidios recibidos por parte del Municipio	Definir el tiempo que se demora la empresa en pagar sus deudas	10 meses	Sí	Sí
Establecer unos indicadores simples pero eficientes que permitan establecer un control de la sostenibilidad de la empresa y de la adecuada aplicación de los subsidios recibidos por parte del Municipio	Definir el tiempo que efectivamente se toman los suscriptores para pagar las facturas	10 meses	Sí	Sí
Establecer unos indicadores simples pero eficientes que permitan establecer un control de la sostenibilidad de la empresa y de la adecuada aplicación de los subsidios recibidos por parte del Municipio	Determinar el porcentaje de los ingresos de la empresa que corresponde a subsidios	10 meses	Sí	Sí
Establecer unos indicadores simples pero eficientes que permitan establecer un control de la sostenibilidad de la empresa y de la adecuada aplicación de los subsidios recibidos por parte del Municipio	Definir el total recaudado frente a la cartera que posee la empresa	10 meses	Sí	Sí
Establecer unos indicadores simples pero eficientes que permitan establecer un control de la sostenibilidad de la empresa y de la adecuada aplicación de los subsidios recibidos por parte del Municipio	Verificar la ejecución de subsidios	10 meses	Sí	Sí
Establecer unos indicadores simples pero eficientes que permitan establecer un control de la sostenibilidad de la empresa y de la adecuada aplicación de los subsidios recibidos por parte del Municipio	Medir el cumplimiento en la implementación de Normas Internacionales (NIIF)	2 meses	Sí	Sí
Establecer unos indicadores simples pero eficientes que permitan establecer un control de la sostenibilidad de la empresa y de la adecuada aplicación de los subsidios recibidos por parte del Municipio	Determinar la capacidad de la empresa de hacer frente a sus deudas financieras	10 meses	Sí	Sí
Establecer unos indicadores simples pero eficientes que permitan establecer un control de la sostenibilidad de la empresa y de la adecuada aplicación de los subsidios recibidos por parte del Municipio	Contar con la relación entre el resultado neto del ejercicio y los activos totales	10 meses	Sí	Sí

META	ACCIONES	PLAZO	FINAL	
			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 durante el programa de gestión, el 78% se cumplieron, y el 22% restante presuntamente no se cumplieron en su totalidad, de acuerdo con lo relatado a continuación.

Es de precisar que existen compromisos que a la fecha de finalización del programa de gestión no fueron 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, programa de gestión y control de pérdidas 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.

En cuanto al estudio de factibilidad y selección de alternativas de abastecimiento, el prestador informó que con la construcción del tanque de almacenamiento con capacidad de 20.000 m³ en el predio de la PTAP, se contaría con una alternativa para el abastecimiento de agua potable al sistema de acueducto. Dado lo anterior, se considera **CUMPLIDO** este compromiso.

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, dicho PEC no incluye el análisis pertinente del tanque de almacenamiento.

Al respecto, en este informe final de avance, el prestador informó que se incluirá el tanque de almacenamiento con capacidad de 20.000 m³ dentro del PEC. No obstante, dado que a la fecha no se ha realizado tal inclusión, consideramos este compromiso **INCUMPLIDO**.

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 analizado en la respuesta al séptimo informe de avance.

En cuanto a la sectorización hidráulica, el prestador remitió copia del último informe de interventoría con corte al 07 de noviembre de 2018, 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". De acuerdo con este informe, a la fecha se tiene un avance del 15,46% en la ejecución del contrato, correspondiente a obras de reposición de redes de alcantarillado sanitario.

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 y que éste no incluye la sectorización de los sectores 1, 2, 3, 4 y 5, no se alcanzó el 100% de cumplimiento de esta acción. Por ende, el prestador deberá informar 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 en este informe final de avance no remitió soportes del avance de la construcción del tanque de 20.000 m³ en los predios de las plantas de tratamiento de agua potable. Sin embargo, de acuerdo con los informes semanales de avance hasta el 28 de octubre de 2018 suministrados por la interventoría del contrato (remitidos en el informe décimo quinto), se adelantaba 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 alcanzó 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 remitió soporte fotográfico de esta actividad. En tal sentido, **SE EVIDENCIA AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO** de esta acción. Sin embargo, el prestador nunca remitió información respecto al tiempo de atención de fugas y su reducción durante el programa de gestión. Por ende, no es posible determinar el cumplimiento total de esta acción al cierre del presente programa.

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 Comfacerar, 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. Sin embargo, el prestador nunca informó cuantas válvulas se encontraban en operación y cuantas en mal estado. Únicamente precisó que se tenían 105 válvulas en total. Por ende, no es posible determinar el cumplimiento total de esta acción al cierre del presente programa.

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 ende, dado que esta presión es inferior a la mínima establecida en el CCU (15 m.c.a.) se considera este compromiso **INCUMPLIDO** a la finalización del programa de gestión.

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 se considera este compromiso **INCUMPLIDO** a la finalización del programa de gestión.

Ahora bien, referente al programa de gestión y control de pérdidas, el prestador informó que el colaborador empresarial Radian ha realizado la instalación de micromedidores a los usuarios y macromedidores a la salida de la planta. Asimismo, ha iniciado con la sectorización de las redes.

No obstante, 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	4.898.880,00	1.657.873,00	92.824,00	34,92
Octubre	4.854.816,00	1.718.529,00	92.920,00	33,75

De acuerdo con los resultados suministrados por el prestador de este indicador, se evidencia que el valor de indicador IPUF para el mes de octubre no se encontró cerca a la meta establecida (21,29 m³/suscriptor/mes). Por ende, se considera este compromiso **INCUMPLIDO** a la finalización del programa de gestión.

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. Sin embargo, no fue posible alcanzar el 100% de cumplimiento en este compromiso debido a la falta de macromedición en la entrada a las plantas y en los futuros sectores hidráulicos. Es de precisar que al momento en que se publicó la evaluación integral en el mes de marzo de 2017, únicamente se contaba con macromedidor en una de las conducciones de salida de las plantas.

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 noviembre de 2018:

SECTOR	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO												
	UN MES		UN MES		UN MES		UN MES		UN MES		UN MES		
	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	AGOSTO	SEPTIEMBRE	
SECTOR 1 NEVALITO - CANAGUALE - GUARRA													
SECTOR 2 LOS ANGELES - SAN CARLOS - PORTVEJUNA													
SECTOR 3 VITALBA - LAS BARRAS - CARDELARIA NORTE													
SECTOR 9 PANAMA - LOS MAYALES - LOS COCOS													
SECTOR 10 MARDISIA - MANDO MARIN - VILLA LEOPOR													
SECTOR 11 ALBERTO BELLO HORIZONTE - FUTURO DE LOS NIÑOS													
SECTOR 13 CIUDAD DE CONFESAS - VILLA PATRICIA - SALAN													

SECTOR	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 Yalsonita					

De acuerdo con los soportes remitidos, se evidencia que el prestador cumplió con el programa de mantenimiento en el sector 11. Por ende, se considera **CUMPLIDO** este compromiso.

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 octubre de 2018. De acuerdo con lo anterior, se considera **CUMPLIDA** esta acción.

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.

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. No obstante, esta acción se enfocaba en la reducción del número de conexiones erradas en las redes de alcantarillado sanitario y pluvial. Así las cosas, no se considera cumplido en su totalidad.

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. Sin embargo, a la finalización del presente programa no se alcanzó un 100% de cumplimiento debido a que la Gobernación no emitió el concepto solicitado.

19. Cumplir el Índice de Riesgo para la Calidad del Agua – IRCA menor al 5%

En relación con la toma de muestras mensuales (Características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano), a continuación se presentan el número de presuntos incumplimientos encontrados por parámetro, punto de muestreo y mes para los meses de enero a agosto de 2018.

Tabla 4. Incumplimientos de parámetros por muestra.

Punto de muestreo	Enero	Febrero	Marzo - Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Alamos		Nitratos (1) Fosfatos (1)	Turbiedad (2) Color (2)	Turbiedad (1)	Turbiedad (1)	Fosfatos (1)	Coliformes totales (1)	Coliformes totales (1)	
Alfonso López							Turbiedad (2)	Turbiedad (1)	Turbiedad (2)
Amparo	Color (1) Turbiedad (1)							Turbiedad (2) Coliformes totales (1)	Turbiedad (1)
Ateneo	Turbiedad (1) Coliformes totales (1)		Turbiedad (2)	Turbiedad (1)			Turbiedad (2)		
Carmen	Cloro residual (1) Coliformes totales (1)		Turbiedad (1)	Turbiedad (1)			Turbiedad (2) Coliformes totales (2)	Turbiedad (2)	Turbiedad (2)
Cerrito	Color (1) Turbiedad (1)		Turbiedad (1)	Turbiedad (1)	Turbiedad (1)		Turbiedad (1)		Turbiedad (1)
Don Alberto									Turbiedad (1)
Don Carmelo			Fosfatos (1)	Turbiedad (1)			Turbiedad (1)		
Divino Niño		Nitratos (1) Fosfatos (1)	Coliformes totales (1)				Turbiedad (1)		
Femenino	Cloro residual (1) Coliformes totales (1)		Coliformes totales (1)	Turbiedad (1) Aluminio (1)			Turbiedad (1)	Turbiedad (1)	Turbiedad (2)
Fundadores			Color (1) Turbiedad		Turbiedad (1)	Turbiedad (1)	Color (1) Turbiedad (1)	Turbiedad (1)	Turbiedad (1)

			(1)						
Guatapuri							Turbiedad (1)		Turbiedad (1) Cloro residual (1)
Hospital						Turbiedad (1)			
Loperena			Turbiedad (1)	Turbiedad (2)		Turbiedad (1)	Turbiedad (1)		
Los Cocos							Turbiedad (1)	Turbiedad (1)	Turbiedad (2)
Los Mayales	Turbiedad (1)		Turbiedad (1)	Turbiedad (2) Aluminio (1)	Turbiedad (1)	Cloro residual (1) Fosfatos (1)	Turbiedad (2)	Turbiedad (1) Coliformes totales (1)	Turbiedad (2)
Nevada	Turbiedad (1)		Color (1) Turbiedad (1)	Turbiedad (2)		Turbiedad (1) Fosfatos (1)			Turbiedad (1)
Novalito	Cloro residual (1)		Turbiedad (1)	Turbiedad (3) Aluminio (1)		Turbiedad (1)	Turbiedad (3)	Turbiedad (1)	Turbiedad (2)
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)	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	OCT
IRCA (%)	2,56	0,34	0,29	4,80	6,76	2,02	2,07	6,90	5,01	7,88

Por otra parte, de acuerdo con lo reportado por la autoridad sanitaria al SIVICAP para el 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	0	0	0	-	-	-	-	8	64
	SIN RIESGO							NO APLICA						

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

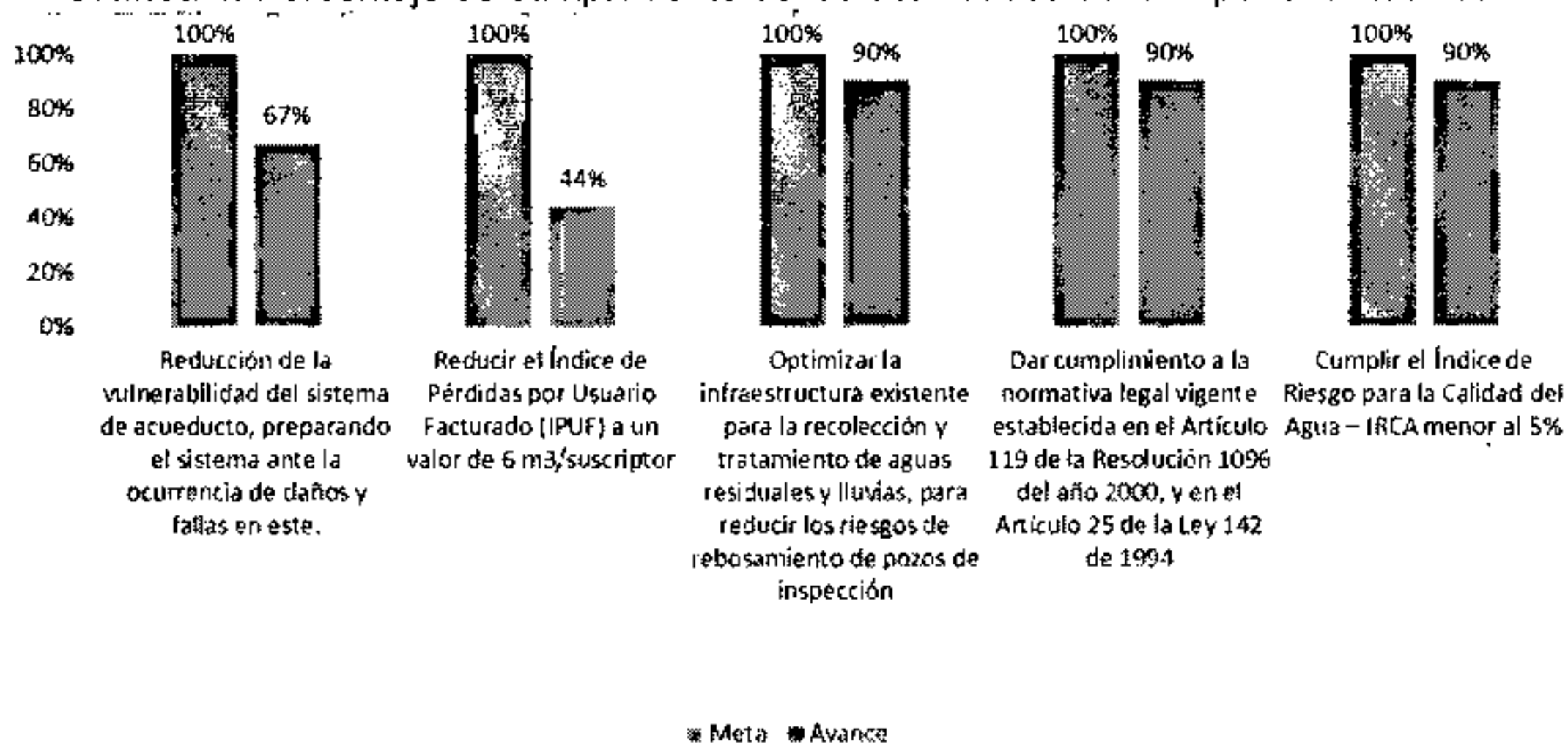
En la Tabla siguiente se muestra la relación de las metas con el cumplimiento de los compromisos, así como algunas observaciones realizadas en este componente.

Tabla 4. Actividades Componente Técnico-Operativo.

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	FINAL	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
15. Reducción de la vulnerabilidad del sistema de acueducto, preparando el sistema ante la ocurrencia de daños y fallas en este.	Caracterización de fuentes de abastecimiento alternas y/o alternativas	1 mes	Porcentaje de avance en la caracterización de fuentes de abastecimiento y/o alternativas	Sí	Sí
	Estudio de factibilidad y selección de alternativas	1.5 meses	Resultados del estudio de factibilidad	Sí	Sí
	Actualización del Plan de Emergencia y Contingencia	2 meses	Porcentaje de avance en la actualización del PEC	Sí	No
16. Reducir el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF) a un valor de 6 m ³ /suscriptor.	Actualización del catastro de redes de acueducto y alcantarillado	3 meses	Porcentaje de avance en la actualización del catastro	Sí	Sí
	Sectorización hidráulica de la red de acueducto	4 meses	Porcentaje de avance en la sectorización de la red de acueducto.	Sí	Sí
	Construcción y optimización de Tanques de almacenamiento	18 meses	Porcentaje Avance obras de construcción y optimización de tanques	Sí	Sí
	Establecimiento de protocolos y programas de detección y reparación de fugas	Aplicación Permanente	Porcentaje de reducción en el tiempo de atención de fugas	Sí	Sí
	Programa de instalación y cambio de válvulas en la red de acueducto	3 Meses	Número Total de válvulas operando adecuadamente/Número total de válvulas en el sistema	Sí	Sí
	Manejo del sistema de presiones de la red	Aplicación Permanente	Porcentaje de cobertura del sistema automatizado	Sí	No
	Instalación de ventosas en la red de acueducto	3 meses	Porcentaje de avance de la instalación de ventosas en la red	Sí	No
	Establecimiento de un programa de gestión y control activo de pérdidas de agua	Aplicación Permanente	Reducción del IPUF	Sí	No
Programa de Macromedición	3 meses	Porcentaje de avance en el programa de macromedición	Sí	Sí	

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	FINAL	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
17. Optimizar la infraestructura existente para la recolección y tratamiento de aguas residuales y lluvias, para reducir los riesgos de rebosamiento de pozos de inspección.	Mantenimiento y reposición de redes de alcantarillado	3 meses	Porcentaje de avance en la actualización de los planes de operación y mantenimiento	Sí	Sí
	Programa de uso adecuado de PTAR	3 meses	Porcentaje de avance en la optimización de las lagunas de oxidación	Sí	Sí
	Diseño de política de vertimientos y de residuos en sistemas de alcantarillado y acueducto	4 meses	Porcentaje de avance en el diseño de las políticas de vertimiento	Sí	Sí
	Desarrollo de un programa de reducción de las conexiones erradas al sistema residual.	Permanente	Reducción en los volúmenes de agua de conexiones erradas	Sí	Sí
18. Dar cumplimiento a la normativa legal vigente establecida en el Artículo 119 de la Resolución 1096 del año 2000, y en el Artículo 25 de la Ley 142 de 1994.	Gestión del acuerdo de pago por tasas retributivas con CORPOCESAR.	1 mes	Porcentaje de la deuda pagada con CORPOCESAR (o del avance del trámite)	Sí	Sí
	Gestión de la actualización de la concesión de agua y vertimientos en el proceso de potabilización.	15 días	Porcentaje de avance en la gestión de la solicitud del permiso	Sí	Sí
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	Sí	Sí

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 115 reportes pendientes de cargue, de los cuales 56 corresponden a las vigencias 2015 – 2017, mientras que los 59 reportes restantes corresponden a la vigencia 2018 y se encuentran dentro de los plazos de cargue conforme lo establece la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

TOPICO	2015	2016	2017	2018	Total general
Administrativo y Financiero		2	6	4	12
Auditor	1	1	14		16
Cargue SIG				2	2
Comercial y de Gestión		6	26	50	82
Técnico operativo				3	3
Total general	1	9	46	59	115

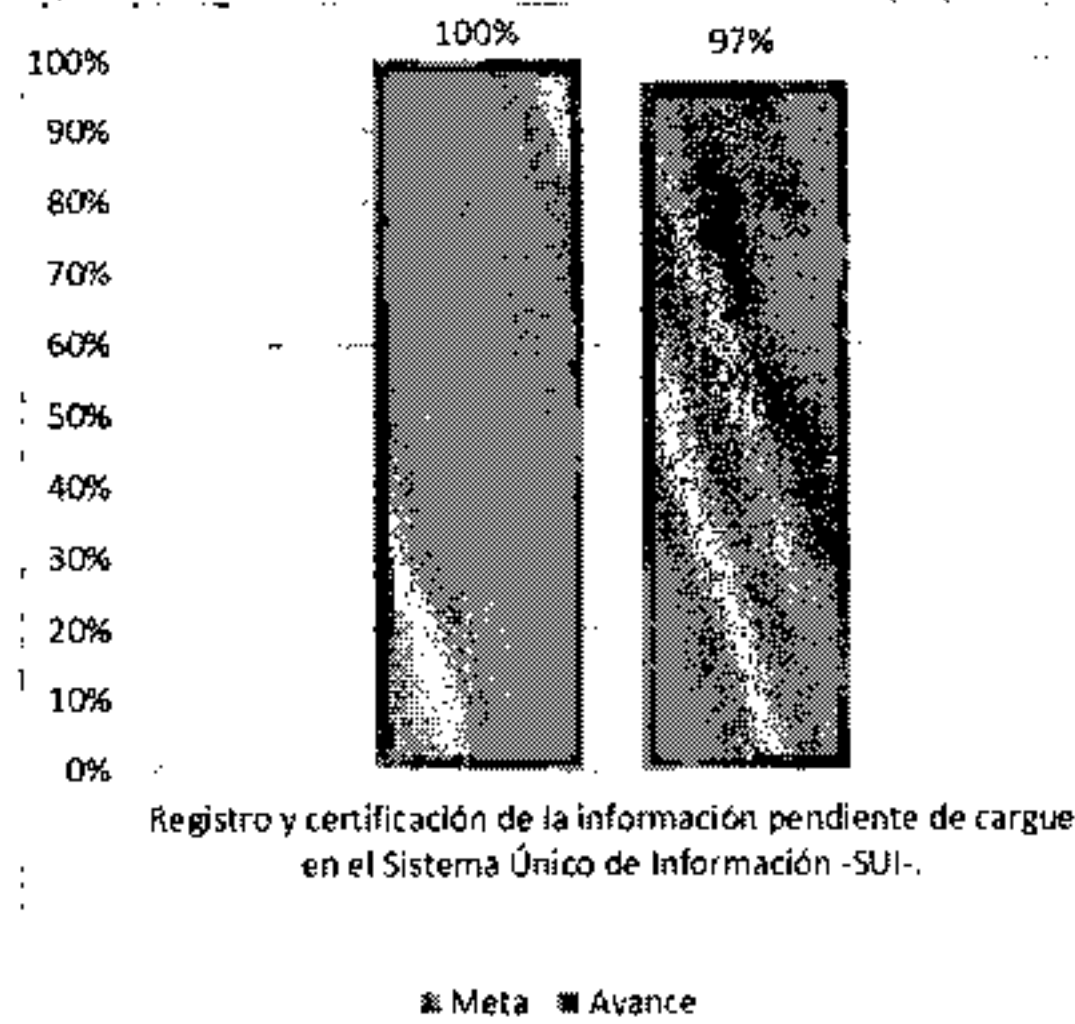
Así las cosas, se considera **CUMPLIDA** esta acción.

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. Es de precisar que al momento en que se publicó la evaluación integral en el mes de marzo de 2017, se tenían 469 reportes pendientes de cargue.

Tabla 5. Actividades Componente Reporte al SUI.

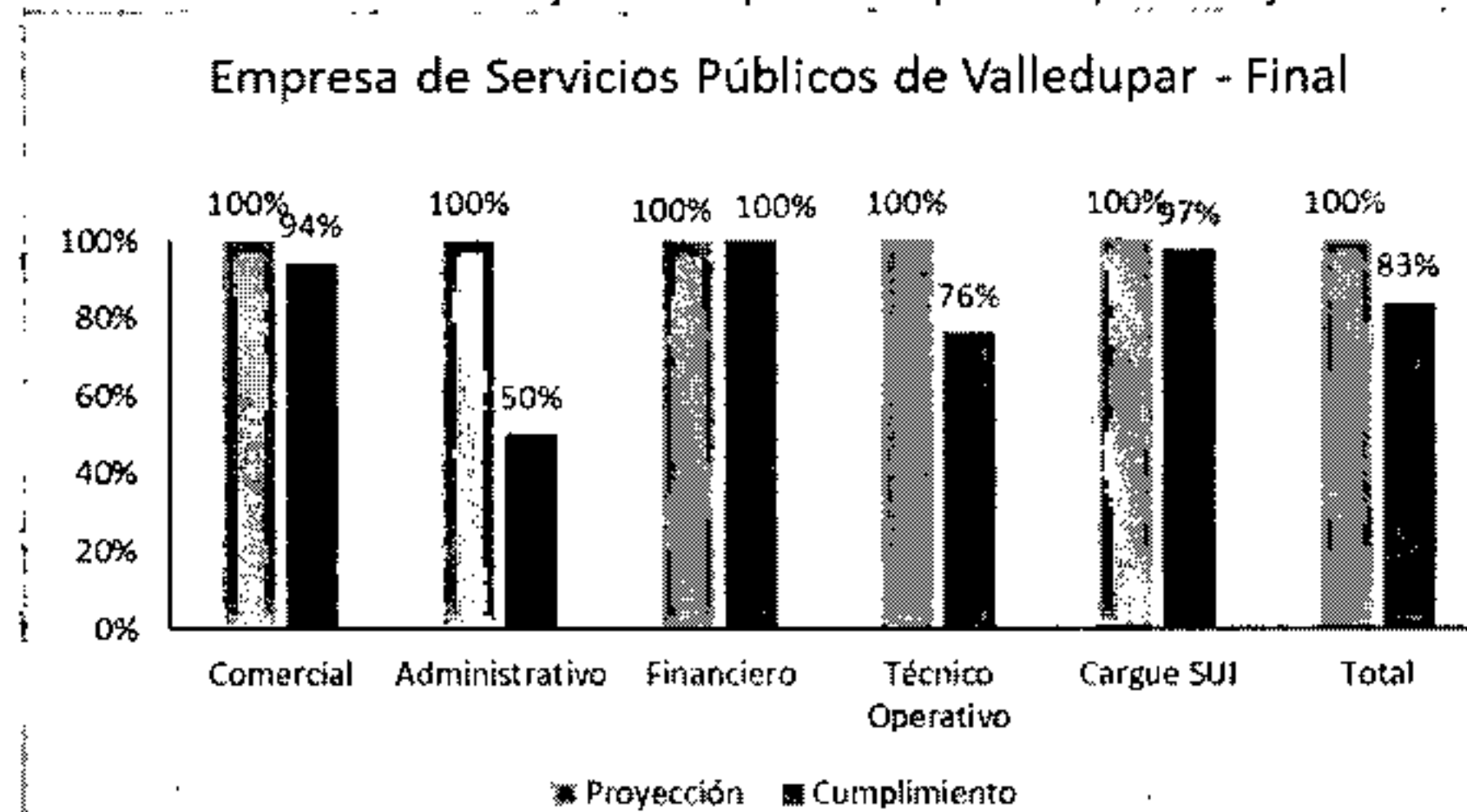
META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	FINAL	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
20. Registro y certificación de la información pendiente de cargue en el Sistema Único de Información - SUI	Registrar y certificar la información pendiente de cargue en el Sistema Único de Información -SUI-	2 meses	Indicador de porcentaje de certificación de formatos en el SUI (No. De formatos certificados / No. Total de formatos que se deben certificar) * 100	Si	Si
		Permanente, a partir del cumplimiento del plazo anterior		Si	Si

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



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

Gráfica 6. Porcentaje de cumplimiento por componente y total.



Atentamente.

Bibiana Guerrero Peñarete

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 ⁵⁶
 Oscar H Rincón Alfonso – Profesional Especializado, Grupo de Evaluación Integral - DTGAA ⁵⁷
 Nicolas Eduardo Páez Rincón – Ingeniero Especializado Grupo de Evaluación Integral – DTGAA ⁵⁸
 Revisó: Johanna Milena Cortés Quiroga – Coordinadora Grupo de Evaluación Integral (A) – DTGAA ⁵⁹
 Lorena Raad Forero – Abogada contratista – DTGAA ⁶⁰

Expediente: 2018420351600016E