

**Atención al usuario y PQR's**

**Atención al usuario y PQR's**

Atención al usuario y PQR's	Desconocimiento de la oferta de servicios empresariales por parte de los usuarios y suscriptores	Ausencia de Call Center	Deficiente comunicación con el usuario	Insatisfacción de los usuarios y consecuencias legales	No aprovechamiento de nuevas oportunidades comerciales por parte de la empresa	Establecer un call center con un equipo de trabajo que atienda las llamadas de los usuarios/ Llevar estadísticas diarias de los tipos de causales de acuerdo a las peticiones interpuestas por los usuarios.	Implementar call center	Llevar control en las PQR's recibidas (presencial, virtual o telefonicamente). Evitar procesos por SAP (silencio administrativo positivo)	Satisfacción de los usuarios	Disminución de las PQR's y mitigación de multas por incumplimientos en los tiempos de respuesta.	la Empresa no cuenta con el recurso humano ni con los equipos tecnológicos (celular) para la puesta en marcha del Call Center.
Atención al usuario y PQR's	Ausencia de orientación, direccionamiento y solución de dudas hacia los usuarios.	Ausencia de Call Center	Deficiente comunicación con el usuario	Insatisfacción de los usuarios y consecuencias legales	Usuarios desorientados sobre sus derechos y obligaciones	Integrar el Call Center al sistema comercial	Implementar call center	Desarrollo integral en los procesos comerciales	Satisfacción de los usuarios	Disminución de las PQR's y mitigación de multas por incumplimientos en los tiempos de respuesta.	CUMPLIDO: se colocó un funcionario Auxiliar administrativo en la entrada de Sala de Atención al Usuario, con el fin de brindar orientación a nuestros Usuarios; además, se dispuso de un funcionario Auxiliar administrativo, en la sala de Atención al Usuario, con el fin de depurar o disminuir los PQRS.
Atención al usuario y PQR's	Desorden en el centro de atención al usuario	Falta de digiturno	Deficiente atención presencial al usuario	Insatisfacción de los usuarios y consecuencias legales	Demoras en la atención al usuario	Control de aforo y mejora en la priorización de los usuarios de acuerdo a su necesidad	Adecuación del digiturno	Atención adecuada al usuario	Satisfacción de los usuarios	Genera valor en la atención al usuario y mejora en los tiempos y movimientos	Se encuentra en etapa de contratación
Atención al usuario y PQR's	Desorden en el centro de atención al usuario	Desconocimiento por parte del usuario con inquietudes sobre medidores	Falta de atención al usuario en relación a medidores	Insatisfacción de los usuarios y consecuencias legales	Desconfianza en el usuario en el proceso de medición sobre su microconsumo	Adecuación de un espacio en el primer piso del Edificio de EMDUPAR para la atención del usuario con solicitudes relacionadas con el medidor	Definición de responsables en la atención de medidores	Atención adecuada al usuario	Satisfacción de los usuarios	Genera valor en la atención al usuario y mejora en los tiempos y movimientos	CUMPLIDO: se colocó un funcionario Auxiliar administrativo en la Sala de Atención al Usuario, con el fin de brindar orientación a nuestros Usuarios en los concerniente de medidores.
Atención al usuario y PQR's	Falta de una herramienta web accesible al usuario para el registro de PQR's	Ausencia de herramienta web para PQR's	Falta de atención ágil a las PQR's de los usuarios	Deficiente control y seguimiento de las PQR's	Desconocimiento de la percepción de servicio por parte de los usuarios	Herramienta TIC de atención a PQR's	Desarrollo e implementación en la página web para el registro y seguimiento de PQR's	Atención adecuada al usuario	Satisfacción de los usuarios	Genera valor en la atención al usuario.	CUMPLIDO: En cuanto a la página web frente a la gestión de PQRS de la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A E.S.P., es de informar que a partir del día 26 de julio de la presente anualidad se habilitó el formato para radicar las PQRS en la página web.
Atención al usuario y PQR's	Falta de conocimiento de los usuarios sobre el contrato que define las condiciones uniformes establecidas entre la Empresa y el cliente	Ausencia del contrato de condiciones uniforme actualizado	Falta de actualización del Contrato de Condiciones Uniformes	Falta de conocimiento sobre los derechos y obligaciones existentes entre la empresa y el cliente.	Desconocimiento del tipo de relación entre la empresa y el cliente, el componente legal, trato equitativo y en igualdad de condiciones a todos los usuarios.	Actualización del Contrato de Condiciones Uniformes de los servicios que se prestan incluyendo los procedimientos a que haya lugar	Actualización, pedagogía e implementación del contrato de condiciones uniformes	Recibir la documentación estrictamente necesaria y ordenada por la ley para la realización de trámites	Claridad de la relación contractual entre las partes	Permite identificar derechos y obligaciones de las partes y garantizar al usuario el ejercicio del derecho a la defensa.	Se actualizó contrato de condiciones uniforme y asimismo fue enviado a la La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA, para su respectiva aprobación.

**Atención al usuario y PQR's**

**Atención al usuario y PQR's**

Atención al usuario y PQR's	Demora en los tiempos de respuesta a los derechos de petición, lo que genera el Silencio Administrativo Positivo (Art. 158 Ley 142 de 1994)	Ausencia de respuesta a las PQR's de los usuarios en los tiempos establecidos por la norma.	Silencio administrativo positivo que conlleva a sanciones por parte de la SSPD y/o entes de control, situación que afecta las finanzas de la empresa.	Inconformidad de los usuarios	Incumplimiento en los tiempos de respuesta, que son de 15 días hábiles	Hacer un seguimiento estricto con tiempos establecidos para generar la respuesta al usuario o suscriptor, tal como lo establece la norma	Capacitaciones con la Territorial Nororiental de la SSPD, sobre la Ley 142 de 1994.	Conocimiento de la Ley 142 de 1994, ley 1134 de 2011 y demás normas establecidas para tal fin, por parte de los funcionarios de EMDUPAR	Satisfacción de los usuarios	Disminución de las PQR'S por la causal de facturación, mitigación de multas por incumplimiento en los tiempos de respuesta de los Derechos de petición.	CUMPLIDO: Se realizó Capacitación brindada por la Dirección Territorial Nororiental de la SSPD, sobre la Ley 142 de 1994.
-----------------------------	---	---	---	-------------------------------	--	--	---	---	------------------------------	---	---

CALENDARIO DE FACTURACIÓN												
Proceso	Causa	Causa 1er NIVEL	Problema	Efecto 1er Nivel	Efecto	Solución	Solución 1er Nivel	Oportunidad de mejora	Impacto 1er Nivel	Impacto	Revisión Plan de Acción Emdupar	Propuesta
Calendario de Facturación	Ajuste a los ciclos de facturación de acuerdo a las necesidades del flujo de caja	Se afectan decisiones estructurales de facturación para atender necesidades coyunturales de caja	Cambio permanente en los ciclos de facturación	Disminución en los tiempos de las actividades.	Incumplimiento en los periodos de lectura de las porciones algunos sobrepasan los 32 días promedio. Otros no alcanzan los 28 días. Los ciclos de facturación se programan para el año. Normalmente no varían y si se modifican por 1 o 2 días.	Implementación de un calendario ANUAL de facturación con ajustes cuando sea extremadamente necesario, sin afectar los ciclos / Hacer calendario por zonas (control comercial)	En la medida de lo posible no cambiar el calendario de facturación	Contar con un calendario de facturación de forma anual, acorde con las diferentes variables: actividades en terreno, revisiones internas, crítica de las desviaciones significativas, anomalías que impiden la correcta facturación, facturación, impresión y reparto y, cultura de pago.	Contar con un calendario anual que le permita tener claridad a los hogares para la planeación de sus pagos	A la medición - Facturación de consumos de los usuarios que es la medula espinal de los ingresos y sostenibilidad de la Empresa.	En lo presentado por EMDUPAR no se establece ninguna propuesta	IMPLEMENTAR EL CALENDARIO DE FACTURACIÓN ANUAL, SIENDO ESTE EL QUE, DE LA RUTA A SEGUIR EN EL AÑO, MANEJANDO LOS PERIODOS DE CONSUMO, REPARTO Y FECHAS LÍMITES DE PAGO CON VARIACIONES MENOR A 2 DÍAS MÁXIMO. AUMENTAR LOS CICLOS DE FACTURACIÓN, SIENDO ESTOS MAS CORTOS SE PUEDEN TOMAR ACCIONES EN MENOR TIEMPO, BRINDAR SOLUCIONES INMEDIATAS REALIZANDO CRITICA Y PRECRITICA APENAS SE VAYAN CARGANDO LAS LECTURAS AL SISTEMA.
Calendario de Facturación	Ajuste a los ciclos de facturación de acuerdo a las necesidades del flujo de caja	Se afectan decisiones estructurales de facturación para atender necesidades coyunturales de caja	Afectación del flujo de caja por el cambio de los ciclos de facturación	Afectación de los ingresos de la Empresa por falta de consistencia del Calendario de facturación	Problemas en el ajuste de los ciclos de facturación.	Implementación de un calendario ANUAL de facturación con ajustes cuando sea extremadamente necesario, sin afectar los ciclos / Realizar gestión en bancos para que se refleje inmediatamente el pago en línea / Si los procesos comerciales se tercerizan debe hacer un buen empalme de Contratos. Que el contrato se termine con el reparto de la última porción del período contractual y que el nuevo contrato inicie con la selección de la siguiente porción.	En la medida de lo posible no cambiar el calendario de facturación	Realizar el calendario de facturación de acuerdo a la situación de las actividades en terreno.	Consolidación una estructura sólida de facturación	A la medición - Facturación de consumos de los usuarios que es la medula espinal de los ingresos y sostenibilidad de la Empresa.	En lo presentado por EMDUPAR no se establece ninguna propuesta	REALIZAR ESTUDIOS CON EL PERSONAL DE FACTURACIÓN, IMPLEMENTADO PLANES PILOTOS CON CICLO MÁS PEQUEÑOS DONDE SE REALICEN TODAS LAS ACTIVIDADES DEL CALENDARIO Y ASÍ PODER CONCENTRARSE EN LAS ACTIVIDADES DE RECAUDO MÁS DÍAS DEL MES. HAY QUE TENER EN CUENTA QUE ESTA ACCIÓN SE TRAZARÍA EN UN PLAZO MAYOR A 6 MESES PARA PODER MEDIR Y DETERMINAR LOS BENEFICIOS DE LO IMPLEMENTADO.
Calendario de Facturación	Confusión de los usuarios sobre la periodicidad de las facturas.	Falta de claridad en los tiempos de la factura	Afectación de la credibilidad por falta de claridad en los tiempos de la factura	Disminución de la credibilidad de los usuarios afectando la cultura de pago	Falta de un estudio de los ciclos de tal forma que el calendario no quede desbalanceado en el número de usuarios	La determinación de cambio de los ciclos del calendario de facturación debe ser una decisión gerencial con los expertos en el tema y soportada técnicamente	Documentos técnicos de soporte para la definición del calendario de facturación.	Medir la calidad del proceso. Elaborar un indicador para analizar y hacerle seguimiento a su cumplimiento	Ciclos de facturación con fechas definidas	A la medición - Facturación de consumos de los usuarios que es la medula espinal de los ingresos y sostenibilidad de la Empresa.	En lo presentado por EMDUPAR no se establece ninguna propuesta	AUMENTAR LOS CICLOS DE FACTURACIÓN, SIENDO ESTOS MAS CORTOS SE PUEDEN TOMAR ACCIONES EN MENOR TIEMPO, BRINDAR SOLUCIONES INMEDIATAS REALIZANDO CRITICA Y PRECRITICA APENAS SE VAYAN CARGANDO LAS LECTURAS AL SISTEMA.

CARTERA

Proceso	Causa	Causa 1er NIVEL	Problema	Efecto 1er Nivel	Efecto	Solución	Solución 1er Nivel	Oportunidad de mejora	Impacto 1er Nivel	Impacto	Propuesta
Cartera	Factura con doble Cupón (Obligación mensual consumo y deuda total)	Confusión en la gestión de cartera	Incremento de la cartera en los estratos 1,2,3.	Confusión para el usuario sobre el valor a cancelar	El hecho de reflejarse la deuda en la factura no implica una obligación de pago. Al decidir si paga el consumo del mes o la deuda, va a decidir por lo primero	Retirar el cupón de la factura. La factura debe tener claridad de lo que el usuario va a pagar, de acuerdo a lo estipulado en la Ley 142, artículos 147 y 148.	La cartera debe manejarse de forma independiente o separada	Aplicación de nuevas estrategias que permita el recaudo eficiente de la cartera morosa.	Eficiencia en la gestión de la cartera	Mejora de los Ingresos y logro de buen recaudo de la cartera	Eliminar la factura doble cupón, a fin de incentivar la suscripción de acuerdos de pago.
Cartera	Falta de campañas para la recuperación de cartera (Ferias al barrio, descuentos de pronto pago).	Ausencia de un plan de gestión social que genere apropiación del usuario hacia la empresa	Cultura de pago deficiente	El usuario asume la empresa alejada de sus intereses	Disminución de Ingresos. Afectación en el flujo de caja	Actos administrativos por parte de EMDUPAR que permita aliviar las deudas de los usuarios y lograr acuerdos de pago (ejem. financiaciones, condonación de intereses, etc)	Acuerdos de pago	Hacer una depuración de cartera para conocerla exactamente y castigar la que corresponda	Incremento en la liquidez de la empresa	Mejora de los Ingresos y logro de buen recaudo de la cartera	Realizar brigadas de recaudo en los diferentes barrios de la ciudad, en las cuales se otorgan descuentos por prescripción de deuda y no medición; así mismo, realizar jornadas de sensibilización sobre uso racional del servicio y cultura de pago.
Cartera	Ausencia de un reglamento interno de cartera y claridad en la administración de la misma	Fragilidad en la gestión de cartera	Falta de depuración de la cartera.	Pérdida de ejecutoriedad del acto administrativo que le dio origen	Desconocimiento de la cartera de imposible recaudo por parte de EMDUPAR. Así como, la Inexistencia probada del deudor o su insolvencia demostrada, lo cual impide ejercer o continuar ejerciendo los derechos de cobro.	Reglamentar la forma en la que EMDUPAR puede depurar la cartera a su favor cuando sea de imposible recaudo. Efectuar las actividades necesarias para la depuración de los saldos de cartera, determinando aquellas que cumplen con las condiciones relativas a la aplicación de algún fenómeno extintivo de la acción de cobro, con el fin de reflejar la realidad económica de la entidad	Depuración de las cuentas por cobrar identificando las partidas a las que se les pueda aplicar algún fenómeno extintivo de la acción de cobro hasta la disposición final de la documentación para lograr la depuración de la cartera prescrita	El representante legal creará un comité de cartera y expedirá el acto administrativo que corresponda para realizar la depuración, el castigo de los valores y la exclusión de la gestión de los valores contables de la cartera	Conocer realmente cuál es la cartera de la empresa y su respectivo cobro	Estados financieros que revelen en forma fidedigna, la realidad económica, financiera y patrimonial de la empresa	Elaborar manual de depuración de cartera - Realizar tercerización en cobro de cartera

CARTERA

Proceso	Causa	Causa 1er NIVEL	Problema	Efecto 1er Nivel	Efecto	Solución	Solución 1er Nivel	Oportunidad de mejora	Impacto 1er Nivel	Impacto	Propuesta
Cartera	Desconocimiento de conceptos Jurídicos para cada caso concreto de cartera, con el objeto de garantizar el debido proceso, basado en la evaluación de los documentos y su valoración legal, que indique la existencia real de derechos u obligaciones para definir la posibilidad o no de adelantar algún trámite para el recaudo o pago, según corresponda.	Aumento en la cartera de la empresa	El colaborador comercial no ha alcanzado la meta del 95% de recuperación de cartera	Envejecimiento de la cartera	Las variaciones de cartera no han permitido el normal funcionamiento de la empresa por la afectación en el recaudo de los servicios prestados	<p>Campañas de información al usuario y un cronograma de estrategias de cobro.</p> <p>Establecer multas, sanciones y castigos por mora en cartera a los usuarios, de acuerdo a la norma.</p> <p>Generar una cultura de pago (llamar a los usuarios morosos, notificaciones por correo electrónico, llevando un control). El Comité de Supervisión debe hacer unos protocolos de cumplimiento y seguimiento a la responsabilidad del colaborador empresarial</p>	Realizar controles de facturación de forma mensual para minimizar el incremento de la cartera por sectores y estratos.	Reglamento interno por parte de Emdupar sobre recaudo y administración de cartera	Adopción de metodologías revisando costo – beneficio como criterio para mejorar la cartera	Mejora de los Ingresos y logro de buen recaudo de la cartera	Elaborar un instructivo de supervisión al colaborador empresarial que permita realizar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales

CARTERA

Proceso	Causa	Causa 1er NIVEL	Problema	Efecto 1er Nivel	Efecto	Solución	Solución 1er Nivel	Oportunidad de mejora	Impacto 1er Nivel	Impacto	Propuesta
Cartera	Respaldos ineficaces de las deudas contraídas por los usuarios morosos. Débil seguimiento a la cartera. Falta de gestiones administrativas, tendientes a obtener el pago de las obligaciones en mora y evitar el atraso de dichas obligaciones a favor de EMDUPAR	No existe una política clara para realizar acciones de cobro persuasivo.	Incremento de la cartera por ineficacia en el cobro	Débil recuperación de cartera afectando los ingresos	Incremento sostenido de la cartera	Definir las actividades para lograr la recuperación por medios persuasivos de la cartera generada. Buscar la persuasión al deudor mediante mecanismos que lo lleven a pagar la totalidad de la obligación de manera inmediata o suscribir un acuerdo de pago	Recepcionar, analizar y verificar los documentos, de la propuesta de pago que hagan los usuarios, la cual debe ir dirigida al jefe financiero de la empresa señalando el valor del abono inicial, que no puede ser inferior al diez (10%) por ciento del valor de la deuda incluido el valor de los intereses	Perfeccionamiento de un reglamento Interno de recaudo y administración de la cartera. El personal de Emdupar autorizado debe consultar la Ventanilla Única de Registro de la Superintendencia de Notariado y Registro, para conocer de forma virtual el estado jurídico de los bienes inmuebles del deudor.	Reducción de procesos de cobro jurídico.	Mejora en la cancelación de obligaciones por parte de los deudores de manera voluntaria y aumento de los acuerdos de pago, antes de iniciar el proceso de cobro coactivo	Documentar las estrategias de cobro persuasivo indicando la aplicación de cada una de ellas dependiente los meses de deuda

CARTERA

Proceso	Causa	Causa 1er NIVEL	Problema	Efecto 1er Nivel	Efecto	Solución	Solución 1er Nivel	Oportunidad de mejora	Impacto 1er Nivel	Impacto	Propuesta
Cartera	Respaldos ineficaces de las deudas contraídas por los usuarios morosos. Débil seguimiento a la cartera. Falta de gestiones administrativas, tendientes a obtener el pago de las obligaciones en mora y evitar el atraso de dichas obligaciones a favor de EMDUPAR	No existe una política clara para realizar acciones de cobro persuasivo.	Incremento de la cartera por ineficacia en el cobro	Débil recuperación de cartera afectando los ingresos	Incremento sostenido de la cartera	La gestión de cobro en su etapa persuasiva deberá seguir el procedimiento establecido en el Estatuto Tributario, el Reglamento Interno de Recaudo y Administración de EMDUPAR. La etapa de gestión persuasiva deberá tener un tiempo determinado, contados a partir de la exigibilidad de la obligación. Al vencimiento del término previsto y no logrado el pago de la obligación en mora o el acuerdo de pago, podrá darse inicio al cobro por parte del área correspondiente. Si el deudor a pesar de la gestión persuasiva manifiesta expresamente no estar interesado en el pago de la deuda, se dará por terminada la etapa persuasiva en cualquier momento, así sea, antes del cumplimiento del plazo indicado.	Determinar los deudores a los que se les debe realizar la gestión de cobro persuasivo, a quienes se les debe enviar comunicaciones y a los que solamente se les debe llamar.	Perfeccionamiento de un reglamento Interno de recaudo y administración de la cartera. El personal de Emdupar autorizado debe consultar la Ventanilla Única de Registro de la Superintendencia de Notariado y Registro, para conocer de forma virtual el estado jurídico de los bienes inmuebles del deudor.	Reducción de procesos de cobro jurídico.	Mejora en la cancelación de obligaciones por parte de los deudores de manera voluntaria y aumento de los acuerdos de pago, antes de iniciar el proceso de cobro coactivo	Documentar las estrategias de cobro persuasivo indicando la aplicación de cada una de ellas dependiente los meses de deuda

CARTERA

Proceso	Causa	Causa 1er NIVEL	Problema	Efecto 1er Nivel	Efecto	Solución	Solución 1er Nivel	Oportunidad de mejora	Impacto 1er Nivel	Impacto	Propuesta
Cartera	Deficiente acuerdo con los bancos y pasarelas de pago.	Debilidad en los mecanismos de traslado de la información de los bancos a la empresa	Pago en línea no se refleja en tiempo real	Alteración en las cuentas de la empresa	Afectación de la relación entre empresa y usuario que afecta la comodidad, seguridad, respaldo, tranquilidad por parte de EMDUPAR para poder pagar la factura o las deudas financiadas	Soporte de tecnología y software: Gestión por parte de EMDUPAR ante los bancos o entidades para que el pago en línea se vea reflejando inmediatamente en las cuentas de EMDUPAR, lo cual beneficiará de forma efectiva a la empresa: seguridad, aprobación, soportes, le permite al usuario que se encuentren fuera de la ciudad o país pagar la factura,	Fortalecimiento de herramientas eficaces de recaudo	Mejoramiento de la información contable de la empresa	Fluidez de caja	Claridad de cuentas en tiempo real	Implementar web service que permita reflejar el pago de los clientes en línea.  Hace parte de la estabilización del open
Cartera	Poca oferta de facilidades de pago a los deudores morosos	No existe una política clara para realizar acciones de cobro	Ausencia de actos administrativos para la gestión de cartera	Morosidad e incremento en la cartera	Vencimiento sostenido de cartera	Estructuración de actos administrativos que permitan financiaciones a los deudores facilitandoles el pago de las deudas. Revisión de la condonación de los intereses, de acuerdo a la normatividad existente.	Mejora en la eficiencia y la eficacia en el recaudo	Facilidad de pago a los usuarios	Saneamiento de cartera	Recuperación de cartera para mejorar los ingresos y sostenibilidad de la Empresa.	Envío masivo de actos administrativos a través de la mensajería 472, en los cuales se ofrezcan descuentos y acuerdos de pago a los clientes morosos.
Cartera	Envejecimiento gradual de cartera para realizar castigo de la misma (62.000 usuarios se encuentra con cartera de los 102.000 usuarios facturados)	Falta de Analisis de la cartera	Deficiente gestión de cartera	Morosidad e incremento en la cartera	Deficiente situación de liquidez en EMDUPAR debido a la debilidad de las estrategias de gestión de cobro de cartera empleadas.	Hacer un cronograma de actividades que permita hacerle seguimiento y gestión ante entidades para hacer el cobro de las mismas (DIAN, entre otras). Crear o actualizar un archivo digital de la cartera para determinar el estado actual de las obligaciones.	Implementar un modelo estratégico de mejora en la eficiencia de la cartera.	Mejorar los Ingresos. Recaudo en la cartera	Saneamiento de cartera	Recuperación de cartera para mejorar los ingresos y sostenibilidad de la Empresa.	Asignar líderes de seguimiento ala cartera bien sea por antigüedad de la misma o por usos y estratos.

CARTERA

Proceso	Causa	Causa 1er NIVEL	Problema	Efecto 1er Nivel	Efecto	Solución	Solución 1er Nivel	Oportunidad de mejora	Impacto 1er Nivel	Impacto	Propuesta
Cartera	Envejecimiento gradual de cartera para realizar castigo de la misma (62.000 usuarios se encuentra con cartera de los 102.000 usuarios facturados)	Falta de Analisis de la cartera	Deficiente gestión de cartera	Morosidad e incremento en la cartera	Deficiente situación de liquidez en EMDUPAR debido a la debilidad de las estrategias de gestión de cobro de cartera empleadas.	Indicadores de gestión en el personal del área comercial, iniciando en la prestación del servicio oportuno al dar respuesta a las quejas y reclamos emitidos por los usuarios (PQR) hasta el cobro de la cartera permitiendo la disminución de la misma que se encuentre vencida.	Implementar un modelo estratégico de mejora en la eficiencia de la cartera.	Mejorar los Ingresos. Recaudo en la cartera	Saneamiento de cartera	Recuperación de cartera para mejorar los ingresos y sostenibilidad de la Empresa.	Implementar y realizar seguimiento mensual a indicadores de gestión del área
Cartera	Envejecimiento gradual de cartera para realizar castigo de la misma (62.000 usuarios se encuentra con cartera de los 102.000 usuarios facturados)	Falta de Analisis de la cartera	Deficiente gestión de cartera	Morosidad e incremento en la cartera	Deficiente situación de liquidez en EMDUPAR debido a la debilidad de las estrategias de gestión de cobro de cartera empleadas.	Embargo de las cuentas de los usuarios que presentan Defraudación de Fluidos.	Implementar un modelo estratégico de mejora en la eficiencia de la cartera.	Mejorar los Ingresos. Recaudo en la cartera	Saneamiento de cartera	Recuperación de cartera para mejorar los ingresos y sostenibilidad de la Empresa.	Asignar líderes de seguimiento a la cartera bien sea por antigüedad de la misma o por usos y estratos.
Cartera	Envejecimiento gradual de cartera para realizar castigo de la misma (62.000 usuarios se encuentra con cartera de los 102.000 usuarios facturados)	Falta de Analisis de la cartera	Deficiente gestión de cartera	Morosidad e incremento en la cartera	Deficiente situación de liquidez en EMDUPAR debido a la debilidad de las estrategias de gestión de cobro de cartera empleadas.	Cobro Coactivo debe tener un plan estratégico sólido y robusto para quienes tengan cartera vencida por más de 150 días. Mecanismos de presión para que los usuarios paguen las deudas contraídas de acueducto y alcantarillado (correo certificado, pago por aviso, medidas cautelares, etc). Reporte en el Boletín de deudores morosos del Estado, BDME	Implementar un modelo estratégico de mejora en la eficiencia de la cartera.	Mejorar los Ingresos. Recaudo en la cartera	Saneamiento de cartera	Recuperación de cartera para mejorar los ingresos y sostenibilidad de la Empresa.	Contratación de un aliado comercial que gestione la cartera superior a 6 meses

CARTERA

Proceso	Causa	Causa 1er NIVEL	Problema	Efecto 1er Nivel	Efecto	Solución	Solución 1er Nivel	Oportunidad de mejora	Impacto 1er Nivel	Impacto	Propuesta
Cartera	Envejecimiento gradual de cartera para realizar castigo de la misma (62.000 usuarios se encuentra con cartera de los 102.000 usuarios facturados)	Falta de Analisis de la cartera	Deficiente gestión de cartera	Morosidad e incremento en la cartera	Deficiente situación de liquidez en EMDUPAR debido a la debilidad de las estrategias de gestión de cobro de cartera empleadas.	Contratar una empresa especializada en recuperación de cartera	Implementar un modelo estratégico de mejora en la eficiencia de la cartera.	Mejorar los Ingresos. Recaudo en la cartera	Saneamiento de cartera	Recuperación de cartera para mejorar los ingresos y sostenibilidad de la Empresa.	Contratación de un aliado comercial que gestione la cartera superior a 6 meses

**CATASTRO DE USUARIOS**

Proceso	Causa	Causa 1er NIVEL	Problema	Efecto 1er Nivel	Efecto	Solución	Solución 1er Nivel	Oportunidad de mejora	Impacto 1er Nivel	Impacto	Revisión Plan de Acción Emdupar
Catastro de Usuarios	Aún no está en operación por parte de Emdupar el catastro de usuarios pues hacen falta varios parámetros descritos en el contrato firmado con Radian.	Ausencia de un catastro de usuarios en funcionamiento	Deficiencias en la recopilación y organización de la base de datos de usuarios.	Desconocimiento del universo de usuarios y sus características específicas	Al terminar el contrato con RADIAN la empresa quedaria sin una base de datos actualizada.	Emdupar debe implementar el software o los programas y equipos necesarios para incluir la base de datos dispuesta por RADIAN.	Plan de acción para poner en funcionamiento por parte de Emdupar el catastro de usuarios en el corto plazo	Tener un Catastro de Usuarios robusto que permita validar los procesos operativos	Mejorar el recaudo en la cartera de EMDUPAR	Contar con la información de cada uno de los usuarios, número de acometidas de acueducto, existencia de conexiones fraudulentas, verificación si los predios cuentan con servicio de alcantarillado, el estrato de cada usuario y otros aspectos indispensables para optimizar la base de datos en materia de acueducto, alcantarillado e identificación de anomalías. Identificación catastral, el caudal del agua potable, entre otros.	No se contempla en el Plan de Acción de Emdupar
Catastro de Usuarios	Aún no está en operación por parte de Emdupar el catastro de usuarios pues hacen falta varios parámetros descritos en el contrato firmado con Radian.	Ausencia de un catastro de usuarios en funcionamiento	Deficiencias en la recopilación y organización de la base de datos de usuarios.	Desconocimiento del universo de usuarios y sus características específicas	Cuentas inactivas (esto debe estar reflejado en el catastro de usuarios o usuarios no registrados). No permite mirar los indicadores de calidad y los parámetros que se deben evaluar	Base de datos de predios diferenciales (ICBF, Madres comunitarias, etc). El contratista RADIAN debe actualizar continuamente la base de datos. Este tema debe ser organizado y soportado por la Unidad Controlable de Catastro de Usuarios hasta la terminación del contrato.	Plan de acción para poner en funcionamiento por parte de Emdupar el catastro de usuarios en el corto plazo	Disponibilidad de la información georreferenciada que refleje las características de los usuarios a quienes se les presta el servicio.	Mejorar el recaudo en la cartera de EMDUPAR	Mantenimiento y actualización de la información existente, de acuerdo con las exigencias de la prestación del servicio.	No se contempla en el Plan de Acción de Emdupar
Catastro de Usuarios	Aún no está en operación por parte de Emdupar el catastro de usuarios pues hacen falta varios parámetros descritos en el contrato firmado con Radian.	Ausencia de un catastro de usuarios en funcionamiento	Deficiencias en la recopilación y organización de la base de datos de usuarios.	Desconocimiento del universo de usuarios y sus características específicas	Cuentas inactivas (esto debe estar reflejado en el catastro de usuarios o usuarios no registrados). No permite mirar los indicadores de calidad y los parámetros que se deben evaluar	Se debe garantizar la integración, las variables entre lo operativo y lo comercial. Completar, unificar y mejorar la calidad de los datos operativos y los datos comerciales para que estos finalmente sean interoperables entre las plataformas o software que tenga EMDUPAR	Plan de acción para poner en funcionamiento por parte de Emdupar el catastro de usuarios en el corto plazo	Armonizar la sectorización hidráulica y demás aspectos comerciales de acuerdo con los nuevos límites del área de la Empresa, de tal manera que permita tener unas hipótesis más reales para la definición de planes y programas de control de pérdidas.	Mejorar el recaudo en la cartera de EMDUPAR	Mantenimiento y actualización de la información existente, de acuerdo con las exigencias de la prestación del servicio.	En el punto 5° del Plan de Acción se plantea la compra de unas licencias de nuevas licencias que podrían utilizarse para la integración de las variables entre lo operativo y lo comercial. Buscar que los datos sean interoperables.
Catastro de Usuarios	Falta capacitación para el personal que va a manipular el Catastro de Usuarios en cada uno de los aplicativos que lo impacten.	Ausencia de un catastro de usuarios en funcionamiento	Deficiencias en la recopilación y organización de la base de datos de usuarios.	Desconocimiento del universo de usuarios y sus características específicas	Catastro de usuarios inoperante	Capacitar al personal que va a asumir el manejo del Catastro de Usuarios, seis meses antes de terminar el contrato por parte de RADIAN	Plan de acción para poner en funcionamiento por parte de Emdupar el catastro de usuarios en el corto plazo	Tener una buena planeación y gestión del desarrollo territorial evidenciando, la innovación técnica y metodologías que permita la agilidad y eficiencia de los procesos.	Mejorar el recaudo en la cartera de EMDUPAR	Mantenimiento y actualización de la información existente, de acuerdo con las exigencias de la prestación del servicio.	No se contempla en el Plan de Acción de Emdupar
Catastro de Usuarios	Aún no está en operación por parte de Emdupar el catastro de usuarios pues hacen falta varios parámetros descritos en el contrato firmado con Radian.	Ausencia de un catastro de usuarios en funcionamiento.	Deficiencias en la recopilación y organización de la base de datos de usuarios.	Desconocimiento del universo de usuarios y sus características específicas	Catastro de usuarios inoperante	Conocer cuáles fueron los datos suministrados por EMDUPAR que le permitió a RADIAN interactuar con esta información para comparar con el Catastro de Usuarios que está entregando. Así mismo, RADIAN debe apoyar las labores que correspondan al control de calidad en la entrega de información de las entidades externas o consultores de la Empresa y que impacten al catastro tanto de usuarios como de redes. Por otra parte, los predios que estan conectados irregularmente a las redes oficiales a través de mangueras también deben estar incluidas en el catastro, escoger el sector hidráulico y georreferenciarlo, así sea en forma de loteo, de acuerdo a lo que se observe en terreno. Se debe identificar en el sistema y luego en terreno.	Plan de acción para poner en funcionamiento por parte de Emdupar el catastro de usuarios en el corto plazo	Obtener información básica, debidamente clasificada y seleccionada,	Mejorar el recaudo en la cartera de EMDUPAR	Mantenimiento y actualización de la información existente, de acuerdo con las exigencias de la prestación del servicio.	No se contempla en el Plan de Acción de Emdupar

**CATASTRO DE USUARIOS**

Proceso	Causa	Causa 1er NIVEL	Problema	Efecto 1er Nivel	Efecto	Solución	Solución 1er Nivel	Oportunidad de mejora	Impacto 1er Nivel	Impacto	Revisión Plan de Acción Emdupar
Catastro de Usuarios	Aún no está en operación por parte de Emdupar el catastro de usuarios pues hacen falta varios parámetros descritos en el contrato firmado con Radian.	Ausencia de un catastro de usuarios en funcionamiento	Deficiencias en la recopilación y organización de la base de datos de usuarios.	Desconocimiento del universo de usuarios y sus características específicas	Catastro de usuarios inoperante	Establecer y optimizar las rutas más adecuadas para realizar los recorridos a fin de hacer la toma de lecturas, crítica, distribución de la facturación y atención al usuario, reducción y control de pérdidas de agua.	Plan de acción para poner en funcionamiento por parte de Emdupar el catastro de usuarios en el corto plazo	Lograr la estructuración de la estadística comercial y de los indicadores de gestión.	Mejorar el recaudo en la cartera de EMDUPAR	Mantenimiento y actualización de la información existente, de acuerdo con las exigencias de la prestación del servicio.	No se contempla en el Plan de Acción de Emdupar
Catastro de Usuarios	Aún no está en operación por parte de Emdupar el catastro de usuarios pues hacen falta varios parámetros descritos en el contrato firmado con Radian.	Ausencia de un catastro de usuarios en funcionamiento	Deficiencias en la recopilación y organización de la base de datos de usuarios.	Desconocimiento del universo de usuarios y sus características específicas	Catastro de usuarios inoperante	Sectorización hidráulica y estudio de la macromedición	Plan de acción para poner en funcionamiento por parte de Emdupar el catastro de usuarios en el corto plazo	Contar con un estudio de macro-medición, para definir programas y el mejoramiento de la cobertura	Mejorar el recaudo en la cartera de EMDUPAR	Mantenimiento y actualización de la información existente, de acuerdo con las exigencias de la prestación del servicio.	En el numeral 17 del Plan de Acción de Emdupar se encuentra la modelación hidráulica. Por lo tanto, se encuentra incluida esta propuesta

PÉRDIDAS COMERCIALES

Proceso	Causa	Causa 1er NIVEL	Problema	Efecto 1er Nivel	Efecto	Solución	Solución 1er Nivel	Oportunidad de mejora	Impacto 1er Nivel	Impacto	Propuesta
Pérdidas Comerciales	Existen incumplimientos en la norma para la instalación de medidores	Deficiente gestión de las pérdidas aparentes por consumos autorizados no facturados.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Aumento de reclamaciones de los usuarios	Fortalecer el proceso con el aumento del equipo necesario y capacitado para realizar la instalación y lectura de medidores.	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del area de gestión comercial.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Mejora en la percepción del servicio, y de la experiencia del usuario.	Disminución de las reclamaciones de los usuarios.	Realizar seguimiento a los usuarios con facturación promedio a fin de generar las órdenes de cambio o instalación respectiva, respetando el debido proceso y facturando lo realmente consumido
Pérdidas Comerciales	Existen incumplimientos en la norma para la instalación de medidores	Deficiente gestión de las pérdidas aparentes por consumos autorizados no facturados.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Problemas en la facturación	Fortalecer el proceso con el aumento del equipo necesario y capacitado para realizar la instalación y lectura de medidores.	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del area de gestión comercial.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Eficiencia en la facturación que aumenta los ingresos logrando una sostenibilidad financiera	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Realizar seguimiento a los usuarios con facturación promedio a fin de generar las órdenes de cambio respectivas, respetando el debido proceso y facturando lo realmente consumido
Pérdidas Comerciales	Falta la revisión previa a facturación estipulado por el art. 149 de la ley 142 de 1994, es obligatoria para determinar los altos o bajos consumos en una vigencia. Desconocimiento, incumplimiento de contrato, elaborar protocolos de crítica y precritica, Elaborar funciones claras	Deficiente gestión de las pérdidas aparentes por consumos autorizados no facturados.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Incumplimiento de las disposiciones sobre el analisis de los consumos. Incumplimiento contractual del colborador empresarial.	Fortalecer el proceso de gestión comercial con los protocolos de actividades de critica y precritica	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del area de gestión comercial.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Eficiencia en la facturación que aumenta los ingresos logrando una sostenibilidad financiera	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Elaborar un instructivo de supervisión al colaborador empresarial que permita realizar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales, entre las cuales se encuentran la ejecución de las revisiones previas

PÉRDIDAS COMERCIALES

Proceso	Causa	Causa 1er NIVEL	Problema	Efecto 1er Nivel	Efecto	Solución	Solución 1er Nivel	Oportunidad de mejora	Impacto 1er Nivel	Impacto	Propuesta
Pérdidas Comerciales	Falta trazabilidad en el procedimiento del debido proceso para la instalación de medidores	Falla en el seguimiento y supervisión de las actividades tercerizadas de instalación y calibración de medidores.	Ineficiente gestión empresarial en el seguimiento y control a la obligaciones del colaborador empresarial.	Posibles sanciones de la SSPD y demás entes de control.	Requerimiento de los usuarios por incumplimiento de la norma en la instalación del medidor.	Comninar al colaborador comercial al cumplimiento de sus obligaciones, asi como para entregar las oportunidades de mejora y lecciones aprendidas del proceso de instalacion de medidores.	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del area de gestión comercial.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Eficiencia en la facturación que aumenta los ingresos logrando una sostenibilidad financiera	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Elaborar un instructivo de supervisión al colaborador empresarial que permita realizar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales, entre las cuales se encuentran la instalación de medidores
Pérdidas Comerciales	Falta un cronograma de instalación de medidores	Deficiente gestión de las pérdidas aparentes por consumos autorizados no facturados.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Falta de planeación para aumentar los ingresos de recaudo para la empresa	Realizar un analisis de obsolescencia del parque de medidores y establecer un programa de reposición de medidores.	Programa de reposición de medidores.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Eficiencia en la facturación que aumenta los ingresos logrando una sostenibilidad financiera	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Realizar un plan de instalación de medidores que incluya predios nunca medidos y predios con medidor para reposición.
Laboratorio de Medidores	Laboratorio de medidores sin acreditar, claridad en la cadena de custodia, falta de capacitación y asignación de personal.	Deficiente gestión de las pérdidas aparentes por consumos autorizados no facturados.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Posibles sanciones de la SSPD y demás entes de control.	Requerimiento de los usuarios por incumplimiento de la norma en la cadena de custodia de los medidores.	Incluir en el programa las capacitaciones del personal sobre cadena de custodia.	Programa de reposición de medidores.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Eficiencia en la facturación que aumenta los ingresos logrando una sostenibilidad financiera	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	SE CREARA NORMA TECNICA INTERNA DE MICROMEDICION PARA AJUSTAR EL PROCESO DE MEDICION Y AJUSTAR LOS INSTUMENTOS A LAS CONDICIONES DE LA CIUDAD
Laboratorio de Medidores	Incumplimiento del colaborador comercial de acuerdo a lo pactado contractualmente	Falla en el seguimiento y supervisión de las actividades Tercerizadas de instalación y calibración de medidores.	Ineficiente gestión comercial en el cumplimiento de disposiciones de ley.	Posibles sanciones de la SSPD y demás entes de control.	Adelantar el proceso en caso de incumplimiento al contrato	Comninar al colaborador comercial al cumplimiento de sus obligaciones, entregando la acreditación del laboratorio y capacitación del personal.	Programa de reposición de medidores.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Mejora en la percepción del servicio, y de la experiencia del usuario.	Disminución de las reclamaciones de los usuarios.	
Laboratorio de Medidores	Laboratorio de medidores sin acreditar, claridad en la cadena de custodia, falta de capacitación y asignación de personal.	Falla en el seguimiento y supervisión de las actividades Tercerizadas de instalación y calibración de medidores.	Ineficiente gestión empresarial en el seguimiento y control a la obligaciones del colaborador empresarial.	Posibles sanciones de la SSPD y demás entes de control.	No se asignan recursos específicos para Inversiones	Comninar al colaborador comercial al cumplimiento de sus obligaciones, entregando la acreditación del laboratorio y capacitación del personal.	Programa de reposición de medidores.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Mejora en la percepción del servicio, y de la experiencia del usuario.	Disminución de las reclamaciones de los usuarios.	

PÉRDIDAS COMERCIALES

Proceso	Causa	Causa 1er NIVEL	Problema	Efecto 1er Nivel	Efecto	Solución	Solución 1er Nivel	Oportunidad de mejora	Impacto 1er Nivel	Impacto	Propuesta
Laboratorio de Medidores	Laboratorio de medidores sin acreditar, claridad en la cadena de custodia, falta de capacitación y asignación de personal.	Falla en el seguimiento y supervisión de las actividades Tercerizadas de instalación y calibración de medidores.	Ineficiente gestión empresarial en el seguimiento y control a la obligaciones del colaborador empresarial.	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Levantamientos de requerimientos de información	Comninar al colaborador comercial al cumplimiento de sus obligaciones, entregando la acreditación del laboratorio y capacitación del personal.	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del area de gestión comercial.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Mejora en la percepción del servicio, y de la experiencia del usuario.	Disminución de las reclamaciones de los usuarios.	AUN ESTAMOS EN EL CORNOGRAMA ENTREGADO POR EL CONTRATISTA, SIGUEN ENVIANDO DOCUMENTACION DEL LABORATORIO, SE REQUIERE QUE
Laboratorio de Medidores	Laboratorio de medidores sin acreditar, claridad en la cadena de custodia, falta de capacitación y asignación de personal.	Falla en el seguimiento y supervisión de las actividades Tercerizadas de instalación y calibración de medidores.	Ineficiente gestión comercial en el cumplimiento de disposiciones de ley.	Posibles sanciones de la SSPD y demás entes de control.	Ante un proceso puede fallar en contra de la empresa por el debido proceso	Comninar al colaborador comercial al cumplimiento de sus obligaciones, entregando la acreditación del laboratorio y capacitación del personal.	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del area de gestión comercial.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Mejora en la percepción del servicio, y de la experiencia del usuario.	Disminución de las reclamaciones de los usuarios.	
Laboratorio de Medidores	Laboratorio de medidores sin acreditar, claridad en la cadena de custodia, falta de capacitación y asignación de personal.	Falla en el seguimiento y supervisión de las actividades Tercerizadas de instalación y calibración de medidores.	Ineficiente gestión empresarial en el seguimiento y control a la obligaciones del colaborador empresarial.	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Falta de un soporte técnico que permita tener innovación en el proceso	Comninar al colaborador comercial al cumplimiento de sus obligaciones, generando un plan de acción para las actividades de corte y suspensión.	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del area de gestión comercial.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Mejora en la percepción del servicio, y de la experiencia del usuario.	Disminución de las reclamaciones de los usuarios.	
Laboratorio de Medidores	Laboratorio de medidores sin acreditar, claridad en la cadena de custodia, falta de capacitación y asignación de personal.	Falla en el seguimiento y supervisión de las actividades Tercerizadas de instalación y calibración de medidores.	Ineficiente gestión empresarial en el seguimiento y control a la obligaciones del colaborador empresarial.	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Inexistencia de homologación en las especificación de medidores de acuerdo a lo establecido por la ONAC	Contar con un laboratorio acreditado de medidores con personal capacitado que permita hacer la revisión y llevar una custodia de acuerdo a la norma (Según ONAC)	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del area de gestión comercial.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Mejora en la percepción del servicio, y de la experiencia del usuario.	Disminución de las reclamaciones de los usuarios.	

PÉRDIDAS COMERCIALES

Proceso	Causa	Causa 1er NIVEL	Problema	Efecto 1er Nivel	Efecto	Solución	Solución 1er Nivel	Oportunidad de mejora	Impacto 1er Nivel	Impacto	Propuesta
Laboratorio de Medidores	Falta realizar una mejor homologación en las especificaciones de medidores, de acuerdo a lo establecido por la ONAC	Falla en el seguimiento y supervisión de las actividades Tercerizadas de instalación y calibración de medidores.	Ineficiente gestión comercial en el cumplimiento de disposiciones de ley.	Posibles sanciones de la SSPD y demás entes de control.	Ausencia de reglas unificadas sobre especificaciones de los medidores, que permitan unas condiciones mínimas para la lectura.	Establecer especificaciones de los medidores para diulgación con los usuarios.	Programa de reposición de medidores.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Mejora en la percepción del servicio, y de la experiencia del usuario.	Disminución de las reclamaciones de los usuarios.	EMDUPAR MODIFIQUE LOS ESTATUTOS Y AJUSTAR LOS DOCUMENTO, RESOLUCIONES PARA CUBRIR LOS REQUISITOS DE LA ISO 17025. SE REQUIERE SOLICITARLE A RADIAN POR MEDIO DEL COMITE DE SUPERVISION EL PAGO TOTAL DEL PROCESO DE ACREDITACION YA QUE FALTA PUNTOS IMPORTANTES POR PARTE DE EMDUPAR PARA CONTINUAR CON LA ACREDITACION.
Pérdidas Comerciales	Existen predios sin micro - medición en los estratos 1,2,3. Tampoco se promedian	Deficiente gestión de las pérdidas aparentes por defraudación de fluidos.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Aumento IANC y del IPUF	Incluir en el programa de reposición la instalación de medidores a usuarios, que incluye las campañas sociales con la comunidad. Incluir indicador con metas de ingresos	Programa de reposición de medidores.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Eficiencia en la facturación que aumenta los ingresos logrando una sostenibilidad financiera	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Realizar jornadas de sensibilización sobre uso racional del servicio y cultura de pago en los diferentes barrios de la ciudad.
Pérdidas Comerciales	Existen predios sin micro - medición en los estratos 1,2,3. Tampoco se promedian	Deficiente gestión de las pérdidas aparentes por defraudación de fluidos.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Perdida de oportunidad en el aumento de la facturación y el recaudo.	Incluir en el programa de reposición la instalación de medidores a usuarios, que incluye las campañas sociales con la comunidad.	Programa de reposición de medidores.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Eficiencia en la facturación que aumenta los ingresos logrando una sostenibilidad financiera	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Elaborar un instructivo de supervisión al colaborador empresarial que permita realizar seguimiento a los usuarios con consumo cero
Pérdidas Comerciales	Ausencia o deficiente plan de pérdidas ( actividades, metas, beneficios, tiempos...)	Deficiente gestión de las pérdidas aparentes por defraudación de fluidos.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Perdida de oportunidad en el aumento de la facturación y el recaudo.	Reingeniería- Estructuración de procedimiento articulados gestión operativa y comercial, definición de roles y responsabilidades, puntos de control e indicadores de gestión.	Estructuración de un programa de gestión de perdidas que incluya la definición de procedimientos, roles y responsables, entrenamiento del personal, adquisición de equipos y herramientas	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Eficiencia en la facturación que aumenta los ingresos logrando una sostenibilidad financiera	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Estructuración de un plan institucional de pérdidas

PÉRDIDAS COMERCIALES

Proceso	Causa	Causa 1er NIVEL	Problema	Efecto 1er Nivel	Efecto	Solución	Solución 1er Nivel	Oportunidad de mejora	Impacto 1er Nivel	Impacto	Propuesta
Pérdidas Comerciales	Falta de Macromedición a predios conectados irregularmente	Deficiente gestión de las pérdidas aparentes por defraudación de fluidos.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Perdida de oportunidad en el aumento de la facturación y el recaudo.	Estructurar estrategias con el apoyo del área técnica, para incluir las lecturas de los macromedidores en las zonas requeridas.	Estructuración de un programa de gestión de perdidas que incluya la definición de procedimientos, roles y responsables, entrenamiento del personal, adquisición de equipos y herramientas	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Eficiencia en la facturación que aumenta los ingresos logrando una sostenibilidad financiera	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Implementación de facturación diferenciada a través de la instalación de macromedidores
Pérdidas Comerciales	Inexistencia de macromedición en sectores vulnerables.	Deficiente gestión de las pérdidas aparentes por defraudación de fluidos.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Perdida de oportunidad en el aumento de la facturación y el recaudo.	Estructurar estrategias con el apoyo del área técnica, para incluir las lecturas de los macromedidores en las zonas requeridas.	Estructuración de un programa de gestión de perdidas que incluya la definición de procedimientos, roles y responsables, entrenamiento del personal, adquisición de equipos y herramientas	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Eficiencia en la facturación que aumenta los ingresos logrando una sostenibilidad financiera	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Implementación de facturación diferenciada a través de la instalación de macromedidores
Pérdidas Comerciales	Ausencia de seguimiento a las nuevas construcciones de proyectos, de obras	Deficiente gestión de las pérdidas aparentes por consumos autorizados no facturados.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Perdida de oportunidad en el aumento de la facturación y el recaudo.	Estructurar estrategias con el apoyo del area de planeación, para incluir las lecturas de los macromedidores en las zonas requeridas.	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del area de gestión comercial.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Eficiencia en la facturación que aumenta los ingresos logrando una sostenibilidad financiera	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Elaborar un instructivo de supervisión al colaborador empresarial que permita realizar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales, entre las cuales se encuentra el control de las conexiones provisionales para obras.
Pérdidas Comerciales	Ausencia de seguimiento a las nuevas construcciones de proyectos, de obras	Deficiente gestión de las pérdidas aparentes por defraudación de fluidos.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Perdida de oportunidad en el aumento de la facturación y el recaudo.	Estructurar estrategias con el apoyo del área técnica, para incluir las lecturas de los macromedidores en las zonas requeridas.	Estructuración de un programa de gestión de perdidas que incluya la definición de procedimientos, roles y responsables, entrenamiento del personal, adquisición de equipos y herramientas	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Eficiencia en la facturación que aumenta los ingresos logrando una sostenibilidad financiera	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Elaborar un instructivo de supervisión al colaborador empresarial que permita realizar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales, entre las cuales se encuentra el control de las conexiones provisionales para obras.
Pérdidas Comerciales	Ausencia de protocolos para activar lecturas de la totalizadora	Deficiente gestión de las pérdidas aparentes por consumos autorizados no facturados.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Falta de activación para lecturas de la totalizadora.	Establecer la articulación con el area de planeación para llevar el control sobre los consumos de las construcciones y obras	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del area de gestión comercial.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Eficiencia en la facturación que aumenta los ingresos logrando una sostenibilidad financiera	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Elaborar un instructivo de supervisión al colaborador empresarial que permita realizar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales, entre las cuales se encuentra el control de las conexiones provisionales para obras.

PÉRDIDAS COMERCIALES

Proceso	Causa	Causa 1er NIVEL	Problema	Efecto 1er Nivel	Efecto	Solución	Solución 1er Nivel	Oportunidad de mejora	Impacto 1er Nivel	Impacto	Propuesta
Pérdidas Comerciales	Falta de seguimiento a la acometida general de una propiedad horizontal	Deficiente gestión de las pérdidas aparentes por consumos autorizados no facturados.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Pérdidas al interior de los conjuntos, principalmente en los grandes	Fortalecer el proceso de gestión comercial con los protocolos de actividades para hacer seguimiento a PH.	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del area de gestión comercial.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Eficiencia en la facturación que aumenta los ingresos logrando una sostenibilidad financiera	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Elaborar un instructivo de supervisión al colaborador empresarial que permita realizar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales, entre las cuales se encuentra el control de las conexiones provisionales para obras.
Pérdidas Comerciales	Predios conectados irregularmente a las redes oficiales de la Empresa. Llamado por el Contratista ciclo i	Deficiente gestión de las pérdidas aparentes por fugas derivadas de la conexión a la red principal.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Falta un plan de trabajo en terreno porque se encuentran ubicados en diferentes barrios de la ciudad	Estructuración de un programa de gestión de perdidas que incluya la definición de procedimientos, roles y responsables, entrenamiento del personal, adquisición de equipos y herramientas	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del area de gestión comercial.	Eficiencia en la facturación que aumenta los ingresos logrando una sostenibilidad financiera	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Estructuración de un plan institucional de pérdidas
Pérdidas Comerciales	Predios conectados irregularmente a las redes oficiales de la Empresa. Llamado por el Contratista ciclo i	Deficiente gestión de las pérdidas aparentes por fugas derivadas de la conexión a la red principal.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Falta integralidad en las pérdidas comerciales y operativas	Estructuración de un programa de gestión de perdidas que incluya la definición de procedimientos, roles y responsables, entrenamiento del personal, adquisición de equipos y herramientas	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del area de gestión comercial.	Eficiencia en la facturación que aumenta los ingresos logrando una sostenibilidad financiera	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Estructuración de un plan institucional de pérdidas
Pérdidas Comerciales	Predios conectados irregularmente a las redes oficiales de la Empresa. Llamado por el Contratista ciclo i	Deficiente gestión de las pérdidas aparentes por fugas derivadas de la conexión a la red principal.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	No existen revisiones periódicas de las actividades de pérdidas	Estructuración de un programa de gestión de perdidas que incluya la definición de procedimientos, roles y responsables, entrenamiento del personal, adquisición de equipos y herramientas	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del area de gestión comercial.	Eficiencia en la facturación que aumenta los ingresos logrando una sostenibilidad financiera	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Estructuración de un plan institucional de pérdidas

PÉRDIDAS COMERCIALES

Proceso	Causa	Causa 1er NIVEL	Problema	Efecto 1er Nivel	Efecto	Solución	Solución 1er Nivel	Oportunidad de mejora	Impacto 1er Nivel	Impacto	Propuesta
Pérdidas Comerciales	Predios conectados irregularmente a las redes oficiales de la Empresa. Llamado por el Contratista ciclo i	Deficiente gestión de las pérdidas aparentes por fugas derivadas de la conexión a la red principal.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Desconocimiento del cómo incorporar a estos predios	Estructuración de un programa de gestión de perdidas que incluya la definición de procedimientos, roles y responsables, entrenamiento del personal, adquisición de equipos y herramientas	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del area de gestión comercial.	Eficiencia en la facturación que aumenta los ingresos logrando una sostenibilidad financiera	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Realizar seguimiento a los usuarios con facturación promedio a fin de generar las órdenes de cambio o instalación respectiva, respetando el debido proceso y facturando lo realmente consumido
Pérdidas Comerciales	Informalidad en el control de cortes y suspensiones	Falla en el seguimiento y supervisión de las actividades tercerizadas de cortes y suspensiones	Ineficiente gestión empresarial en el seguimiento y control a la obligaciones del colaborador empresarial.	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Falta definir aspectos operativos para la recuperación de pérdidas	Comninar al colaborador comercial al cumplimiento de sus obligaciones, generando un plan de acción para las actividades de corte y suspensión.	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del area de gestión comercial.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Mejora en la percepción del servicio, y de la experiencia del usuario.	Disminución de las reclamaciones de los usuarios.	Elaborar un instructivo de supervisión al colaborador empresarial que permita realizar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales, entre las cuales se encuentran la ejecución de las actividades de SCRR.
Pérdidas Comerciales	Informalidad en el control de cortes y suspensiones	Falla en el seguimiento y supervisión de las actividades tercerizadas de cortes y suspensiones	Ineficiente gestión empresarial en el seguimiento y control a la obligaciones del colaborador empresarial.	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Indicadores de medición de los resultado	Comninar al colaborador comercial al cumplimiento de sus obligaciones, generando un plan de acción para las actividades de corte y suspensión.	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del area de gestión comercial.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Mejora en la percepción del servicio, y de la experiencia del usuario.	Disminución de las reclamaciones de los usuarios.	Elaborar un instructivo de supervisión al colaborador empresarial que permita realizar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales, entre las cuales se encuentran la ejecución de las actividades de SCRR.
Pérdidas Comerciales	Informalidad en el control de cortes y suspensiones	Falla en el seguimiento y supervisión de las actividades tercerizadas de cortes y suspensiones	Ineficiente gestión empresarial en el seguimiento y control a la obligaciones del colaborador empresarial.	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Reforzar las revisiones previas	Comninar al colaborador comercial al cumplimiento de sus obligaciones, generando un plan de acción para las actividades de corte y suspensión.	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del area de gestión comercial.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Mejora en la percepción del servicio, y de la experiencia del usuario.	Disminución de las reclamaciones de los usuarios.	Elaborar un instructivo de supervisión al colaborador empresarial que permita realizar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales, entre las cuales se encuentran la ejecución de las revisiones previas
Pérdidas Comerciales	Informalidad en el control de cortes y suspensiones	Falla en el seguimiento y supervisión de las actividades tercerizadas de cortes y suspensiones	Ineficiente gestión empresarial en el seguimiento y control a la obligaciones del colaborador empresarial.	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Falta de cortes drásticos	Comninar al colaborador comercial al cumplimiento de sus obligaciones, generando un plan de acción para las actividades de corte y suspensión.	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del area de gestión comercial.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Mejora en la percepción del servicio, y de la experiencia del usuario.	Disminución de las reclamaciones de los usuarios.	Elaborar un instructivo de supervisión al colaborador empresarial que permita realizar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales, entre las cuales se encuentran la ejecución de las actividades de SCRR.

PÉRDIDAS COMERCIALES

Proceso	Causa	Causa 1er NIVEL	Problema	Efecto 1er Nivel	Efecto	Solución	Solución 1er Nivel	Oportunidad de mejora	Impacto 1er Nivel	Impacto	Propuesta
Pérdidas Comerciales	Informalidad en el control de cortes y suspensiones	Falla en el seguimiento y supervisión de las actividades tercerizadas de cortes y suspensiones	Ineficiente gestión comercial en el cumplimiento de disposiciones de ley.	Posibles sanciones de la SSPD y demás entes de control.	Documentar el proceso sin enmendaduras, con información incompleta, códigos no legibles	Comninar al colaborador comercial al cumplimiento de sus obligaciones, generando un plan de acción para las actividades de corte y suspensión.	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del area de gestión comercial.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Mejora en la percepción del servicio, y de la experiencia del usuario.	Disminución de las reclamaciones de los usuarios.	Elaborar un instructivo de supervisión al colaborador empresarial que incluya la revisión de la calidad en el diligenciamiento de las actas
Pérdidas Comerciales	Informalidad en el control de cortes y suspensiones	Falla en el seguimiento y supervisión de las actividades tercerizadas de cortes y suspensiones	Ineficiente gestión comercial en el cumplimiento de disposiciones de ley.	Posibles sanciones de la SSPD y demás entes de control.	Falta de aviso al usuario	Comninar al colaborador comercial al cumplimiento de sus obligaciones, generando un plan de acción para las actividades de corte y suspensión.	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del area de gestión comercial.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Mejora en la percepción del servicio, y de la experiencia del usuario.	Disminución de las reclamaciones de los usuarios.	En la factura se indica la feha de pago oportuno y la fecha límite de pago para evitar suspensión
Pérdidas Comerciales	Falta de conocimiento en la norma para realizar los procesos de suspensión, corte, reconexiones y cambio de medidores / Desconocimiento a los procedimientos y flujograma en un programa de pérdidas	Falla en el seguimiento y supervisión de las actividades tercerizadas de cortes y suspensiones	Ineficiente gestión comercial en el cumplimiento de disposiciones de ley.	Posibles sanciones de la SSPD y demás entes de control.	Falta capacitación para los funcionarios, tanto profesionales como operarios (si los hay) para hacer supervisión o labores en terreno	Comninar al colaborador comercial al cumplimiento de sus obligaciones, generando un plan de acción para las actividades de corte y suspensión.	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del area de gestión comercial.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Mejora en la percepción del servicio, y de la experiencia del usuario.	Disminución de las reclamaciones de los usuarios.	Elaborar un instructivo de supervisión al colaborador empresarial que permita realizar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales, entre las cuales se verificará el debido proceso.
Pérdidas Comerciales	Falta de conocimiento en la norma para realizar los procesos de suspensión, corte, reconexiones y cambio de medidores / Desconocimiento a los procedimientos y flujograma en un programa de pérdidas	Falla en el seguimiento y supervisión de las actividades tercerizadas de cortes y suspensiones	Ineficiente gestión comercial en el cumplimiento de disposiciones de ley.	Posibles sanciones de la SSPD y demás entes de control.	Falta capacitación para los funcionarios, tanto profesionales como operarios (si los hay) para hacer supervisión o labores en terreno	Capacitar al personal de EMDUPAR para el conocimiento de las normas, actualización de los procesos.	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del area de gestión comercial.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Mejora en la percepción del servicio, y de la experiencia del usuario.	Disminución de las reclamaciones de los usuarios.	Elaborar plan de capacitación que contenga temas relacionados con la Ley 142 de 1994 y normas concordantes

PÉRDIDAS COMERCIALES

Proceso	Causa	Causa 1er NIVEL	Problema	Efecto 1er Nivel	Efecto	Solución	Solución 1er Nivel	Oportunidad de mejora	Impacto 1er Nivel	Impacto	Propuesta
Pérdidas Comerciales	Ausencia de control de caudales en la venta de carrotanque o inexistencia de macromedición	Deficiente gestión de las pérdidas aparentes por consumos autorizados no facturados.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Falta macromedición	Fortalecer el proceso de gestión comercial con los protocolos de actividades para la venta de agua en carrotanque.	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del area de gestión comercial.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Eficiencia en la facturación que aumenta los ingresos logrando una sostenibilidad financiera	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Instalación de macromedidores para controlar los volúmenes suministrados a través de carrotanques
Pérdidas Comerciales	Ausencia de control de caudales en la venta de carrotanque o inexistencia de macromedición	Deficiente gestión de las pérdidas aparentes por consumos autorizados no facturados.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Falta seguimiento	Fortalecer el proceso de gestión comercial con los protocolos de actividades para la venta de agua en carrotanque.	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del area de gestión comercial.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Eficiencia en la facturación que aumenta los ingresos logrando una sostenibilidad financiera	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Implementar y realizar seguimiento mensual a indicadores de gestión del área
Pérdidas Comerciales	Ausencia de control de caudales en la venta de carrotanque o inexistencia de macromedición	Deficiente gestión de las pérdidas aparentes por consumos autorizados no facturados.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Falta gestión	Fortalecer el proceso de gestión comercial con los protocolos de actividades para la venta de agua en carrotanque.	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del area de gestión comercial.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Eficiencia en la facturación que aumenta los ingresos logrando una sostenibilidad financiera	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Crear un procedimiento para la venta de agua en carrotanques
Pérdidas Comerciales	Ausencia de control de caudales en la venta de carrotanque o inexistencia de macromedición	Deficiente gestión de las pérdidas aparentes por consumos autorizados no facturados.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Se deja de facturar en la clase de servicio que corresponde	Fortalecer el proceso de gestión comercial con los protocolos de actividades para la venta de agua en carrotanque.	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del area de gestión comercial.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Eficiencia en la facturación que aumenta los ingresos logrando una sostenibilidad financiera	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	El costo del M3 de agua para la venta en carrotanques fue estipulado por resolución y no depende de la clase de servicio
Pérdidas Comerciales	Ausencia de indicador de pérdidas al interior de la empresa	Deficiente gestión de las pérdidas aparentes por consumos autorizados no facturados.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Dificultad para facturar consumo	Reingeniería- Estructuración de procedimiento articulados gestión operativa y comercial, definición de roles y responsabilidades, puntos de control e indicadores de gestión.	Estructuración de un programa de gestión de perdidas que incluya la definición de procedimientos, roles y responsables, entrenamiento del personal, adquisición de equipos y herramientas	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Eficiencia en la facturación que aumenta los ingresos logrando una sostenibilidad financiera	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Estructuración de un plan institucional de pérdidas que incluya indicadores de gestión

PÉRDIDAS COMERCIALES

Proceso	Causa	Causa 1er NIVEL	Problema	Efecto 1er Nivel	Efecto	Solución	Solución 1er Nivel	Oportunidad de mejora	Impacto 1er Nivel	Impacto	Propuesta
Pérdidas Comerciales	Ausencia de indicador de pérdidas al interior de la empresa	Deficiente o inexistente Programa de Reducción de Pérdidas.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Inexistencia de un análisis de pérdidas	Reingeniería- Estructuración de procedimiento articulados gestión operativa y comercial, definición de roles y responsabilidades, puntos de control e indicadores de gestión.	Estructuración de un programa de gestión de perdidas que incluya la definición de procedimientos, roles y responsables, entrenamiento del personal, adquisición de equipos y herramientas	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Eficiencia en la facturación que aumenta los ingresos logrando una sostenibilidad financiera	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Estructuración de un plan institucional de pérdidas que incluya indicadores de gestión
Pérdidas Comerciales	Tarifa diferencial por el servicio de acueducto y alcantarillado prestado a los empleados de Emdupar	Deficiente gestión de las pérdidas aparentes por consumos autorizados no facturados.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Un consumo no facturado de acuerdo a las tarifas establecidas para todos los usuarios	Igualar condiciones de los usuarios y los empleados de EMDUPAR, sobre las tarifas de acueducto y alcantarillado.	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del area de gestión comercial.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Eficiencia en la facturación que aumenta los ingresos logrando una sostenibilidad financiera	Aumento de la Facturación con la aplicación de la tarifa igualitaria para usuarios y trabajadores.	Este punto convenionado fue renegociado con los trabajadores
Pérdidas Comerciales	Ausencia de mecanismos de control en la planta de tratamiento de Emdupar	Deficiente o inexistente Programa de Reducción de Pérdidas.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Macromedidor en condiciones técnicas poco aceptables en la planta de tratamiento de Emdupar.	Reingeniería- Estructuración de procedimiento articulados gestión operativa y comercial, definición de roles y responsabilidades, puntos de control e indicadores de gestión.	Estructuración de un programa de gestión de perdidas que incluya la definición de procedimientos, roles y responsables, entrenamiento del personal, adquisición de equipos y herramientas	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Eficiencia en la facturación que aumenta los ingresos logrando una sostenibilidad financiera	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Estructuración de un plan institucional de pérdidas
Pérdidas Comerciales	Ausencia de mecanismos de control en la planta de tratamiento de Emdupar	Deficiente o inexistente Programa de Reducción de Pérdidas.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Falta de revisión a los aparatos de micromedición que se encuentran en los predios alrededor de la planta de tratamiento de Emdupar. Y, colocar a quienes no lo tienen	Reingeniería- Estructuración de procedimiento articulados gestión operativa y comercial, definición de roles y responsabilidades, puntos de control e indicadores de gestión.	Estructuración de un programa de gestión de perdidas que incluya la definición de procedimientos, roles y responsables, entrenamiento del personal, adquisición de equipos y herramientas	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Eficiencia en la facturación que aumenta los ingresos logrando una sostenibilidad financiera	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Estructuración de un plan institucional de pérdidas

PÉRDIDAS COMERCIALES

Proceso	Causa	Causa 1er NIVEL	Problema	Efecto 1er Nivel	Efecto	Solución	Solución 1er Nivel	Oportunidad de mejora	Impacto 1er Nivel	Impacto	Propuesta
Pérdidas Comerciales	No aplicación del fallo de la Corte Constitucional sobre el mínimo vital a los usuarios	Deficiente gestión de las pérdidas aparentes por consumos autorizados no facturados.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Posibles sanciones de la SSPD y demás entes de control.	No se revisa estos predios en terreno para saber si procede la normalización	Normalización de usuarios con beneficio de mínimo vital.	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del área de gestión comercial.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Mejora en la percepción del servicio, y de la experiencia del usuario.	Disminución de las reclamaciones de los usuarios.	No Aplica
Pérdidas Comerciales	No aplicación del fallo de la Corte Constitucional sobre el mínimo vital a los usuarios	Deficiente gestión de las pérdidas aparentes por consumos autorizados no facturados.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Falta implementar el fallo de la Corte Constitucional	Normalización de usuarios con beneficio de mínimo vital.	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del área de gestión comercial.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Mejora en la percepción del servicio, y de la experiencia del usuario.	Disminución de las reclamaciones de los usuarios.	No Aplica
Pérdidas Comerciales	Existencia de conexiones fraudulentas.	Deficiente gestión de las pérdidas aparentes por defraudación de fluidos.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	No se tiene un programa establecido para los predios que se reconectan nuevamente a las redes oficiales de EMDUPAR	Combinar al colaborador comercial al cumplimiento de sus obligaciones, llevando el debido proceso para proceder a los cortes y el debido proceso.	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del área de gestión comercial.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Mejora en la percepción del servicio, y de la experiencia del usuario.	Disminución de las reclamaciones de los usuarios.	Elaborar un instructivo de supervisión al colaborador empresarial que permita realizar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales, entre las cuales se contempla el seguimiento a las suspensiones y cortes.
Pérdidas Comerciales	Existencia de conexiones fraudulentas.	Falla en el seguimiento y supervisión de las actividades Tercerizadas de cortes y suspensiones	Ineficiente gestión empresarial en el seguimiento y control a la obligaciones del colaborador empresarial.	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	No se suspende, ni se corta	Combinar al colaborador comercial al cumplimiento de sus obligaciones, generando un plan de acción para las actividades de corte y suspensión.	Fortalecimiento de estrategias y lienamientos del área de gestión comercial.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Mejora en la percepción del servicio, y de la experiencia del usuario.	Disminución de las reclamaciones de los usuarios.	Elaborar un instructivo de supervisión al colaborador empresarial que permita realizar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales, entre las cuales se contempla el seguimiento a las suspensiones y cortes.
Pérdidas Comerciales	Existencia de conexiones fraudulentas.	Falla en el seguimiento y supervisión de las actividades Tercerizadas de cortes y suspensiones	Ineficiente gestión comercial en el cumplimiento de disposiciones de ley.	Posibles sanciones de la SSPD y demás entes de control.	No se levanta la documentación con el debido proceso para el proceso fiscal	Reingeniería- Estructuración de procedimiento de venta de carrotanque y disponibilidad de servicio para predios rurales, definición de roles y responsabilidades, puntos de control e indicadores de gestión.	Estructuración de un programa de gestión de perdidas que incluya la definición de procedimientos, roles y responsables, entrenamiento del personal, adquisición de equipos y herramientas	O.1 Sostenibilidad Financiera, Eficiencia Empresarial y Generación de Valor	Control de las variables con la medición real de los volúmenes de agua captada y el gestión del balance hidráulico.	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Elaborar un instructivo de supervisión al colaborador empresarial que permita realizar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales, entre las cuales se verificará el debido proceso.

PÉRDIDAS COMERCIALES

Proceso	Causa	Causa 1er NIVEL	Problema	Efecto 1er Nivel	Efecto	Solución	Solución 1er Nivel	Oportunidad de mejora	Impacto 1er Nivel	Impacto	Propuesta
Pérdidas Comerciales	Existencia de conexiones fraudulentas.	Deficiente o inexistente Programa de Reducción de Pérdidas.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	No existe una área específica para el tema de pérdidas	Reingeniería- Estructuración de venta de carrotanque y disponibilidad de servicio para predios rurales, definición de roles y responsabilidades, puntos de control e indicadores de gestión.	Estructuración de un programa de gestión de perdidas que incluya la definición de procedimientos, roles y responsables, entrenamiento del personal, adquisición de equipos y herramientas	Sostenibilidad Financiera, Eficiencia Empresarial y Generación de Valor	Control de las variables con la medición real de los volúmenes de agua captada y el gestión del balance hidráulico.	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Estructuración de un plan institucional de pérdidas
Pérdidas Comerciales	Existencia de conexiones fraudulentas.	Deficiente o inexistente Programa de Reducción de Pérdidas.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	No se contempla las atribuciones para trámites administrativos y jurídicos	Combinar al colaborador comercial al cumplimiento de sus obligaciones, generando un plan de acción para las actividades de corte y suspensión.	Fortalecimiento de estrategias y lineamientos del área de gestión comercial.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Mejora en la percepción del servicio, y de la experiencia del usuario.	Disminución de las reclamaciones de los usuarios.	Estructuración de un plan institucional de pérdidas
Pérdidas Comerciales	Existencia de conexiones fraudulentas.	Deficiente o inexistente Programa de Reducción de Pérdidas.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Falta de equipos para hacer la supervisión (ejm. Georradar, Geofóno)	Fortalecimiento del área comercial que le permitan contar con equipos que permitan realizar la búsqueda sistemática de conexiones fraudulentas.	Estructuración de un programa de gestión de perdidas que incluya la definición de procedimientos, roles y responsables, entrenamiento del personal, adquisición de equipos y herramientas	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Eficiencia en la facturación que aumenta los ingresos logrando una sostenibilidad financiera	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Estructuración de un plan institucional de pérdidas
Pérdidas Comerciales	Deficiente o inexistente Programa de Reducción de Pérdidas.	Falta de supervisión rigurosa al contrato de RADIAN	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Falta de conocimiento del contrato por parte de los funcionarios	Combinar al colaborador comercial al cumplimiento de sus obligaciones, de apoyo a la gestión comercial.	Fortalecimiento de estrategias y lineamientos del área de gestión comercial.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Mejora en la percepción del servicio, y de la experiencia del usuario.	Disminución de las reclamaciones de los usuarios.	Elaborar un instructivo de supervisión al colaborador empresarial que permita realizar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales, entre las cuales se verificará el debido proceso.
Pérdidas Comerciales	Falla en el seguimiento y supervisión de las actividades tercerizadas de instalación y calibración de medidores	Falta de supervisión rigurosa al contrato de RADIAN	Ineficiente gestión empresarial en el seguimiento y control a la obligaciones del colaborador empresarial.	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Falta de supervisión y exigencia a las responsabilidades del colaborador empresarial	Combinar al colaborador comercial al cumplimiento de sus obligaciones, generando un plan de acción para las actividades	Fortalecimiento de estrategias y lineamientos del área de gestión comercial.	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera con el control de las pérdidas.	Mejora en la percepción del servicio, y de la experiencia del usuario.	Disminución de las reclamaciones de los usuarios.	Elaborar un instructivo de supervisión al colaborador empresarial que permita realizar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales, entre las cuales se verificará el debido proceso.

PÉRDIDAS COMERCIALES

Proceso	Causa	Causa 1er NIVEL	Problema	Efecto 1er Nivel	Efecto	Solución	Solución 1er Nivel	Oportunidad de mejora	Impacto 1er Nivel	Impacto	Propuesta
Pérdidas Comerciales	Falta de una revisión rigurosa al estado actual de medidores	Deficiente o inexistente Programa de Reducción de Pérdidas.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	No se conoce un cronograma para la revisión de medidores / Falta identificación de usuarios que esten presentando problemas en su medidor / Falta investigar en terreno si existen predios con medidor pero sin facturar / Obsolescencia en el parque de medidores / Se presentan predios generadores de agua que no se contabiliza, pero también se puede presentar que, no se genera un factura ajustada al consumo	Reingeniería- Estructuración de procedimiento para los aparatos de medición y disponibilidad de servicio para predios rurales, definición de roles y responsabilidades, puntos de control e indicadores de gestión.	Estructuración de un programa de gestión de perdidas que incluya la definición de procedimientos, roles y responsables, entrenamiento del personal, adquisición de equipos y herramientas	Sostenibilidad Financiera, Eficiencia Empresarial y Generación de Valor	Control de las variables con la medición real de los volúmenes de agua captada y el gestión del balance hidráulico.	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Con base en un análisis del parque de medidores se prevee diseñar un plan de cambio e instalación de medidores

PÉRDIDAS COMERCIALES

Proceso	Causa	Causa 1er NIVEL	Problema	Efecto 1er Nivel	Efecto	Solución	Solución 1er Nivel	Oportunidad de mejora	Impacto 1er Nivel	Impacto	Propuesta
Pérdidas Comerciales	Instalación de mangueras de manera informal en predios que se encuentran alrededor de la planta de tratamiento	Deficiente o inexistente Programa de Reducción de Pérdidas.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Macromedidor sin control / medidores que no se encuentran funcionando /Plantas de bombeo de agua a los predios sin saber cuánta energía consumen /pérdidas de agua y energía / Falta de control en la planta de tratamiento de EMDUPAR	Reingeniería- Estructuración de procedimientos y disponibilidad de servicio para predios rurales, definición de roles y responsabilidades, puntos de control e indicadores de gestión/Organizar la macromedición o micromedición en los predios alrededor de la planta de tratamiento. Revisar el componente de energía para conocer si está incluido en la tarifa.	Estructuración de un programa de gestión de perdidas que incluya la definición de procedimientos, roles y responsables, entrenamiento del personal, adquisición de equipos y herramientas	Sostenibilidad Financiera, Eficiencia Empresarial y Generación de Valor	Control de las variables con la medición real de los volúmenes de agua captada y el gestión del balance hidráulico.	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Estructuración de un plan institucional de pérdidas
Pérdidas Comerciales	Zonas sin sectorización hidráulica	Deficiente o inexistente Programa de Reducción de Pérdidas.	Ineficiente gestión comercial en la gestión de pérdidas	Aumento perdida de Agua del IANC perdidas aparentes	Impacto sobre la distribución de agua en la ciudad / No existe un modelo que permita ver la relación de las pérdidas de agua y el caudal suministrado	Sectorización hidráulica para mejorar entrega, distribución y control de caudales. Instalación de valvulas de seccionamiento y reguladoras de presión que detecten fugas principalmente en sectores de asentamientos humanos	Estructuración de un programa de gestión de perdidas que incluya la definición de procedimientos, roles y responsables, entrenamiento del personal, adquisición de equipos y herramientas	Sostenibilidad Financiera, Eficiencia Empresarial y Generación de Valor	Control de las variables con la medición real de los volúmenes de agua captada y el gestión del balance hidráulico.	Aumento de la Facturación con la lectura real de los consumos de los usuarios.	Estructuración de un plan institucional de pérdidas

## Facturación

Proceso	Causa	Causa 1er NIVEL	Problema	Efecto 1er Nivel	Efecto	Solución	Solución 1er Nivel	Oportunidad de mejora	Impacto 1er Nivel	Impacto	Revisión Plan de Acción Emdupar	Propuesta
Facturación	Poca claridad de la factura frente a sus diferentes componentes	Información imprecisa para el usuario	La factura no transmite de forma clara la información que requiere el usuario.	Confusión para el usuario sobre el alcance de los servicios prestados	Poca confiabilidad de la información a los usuarios generando reprocesos	Factura con todos los requisitos del contrato de condiciones uniformes que como mínimo contenga la información suficiente para que el usuario pueda establecer si la empresa se ciñó a la ley y al contrato. Debe indicar cómo se determinaron y valoraron los consumos, cómo se comparan los consumos y su precio con los de periodos anteriores y el plazo y el modo en que se debe pagar la factura. Implementar mecanismos de lectura remota	Definir una factura de fácil comprensión para el usuario, de tal manera que le genere confianza	Entrega de la factura al usuario en la forma, tiempo, modo y lugar en que se encuentre establecido en el contrato de servicios públicos	Mejoramiento de la cultura de pago	Mejora de los Ingresos y logro de buen recaudo de la cartera	En el Plan de Acción presentado por EMDUPAR no se establece ninguna propuesta	Diseño de la factura amigable para el usuario que cuente con todos los requisitos establecido en el contrato de condiciones uniformes.