

PLAN ESTRATEGICO 2016 – 2019

**“EMDUPAR AVANZA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**



**ARMANDO JOSÉ CUELLO DAZA
GERENTE**

VALLEDUPAR
DEPARTAMENTO DEL CESAR
JUNIO DE 2016

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	4
2. MARCO LEGAL	5
2.1. Condiciones de prestación de servicios públicos	5
2.1.1. prestadores de servicios públicos domiciliarios.....	5
2.1.2. Contratación empresas de servicios públicos (ESP).....	5
2.1.3. Naturaleza jurídica de las Empresas de Servicios Públicos (ESP).	6
2.2. Reseña Histórica de la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado en Valledupar.....	13
3. OBJETIVOS	14
3.1. OBJETIVO GENERAL.....	14
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
4. ARTICULACIÓN CON PLANES DE DESARROLLO	15
4.1. PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL 2016 – 2019 “VALEDUPAR AVANZA” 15	
4.2. PLAN DE DESARROLLO DEPARTAMENTAL EL CAMINO DEL DESARROLLO Y LA PAZ PARA EL PERÍODO CONSTITUCIONAL 2016-2019”	17
4.3. PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2014 -2018 “TODOS POR UN NUEVO PAÍS” 23	
5. DIAGNOSTICO	24
5.1. GESTIÓN COMERCIAL	25
5.1.1. Facturación.....	25
5.1.2. CARTERA.....	33
5.1.3. RECAUDO.....	36
5.1.4. PQR.....	39
5.2. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	43
5.2.1. TALENTO HUMANO.....	43
5.2.2. PRESUPUESTO	45
5.2.3. TESORERIA.....	50
5.3. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN TECNICO OPERATIVO	52
5.3.1. DIVISIÓN DE PRODUCCIÓN	52
6. PLAN ESTRATEGICO	55

6.1.	Direccionamiento Estratégico.....	55
6.2.	PILARES ESTRATÉGICOS.....	56
6.2.1.	GESTIÓN COMERCIAL EFICAZ Y EFICIENTE.....	56
6.2.2.	GESTIÓN TÉCNICA OPERATIVA.....	58
6.2.3.	GESTIÓN FINANCIERA.....	59
6.2.4.	MEJORA CONTINUA GESTIÓN COMPETITIVIDAD, INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA.	62
6.2.5.	GESTIÓN COMUNITARIA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	65
6.2.6.	BUEN GOBIERNO.....	68
7.	FINANCIACION.....	70
8.	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATEGICO.....	71

1. PRESENTACIÓN

La empresa de servicios públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P., cumple con su misión de la prestación del servicio de suministro de agua potable domiciliaria y el servicio de alcantarillado, con estándares de calidad y eficiencia, con la filosofía de mejoramiento continuo en sus procesos.

EMDUPAR S.A. E.S.P., es la empresa líder en la región en la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado por varios motivos, primero es la empresa que suministra agua potable al mayor número de beneficiarios de toda la región, además mantiene certificación permanente de calidad por parte de La secretaría de salud departamental.

El plan estratégico es un documento en el que los responsables de una organización reflejan cual será la estrategia a seguir por su compañía en el medio plazo.

El presente documento se construyó bajo la metodología de acción participativa, en donde los trabajadores de cada una de las dependencias realizaron sus aportes y definieron las metas del documento.

El plan estratégico 2016 – 2019, consta de cuatro componentes, el primero una parte diagnóstica, un segundo que es la articulación del plan estratégico con los planes de desarrollo local, regional, y nacional, el tercer componente es la parte estratégica del plan, en donde se definió el pilar, la estrategia, los indicadores y las metas, programando si la meta será es a corto plazo, primero y segundo año, o mediano plazo tercer y cuarto año, finalmente se encuentra el componente de financiación y seguimiento y evaluación.

ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA
JEFE DE GESTIÓN DE PLANEACIÓN

2. MARCO LEGAL

2.1. Condiciones de prestación de servicios públicos

2.1.1. prestadores de servicios públicos domiciliarios

De acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994, pueden prestar servicios públicos domiciliarios las siguientes personas o entidades:

- Las Empresas de Servicios Públicos (ESP) constituidas legalmente.
- Las personas naturales o jurídicas que produzcan para sí mismas o para una clientela compuesta exclusivamente por quienes tienen vinculación económica directa con ella o con sus socios o miembros o como subproducto de otra actividad principal, los bienes y servicios propios del objeto de las ESP. Estos son los también llamados “productores marginales”.
- Los municipios cuando asuman en forma directa la prestación del servicio.
- Las organizaciones autorizadas en municipios menores, en zonas rurales y en áreas o zonas urbanas específicas²⁹. Estas organizaciones también podrán competir en otras zonas y áreas siempre y cuando cumplan las condiciones establecidas en la ley (Sentencia C-741 de 2003).
- Las entidades autorizadas durante el período de transición de la Ley 142 de 1994.
- En este sentido es necesario tener en cuenta que a la fecha no se pueden constituir empresas industriales y comerciales del Estado prestadoras de servicios públicos. Por lo tanto, al constituirse hoy este tipo de empresas, se estaría contrariando la normativa vigente.
- Las entidades descentralizadas de cualquier orden territorial o nacional que al momento de expedirse la Ley 142 se encontraban prestando cualquiera de los servicios públicos.

2.1.2. Contratación empresas de servicios públicos (ESP).

Con relación a los contratos que realicen las empresas de servicios públicos domiciliarios, estos se regirán por el derecho privado, de acuerdo a lo señalado en las Leyes 142 de 1994 y 689 de 2001, salvo las excepciones previstas en la misma ley (artículo 3º y ss.). En este régimen están incluidas las empresas de servicios públicos mixtas, privadas oficiales (empresas industriales y comerciales del Estado y empresas oficiales por acciones) y los municipios prestadores directos.

2.1.3. Naturaleza jurídica de las Empresas de Servicios Públicos (ESP).

Las empresas de servicios públicos son sociedades por acciones, cuyo régimen aplicable es el dispuesto por la Ley 142 de 1994 (artículo 17) y la Ley 689 de 2001 que la modifica. En lo no previsto por estas normas, se regirán entonces por las reglas del Código de Comercio sobre sociedades anónimas.

Las sociedades por acciones anónimas se deben conformar con un mínimo de cinco (5) accionistas sin que exista un tope máximo para la integración de los mismos a la sociedad, y su responsabilidad se limita al valor de sus aportes. La representación de la sociedad y administración de los negocios sociales corresponden al representante legal y sus suplentes, quienes podrán ser nombrados indefinidamente y removidos en cualquier tiempo por junta directiva, aunque en los estatutos puede delegarse esta designación a la asamblea de accionistas. El capital se divide en acciones de igual valor que se representan en títulos valores libremente negociables.

Si se trata de un municipio menor, dicha sociedad podría constituirse con un mínimo de dos (2) socios y los títulos que expidan podrán ser objeto de endoso en administración, sin importar si están inscritos o no en el registro nacional de valores (Ley 388 de 1997). Las empresas de servicios públicos (ESP) deben estar inscritas en el Registro Único Tributario (RUT) y posteriormente matricularse en el Registro Mercantil en la Cámara de Comercio del respectivo municipio.

Las empresas de servicios públicos debidamente constituidas no requieren permisos o autorizaciones administrativas para el desarrollo de su objeto social, pero para poder operar deben obtener las concesiones, licencias y permisos correspondientes a nivel nacional, departamental y municipal. Quienes presten servicios públicos requieren contratos de concesión, con las autoridades ambientales competentes según la ley para usar las aguas. Los prestadores deberán obtener los permisos ambientales y sanitarios que se requieran según el servicio público que vaya a prestarse³¹. Por otra parte, habrá que tener presente también, que es obligación de quienes presten servicios públicos, invertir en el mantenimiento y recuperación del bien público explotado a través del contrato de concesión. Si se trata de la prestación de los servicios de agua potable o saneamiento básico, las autoridades competentes verificarán la idoneidad técnica y solvencia financiera del solicitante para efectos de los procedimientos correspondientes. De igual forma, en cada municipio quienes prestan servicios públicos, estarán sujetos a las normas generales sobre la planeación urbana, la circulación y el tránsito, el uso del espacio público, la seguridad y tranquilidad ciudadanas. Para ello, las autoridades pueden exigir las garantías adecuadas a los

riesgos que creen. Así mismo, los municipios deben permitir la instalación permanente de redes destinadas a las actividades de empresas de servicios públicos o a la provisión de los mismos bienes y servicios que estas proporcionan en la parte subterránea de las vías, puentes, ejidos, andenes y otros bienes de uso público. Recuérdese además, que las autoridades municipales en ningún caso podrán negar o condicionar a las empresas de servicios públicos las licencias o permisos para cuya expedición fueren competentes conforme a la ley, por razones que hayan debido ser consideradas por otras autoridades competentes para el otorgamiento de permisos, licencias o concesiones, ni para favorecer monopolios o limitar la competencia.

DIFERENCIAS ENTRE EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE CARÁCTER OFICIAL Y MIXTA.

ASPECTOS GENERALES	EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS OFICIALES	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS MIXTA
Para la interpretación y aplicación de la ley 142 su artículo 14 contiene un listado de definiciones, dentro de las cuales algunas refieren a la naturaleza jurídica de las empresas de servicios públicos. En efecto esta disposición señala:	14.5.- Empresa de servicios públicos oficial. Es aquella en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales, o las entidades descentralizadas de aquella o estas tienen el 100% de los aportes.	14.6.- Empresa de servicios públicos mixta. Es aquella en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales, o las entidades descentralizadas de aquella o éstas tienen aportes iguales o superiores al 50%.
REGIMEN LABORAL	<p>En relación con las empresas de servicios públicos oficiales, la ley 142 de 1994 no fija expresamente el régimen laboral aplicable a sus servidores. Pero si dichas empresas son aquellas en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales, o las entidades descentralizadas de aquella o éstas tienen el 100% de los aportes, debe entenderse que son sociedades entre entidades públicas para desarrollar una actividad industrial o comercial y por lo mismo, de conformidad con el artículo 4o del decreto ley 130 de 1976, se someten a las normas previstas para las empresas industriales y comerciales del Estado</p> <p>Es así, que Los estatutos de la empresa deberán precisar qué actividades de</p>	El artículo 41 de la Ley 142 de 1994 prevé que las personas que presten sus servicios a las Empresas de Servicios Públicos privadas o mixtas tendrán el carácter de trabajadores particulares y estarán sometidas a las normas del Código Sustantivo del Trabajo y a lo dispuesto en esa Ley.

ASPECTOS GENERALES	EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS OFICIALES	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS MIXTA
	<p>dirección o de confianza deben ser desempeñadas por personas que tengan calidad de empleados públicos. Los demás serán trabajadores oficiales.</p> <p>Las Empresas de Servicio Público oficial, de conformidad con el inciso 2 del artículo 5 del Decreto Ley 3135 de 1968, su régimen laboral es el de trabajadores oficiales.</p>	
REGIMEN DISCIPLINARIO	<p>Se aplica la ley 734 de 2002 Código Único Disciplinario</p> <p>Los servidores públicos de las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios son sujetos disciplinables de conformidad con la normatividad del Código Disciplinario Único. Así mismo, cualquier órgano de control disciplinario interno de las entidades públicas y que se tramitan internamente a los servidores públicos por los comportamientos que la ley describe como falta a la ley e igualmente podrá asumir el proceso en segunda instancia</p>	<p>Se le aplica la ley 734 de 2002 Código Único Disciplinario ESPD mixtas, las menores al 50% se constituyen privadas y no se les aplica en principio el estatuto disciplinario.</p>
REGIMEN CONTRACTUAL	<p>De acuerdo a lo preceptuado en los artículos 31, 32, 33, 34 y 35 de la Ley 142 de 1994, el régimen contractual que obliga a las empresas oficiales es un régimen de derecho privado, que en principio se rige por las normas del Código Civil y Comercial. Sin embargo, la citada Ley también prevé que las Comisiones de Regulación respectivas, para la celebración de contratos, pueden, en algunos casos, exigir la realización de licitaciones públicas u otros procedimientos que estimulen la concurrencia de oferentes bajo criterios de transparencia y publicidad, principios de la función</p>	<p>De acuerdo a lo preceptuado en los artículos 31, 32, 33, 34 y 35 de la Ley 142 de 1994, el régimen contractual que obliga a las empresas oficiales es un régimen de derecho privado, que en principio se rige por las normas del Código Civil y Comercial. Sin embargo, la citada Ley también prevé que las Comisiones de Regulación respectivas, para la celebración de contratos, pueden, en algunos casos, exigir la realización de licitaciones públicas u otros procedimientos que estimulen la concurrencia de oferentes bajo criterios de transparencia y publicidad, principios de la función</p>
REFIMEN TRIBUTARIO	<p>Todas las empresas prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios están sujetas al régimen tributario estatuido en la Ley 142 de 1994. Al efecto, el artículo 24 de la citada ley prevé:</p> <p><i>“REGIMEN TRIBUTARIO. Todas las empresas prestadoras de servicio público</i></p>	<p>Todas las empresas prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios están sujetas al régimen tributario estatuido en la Ley 142 de 1994. Al efecto, el artículo 24 de la citada ley prevé:</p> <p><i>“REGIMEN TRIBUTARIO. Todas las empresas prestadoras de servicio</i></p>

ASPECTOS GENERALES	EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS OFICIALES	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS MIXTA
	<p><i>están sujetas al régimen tributario nacional y de las entidades territoriales, pero se observaran las siguientes reglas especiales:....”</i></p> <p>En igual sentido, lo hace el artículo 211 del estatuto tributario que expresa:</p> <p>“Artículo 211. Exención para Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios. <i>Todas las entidades prestadoras de servicios públicos son contribuyentes de los impuestos nacionales, en los términos definidos por el Estatuto Tributario”</i></p> <p>Las ESP, se encuentran sometidas al Régimen tributario nacional y de las entidades territoriales, tales como el Impuesto de Industria y comercio.</p> <p>Aunque los departamentos y los municipios podrán gravarlas con tasas, contribuciones o impuestos que sean aplicables a los demás contribuyentes que cumplan funciones industriales o comerciales.</p>	<p><i>público están sujetas al régimen tributario nacional y de las entidades territoriales, pero se observaran las siguientes reglas especiales:....”</i></p> <p>En igual sentido, lo hace el artículo 211 del estatuto tributario que expresa:</p> <p>“Artículo 211. Exención para Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios. <i>Todas las entidades prestadoras de servicios públicos son contribuyentes de los impuestos nacionales, en los términos definidos por el Estatuto Tributario”</i></p> <p>Las ESP, se encuentran sometidas al Régimen tributario nacional y de las entidades territoriales, tales como el Impuesto de Industria y comercio.</p> <p>Aunque los departamentos y los municipios podrán gravarlas con tasas, contribuciones o impuestos que sean aplicables a los demás contribuyentes que cumplan funciones industriales o comerciales.</p>
<p>REGIMEN PRESUPUESTAL</p>	<p>A estas empresas se les aplica la ley orgánica del presupuesto Decreto Compilador 111 de 1996 (art. 96) sobre programación, elaboración, aprobación y ejecución de sus presupuestos (art. 104) y el principio de anualidad</p>	<p>Si estamos frente a una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios, constituida como una sociedad por acciones, del orden municipal de carácter mixto.</p> <p>El artículo 5 del Decreto 111 de 1996 establece que, en lo correspondiente a temas presupuestales, las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios en los que la Nación o sus entidades descentralizadas posean el 90% o más, estarán sometidas el régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado.</p>

ASPECTOS GENERALES	EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS OFICIALES	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS MIXTA
<p>REGIMEN FISCAL</p>	<p>Está sujeto al régimen de control Fiscal, por la participación del 100% de capital público y planeas de mejoramiento.</p> <p>Se regulan por lo establecido en la Resolución Orgánica N° 5472 de 2003 expedida por la Contraloría General de la República, en la que principalmente se establece que las E.S.P. oficiales son sujetos de Control.</p>	<p>Para el control ejercido por la Contraloría, se debe enfocar en los siguientes términos:</p> <p>Conviene anotar, que cuando el artículo 276 de la Constitución Política dispone que el control fiscal se extiende a los particulares o entidades que manejan bienes o fondos de la Nación, debe concluirse que tratándose de las empresas de servicios públicos dicho control recae sobre ellas pero en relación con los aportes, actos y contratos celebrados por el accionista o socio estatal, control fiscal que se justifica por haber recibido estas empresas fondos o bienes de la Nación sin interesar su cuantía.</p> <p>Conforme a lo expuesto anteriormente, la Corte Constitucional, particularmente en la Sentencia C- 290 de 2002, corresponde a la Contraloría definir qué información es pertinente y necesaria para efectos de ejercer el control fiscal en los términos del artículo 50 de la Ley 142 de 1994, para lo cual debe tenerse en cuenta que el control no se ejerce sobre la empresa como tal.</p> <p>Por tanto, las empresas de servicios públicos domiciliarios mixtas están sujetas al control fiscal de la Contraloría General de la República (artículo 267 de la Constitución Política), en tanto integran la Rama Ejecutiva del Poder Público en el orden nacional y sobre los aportes oficiales de las empresas de servicios públicos, se aplica la vigilancia de dicho ente de control (artículos 27 y 50 de la Ley 142 de 1994), de las contralorías departamentales y de las contralorías municipales, según el caso.</p>

ASPECTOS GENERALES	EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS OFICIALES	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS MIXTA
		<p>Lo anterior, ya que conforme lo señala la Sentencia del Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera, Consejero Ponente Rafael E. Ostau de LafontPianeta del 6 de marzo de 2008, radicación No. 25000-23-27-000-2003-00230-01, <u>la empresa de servicios públicos mixta, por el simple hecho de manejar fondos del Estado es sujeto de control fiscal por parte de la Contraloría General de la República,</u> y la sola circunstancia de ser sujeto de control fiscal da lugar a que también sea sujeto de la cuota de auditaje a que se refiere el artículo 4º de la Ley 106 de 1993, norma que no hizo excepción alguna, ya que la única condición que exigió para que la Contraloría pueda cobrar la cuota de auditaje es, precisamente, que el organismo o entidad sea sujeto de control fiscal, como en efecto lo son las empresas de servicios públicos mixtas.</p>
<p>COACTIVO</p>	<p>Se establece que las Empresas de Servicios públicos de carácter oficial, para el cobro de las facturas derivadas de esta prestación, podrán realizarse ante los jueces competentes o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva.¹Sin embargo la SSPD, respecto al tema se ha pronunciado en que: “(...) La jurisdicción coactiva sólo es predicable para las prestadoras de naturaleza industrial y comercial del Estado y municipios que directamente presten el servicio siempre y cuando esté autorizado mediante acuerdo municipal, más no para las demás personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios quienes deberán recuperar su cartera a través de la acción ejecutiva ordinaria ante los jueces civiles correspondientes”</p>	<p>Conforme lo señala el régimen de servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994, artículo 130, las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva solamente, por las empresas industriales y comerciales del Estado prestadoras de servicios públicos.</p>

¹ Artículo 130 de la Ley 142 de 1994.

A través de la Ley 142 de 1994 se expide el régimen de servicios públicos, que se aplica a los servicios domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, entre otros. El principal propósito de la ley fue estimular formas de gestión de las empresas y prestación de los servicios que garantizaran la eficacia y la eficiencia en la prestación de los servicios públicos

La Ley 142 de 1994 buscó ampliar la cobertura y elevar la calidad del servicio. Esto, en últimas, para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de las personas. Mediante la regulación económica se buscó establecer una tarifa para los servicios lo más cercana al precio que se establecería en un mercado competitivo, establecer indicadores de gestión entre otros. El control y la supervisión de los servicios está a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y el establecimiento de las normas técnicas se realiza a través del Ministerio Ciudad Vivienda y Territorio. Las funciones de regulación están a cargo de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

Las competencias los municipios están dirigidas a garantizar la provisión eficiente de los servicios, asegurar la efectiva participación de los usuarios, apoyar con inversiones a las empresas de servicios que promuevan la Nación y el departamento respectivo, y otorgar subsidios a los usuarios de estratos más bajos. Asigna a los departamentos funciones de coordinación y apoyo a las empresas en materia financiera, administrativa y técnica.

El Reglamento Técnico para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS., está contenido en la Resolución 1096 de 17 de noviembre de 2000 del anterior Ministerio de Desarrollo Económico, hoy Vivienda Ciudad y Territorio.

La metodología tarifaria para regular el cálculo de los costos de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, fue establecida en la Resolución 287 de 2004, que busca que por la vía tarifaria las personas prestadoras recuperen los costos incurridos en la provisión del servicio.

El ministerio de Protección Social, hoy Ministerio de Salud, con el Decreto 1575 de 2007 estableció el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios evalúa la gestión financiera, técnica, y administrativa de los prestadores de servicios públicos, de acuerdo con los indicadores definidos por la Comisión de Regulación, por lo que mediante la Resolución 315 de 2005, la CRA expidió la metodología para clasificar las personas prestadoras de acueducto, alcantarillado y aseo de acuerdo con el nivel de riesgo.

A su vez las empresas de servicios públicos domiciliarios tienen la obligatoriedad de contratar una auditoria externa de gestión y resultados con personas privadas especializadas, que obre en beneficio de los intereses de la empresa y de los

usuarios. Se exceptúa de la obligatoriedad a las entidades oficiales que demuestren que el control fiscal e interno de que son objeto satisfacen los requerimientos de un control eficiente. En este sentido, la SSPD en la circular 20061300012295 de 2006 fijo los criterios en relación con las auditorías externas de gestión, identificando indicadores que permiten conceptualizar sobre la viabilidad de la prestación de los servicios.

Los usuarios participan en la prestación de los servicios públicos a través de los “Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios”, compuesto usuarios y suscriptores, entre cuyas funciones está la de proponer a las empresas programas que consideren necesarios para resolver las deficiencias en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

2.2. Reseña Histórica de la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado en Valledupar.

La Empresa prestadora de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Valledupar (Cesar), fue creada en 1974 bajo la denominación de acueducto y alcantarillado de Valledupar ACUADUPAR (Escritura Pública N° 1176 del de agosto de 1974), con el objeto de estudiar, proyectar y explotar los sistemas de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Valledupar. Posteriormente, con la escritura pública N° 160 del 17 de febrero de 1977, paso a ser empresas de obras sanitarias de Valledupar S.A EMPODUPAR, adicionándole el manejo de los servicios de aseo público, matadero y plazas de mercado y en 1989 se denominó Empresa de Servicios de Valledupar S.A EMDUPAR.

La empresa de servicios de Valledupar S.A EMDUPAR, es una sociedad anónima del orden municipal, perteneciente al sector de agua potable y saneamiento ambiental, sometida al régimen jurídico previsto para las empresas industriales y comerciales del estado.

De acuerdo a la información tomada de la página web se tiene que Valledupar es la capital del departamento del Cesar, Colombia. Está ubicada al nororiente de la Costa Caribe colombiana, a orillas del río Guatapurí, en la ecorregión valle del río Cesar formado por la Sierra Nevada de Santa Marta y la serranía del Perijá.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar el plan estratégico en cumplimiento de las necesidades misionales de la entidad, en busca de la competitividad y la calidad de los servicios prestados.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mantener altos niveles de cobertura y continuidad de acueducto y alcantarillado.
- Aumentar el recaudo por la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado.
- Disminuir los gastos de funcionamiento principalmente administrativos.

4. ARTICULACIÓN CON PLANES DE DESARROLLO

La estrategia de la articulación entre el plan estratégico de la empresa EMDUPAR S.A. E.S.P., con el plan de desarrollo municipal de Valledupar, con el plan de desarrollo departamental de la gobernación del Cesar y con el plan de desarrollo nacional de la presidencia de la república, busca que las políticas, las estrategias y las metas, puedan ser ejecutadas con recursos locales regionales y nacionales.

Por lo tanto, las estrategias en la que se encuentra articulado el plan estratégico de EMDUPAR S.A. E.S.P., con los demás entes territoriales es el siguiente.

4.1. PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL 2016 – 2019 “VALEDUPAR AVANZA”

Programa 3. Valledupar Avanza con Servicios Públicos Eficientes

Una prestación de servicios públicos eficientes caracteriza a las ciudades altamente competitivas, toda vez que la calidad y la continuidad en la prestación de los servicios públicos esenciales es uno de los aspectos a tener en cuenta al momento de la creación e instalación de empresas e industrias que ofertan y manufacturan bienes y servicios.

METAS DE ESTE PROGRAMA

Indicadores de Metas de intermedias	Línea Base	Año	Meta 2019	Logro Acumulado	Responsable
Ampliación en cobertura de Acueducto	98%	OAPM 2015	99%	↑1%	Emdupar S.A E.S.P
Ampliación en cobertura de Alcantarillado	96%	OAPM 2015	98%	↑2%	Emdupar S.A E.S.P
Ampliación en cobertura de Aseo	98%	OAPM 2015	99%	↑1%	Emdupar S.A E.S.P Aseo del NORTE
Ampliación cobertura alumbrado público	90%	OAPM 2015	97%	↑7%	U.T Alumbrado público Oficina Asesora de Planeación
Ampliación en cobertura de gas natural domiciliario (urbano)	94.89%	OAPM 2015	96%	↑1.11%	Gases DEL Caribe S.A E.S.P Oficina Asesora de Planeación
Metas de Producto	Línea Base	Año	Meta 2019	Logro Acumulado	Responsable
Número de planes de expansión de alumbrado público aprobados.	SD	OAPM 2015	10	↑10	Oficina Asesora de Planeación
Número de planes de reposición de alumbrado público aprobados.	SD	OAPM 2015	10	↑10	Oficina Asesora de planeación

Estrategias para Avanzar

- Gestionar la implementación y ejecución del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado formulado por Emdupar S.A E.S.P.
- Gestionar el diseño y construcción por fases del Alcantarillado Pluvial urbano de Valledupar.
- Gestionar recursos para actualizar los diseños y materializar el proyecto Multipropósito “Los Besotes”.
- Gestionar la ampliación de la cobertura de gas natural domiciliario en la zona urbana Municipio de Valledupar.
- Gestionar la ampliación de la cobertura de gas natural domiciliario pasando de 9 a 13 corregimientos.
- Articular y gestionar la ampliación en la cobertura de redes eléctricas rurales con sistemas de generación convencional y/o alternativa.

4.2. PLAN DE DESARROLLO DEPARTAMENTAL EL CAMINO DEL DESARROLLO Y LA PAZ PARA EL PERÍODO CONSTITUCIONAL 2016-2019”

SECTOR	PROBLEMÁTICA	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN
INFRAESTRUCTURA	<p>Consideran cuatro (4) problemas principales, deficiente sistema de acueducto y alcantarillado; falta de vivienda urbana y rural; vías urbanas y terciarias en mal estado; deficiente electrificación rural; también manifestaron otros problemas como: deficiente infraestructura en educación; deficiente infraestructura en la red hospitalaria el área rural; no son óptimos los acueductos y alcantarillados; predios sin títulos tanto rural como urbano para desarrollar proyectos del gobierno; deficiencia de escenarios deportivos, parques y canchas multifuncionales para recreación, cultura y deportes; construcción de represas; construcción de sistemas de riego; no existe alcantarillado pluvial ni tratamiento de agua lluvia; inexistencia de redes de gasificación urbana y rural; falta de canchas poli funcionales en las instituciones educativas y en el resto de la población; construcción de centros de acopio; falta de plantas de sacrificio de ganado; y falta de ciclo rutas.</p>	<p>Los aportes generados y posibles alternativas de solución que brinda la comunidad, consiste en pedirle principalmente al gobierno departamental: optimizar los sistemas de acueducto y alcantarillado, mejorar la vivienda urbana y rural, priorizar las vías urbanas y terciarias, y optimizar la electrificación rural.</p>

ESTRATEGIA TRANSVERSAL: SALTO SOCIAL

La pobreza sigue siendo un factor que aísla amplios sectores de la población los que, al tiempo, afrontan grandes dificultades para acceder, de manera oportuna y eficaz, a servicios públicos esenciales como los de salud y educación que, junto a otros como vivienda, acueducto y saneamiento básico, por mencionar solo los más importantes, generan desigualdad e inequidad.

La Estrategia Transversal Salto Social, propende por la reducción de estas desigualdades buscando un equilibrio entre las oportunidades a las que tienen acceso los integrantes de la población no solo a los servicios públicos esenciales, sino también empleo decente para la generación de ingresos que permitan, a las familias, obtener los recursos que contribuyan a la atención de sus necesidades básicas.

Objetivo general

Reducir las desigualdades y brechas sociales promoviendo estrategias que amplíen las oportunidades de acceso a: generación de ingresos, a servicios esenciales como: salud, educación, acueducto y saneamiento básico, vivienda y recreación, logrando alcanzar una sociedad inclusiva.

Acueducto Y Saneamiento Básico

El compromiso insoslayable de salvaguardar en forma prioritaria la calidad de los servicios públicos, que promuevan el bienestar ciudadano, es una ventaja para crear ciudades atractivas; en este sentido, el gobierno del Cesar, afianzado en la certeza de promover el Desarrollo y la PAZ, aplica una estrategia integral hacia el mejoramiento en cobertura y calidad de los servicios de acueducto y los que comprende el saneamiento básico.

Decisión y acción caracterizarán todas aquellas iniciativas que redunden en la optimización de los sistemas de alcantarillado para alcanzar la cobertura necesaria y erradicar la deficiencia de la prestación del servicio. Esta estrategia estará acompañada de la adecuación y mejoramiento de los sistemas de tratamientos de aguas residuales, permitiendo la calidad de las aguas vertidas.

Escenario actual

Los promedios Nacional y del Caribe, en cobertura de acueducto están por encima del que registra el departamento del Cesar. Antes de contrastar las cifras, las cuales no sorprenden por la reducida diferencia del territorio cesarense respecto de los otros dos, conviene examinar la problemática internas detectadas en este componente.

El promedio del departamento de Cesar es de 83,8%, el de la región Caribe es de 85,5% y el Nacional se estima en 91,3%; visto así, no habría razones para

preocuparse, pero no ocurre lo mismo cuando analizamos lo que se observa al confrontar las estadísticas internas.

La diferencia entre la mayor y la menor cobertura de acueducto es de 48pp, teniendo como referentes los registros que reportan los municipios de Valledupar 92,0%, la más alta y González 44,3%, la más baja.

Este diagnóstico circunscrito solo a la cobertura, es decir, no agota el componente de calidad, recomienda dirigir acciones que permitan la ampliación de esta cobertura.

El Departamento presenta avances en políticas y desarrollo de infraestructuras para agua potable y saneamiento básico; sin embargo, la continuidad del servicio y la calidad del agua para consumo, revela deficiencias en las cabeceras municipales, superiores al 40%.

Es preocupante el rezago que existe entre las zonas rural y urbana, en cuanto a la prestación de estos servicios fundamentales para la vida, y en general, para el desarrollo económico y social de toda comunidad; mientras que en la zona rural, la cobertura del servicio de acueducto, sólo alcanza un 56%, la continuidad un 58% y la calidad del agua apta para consumo alcanza un 14%, el servicio de alcantarillado sanitario alcanza un 20% y en tratamiento de las aguas residuales solo se tiene un 5%; en la zona urbana (exceptuando Valledupar) estos servicios presentan una cobertura del 92,47%, una continuidad del 59,75% respectivamente.

El 60% de las cabeceras municipales no reciben agua apta para el consumo humano, y el 86% del área rural se encuentra en las mismas condiciones. El indicador de continuidad, en términos generales, es deficiente, debido a la ausencia y debilidad operacional de los sistemas de acueductos así como a la falta de control de pérdidas y al uso irracional del recurso hídrico.

La operación de esta infraestructura afronta dificultades por la gran debilidad institucional que presentan las empresas de servicios públicos municipales, debido a la inviabilidad financiera, altos pasivos prestacionales y deudas por servicio de energía, lo que limita el suministro de insumos y reactivos para el tratamiento del agua y, en general, la prestación de un óptimo servicio. El 40% de las empresas presentan un riesgo bajo, el 30% un riesgo medio y el 30% restante un riesgo alto, en su viabilidad financiera y empresarial.

La capacidad hídrica de las cuencas abastecedoras de los sistemas de acueducto, presentan un índice de escasez del 57%, lo cual se traduce en deficiencias para atender la demanda de agua para los diferentes usos: doméstico, pecuario, ganadero, agrícola, caudal ecológico, entre otros.

Los municipios mantuvieron un comportamiento inadecuado frente a la protección de las fuentes abastecedoras de los acueductos, incumpliendo la ley 99 de 1993, que establece la obligación de destinar el 1% de los ingresos corrientes de libre destinación, para la protección de dichas cuencas.

Respecto a la fuente de captación del agua para consumo humano, 14 municipios lo hacen a través de fuentes superficiales de la Serranía del Perijá, tres (3) municipios en la Sierra Nevada de Santa Marta, seis (6) municipios captan aguas subterráneas, y dos (2) municipios lo hacen del río Magdalena.

La infraestructura para el tratamiento de aguas residuales es otra gran deficiencia en los municipios del Cesar. El 46,58% de los sistemas de tratamiento ubicados en las cabeceras municipales que hacen parte del Plan Departamental de Agua PDA; afrontan carencias en cuanto a la remoción de cargas orgánicas, sólidos suspendidos y microorganismos patógenos. De los 25 municipios, tres (3) no cuentan con este tipo de instalaciones y los ocho (8) municipios restantes, son ineficientes.

En cuanto al servicio de aseo, en la parte urbana, se tiene un indicador del 92,21% en la recolección, transporte y barrido de residuos sólidos domiciliarios, presentándose un rezago de este servicio en el área rural del Departamento.

Las deficiencias en los servicios se extienden a la operación de las empresas municipales. El diagnóstico las muestra con baja capacidad de gestión empresarial, y por tanto, ineficientes en sus procesos financieros, administrativos y técnicos. A la lista de dificultades se suman, la falta de cultura de pago y de gestión de cobro, lo cual hace que la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo sea deficiente, bajo el esquema de la operación actual.

Escenario deseado

Objetivo general

Reducir las diferencias entre la mayor y la menor coberturas de acueducto poniendo en marcha procesos de adecuación y/construcción de acueductos, y mejorar la calidad del agua que consumen los Cesarenses.

Objetivos específicos

- Planear, estructurar y ejecutar proyectos que permitan garantizar el flujo de agua potable apta para el consumo humano, garantizando la cobertura, continuidad y calidad en los 24 municipios del Departamento.
- Coadyuvar con los municipios en mejorar los estándares de calidad del servicio de agua potable

Estrategias para el desarrollo

- Gestionar la formulación e implementación del Plan Integral de sistemas de acueductos, sistemas de alcantarillados y esquemas regionales, para aumentar y mejorar cobertura y calidad de los servicios de agua potable y saneamiento básico.
- Avanzar en la construcción de acueductos regionales.
- Promover, coordinar y cofinanciar proyectos para el diseño, construcción y optimización de la infraestructura de los sectores de agua potable y saneamiento básico, ampliando cobertura, garantizando calidad y continuidad de estos servicios.
- Gestionar, ante el Gobierno Nacional, la cofinanciación de las obras para el Programa Aguas para la Prosperidad – PDA II.
- Fortalecer la institucionalidad y los esquemas de operación en busca de la eficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y tratamiento de las aguas residuales domésticas, a través de la implementación y puesta en marcha de un esquema de operación regional.
- Fortalecer y ampliar la cobertura en la prestación del servicio regional de aseo, a otras cabeceras municipales y a la parte rural y de actividades complementarias.
- Ampliar la cobertura operativa y funcional del programa Aguas Para la Prosperidad – PDA II, con el propósito que más municipios participen de este modelo de planificación y gestión del sector.
- Desarrollar programa de baterías sanitarias y tratamientos de aguas residuales en zonas rurales dispersas.
- Apoyar los sistemas de recolección de aguas lluvias en los municipios.
- Fomentar y estimular el uso de sistemas de tratamiento de aguas residuales bio-naturales.

METAS

Indicador	Línea base	Meta 2019	Fuente
% de cobertura en acueducto urbano.	92,47%	95,00%	Aguas del Cesar S.A.E.S.P.-2015
% de cobertura en acueducto rural.	56,00%	61,94%	Aguas del Cesar S.A.E.S.P.-2015
% de cobertura de los sistemas de alcantarillado sanitario urbano.	80,91%	88,22%	Aguas del Cesar S.A.E.S.P.-2015
% de cobertura de los sistemas de alcantarillado rural.	20,00%	22,00%	Aguas del Cesar S.A.E.S.P.-2015
% de cobertura de recolección y transporte de residuos sólidos domiciliarios urbanos.	92,21%	95,00%	Aguas del Cesar S.A.E.S.P.-2015
% de cobertura de recolección y transporte de residuos sólidos domiciliarios rurales.	29,00%	35,00%	Aguas del Cesar S.A.E.S.P.-2015
% de cobertura de los sistemas de tratamiento de aguas residuales domesticas urbanas.	53,42%	59,09%	Aguas del Cesar S.A.E.S.P.-2015
% de eficiencia de los sistemas de tratamiento de aguas residuales < domesticas rurales.	5,00%	5,40%	Aguas del Cesar S.A.E.S.P.-2015
% de continuidad del servicio de acueducto urbano.	59,75%	65,00%	Aguas del Cesar S.A.E.S.P.-2015
% de continuidad del servicio de acueducto rural.	58,00%	64,15%	Aguas del Cesar S.A.E.S.P.-2015
Índice de Riesgo por Consumo de Agua Potable-IRCA.	30,12%	15,00%	Instituto Nacional de Salud – 2015
Diseño para optimización de bocatomas, desarenadores y plantas de tratamiento en siete (7) cabeceras municipales.			
Diseñar Sistemas de Acueducto en cinco (5) corregimientos.			
Diseñar Sistemas de Alcantarillado en cinco (5) corregimientos.			
Construir Sistemas de Acueducto en diez (10) corregimientos.			
Construir Sistemas de Alcantarillado en 10 corregimientos.			
Construir dos (2) tanques de almacenamiento de agua potable en la zona urbana.			
Construir tres (3) pozos profundos para abastecimiento de agua para consumo humano en la zona urbana.			
Construir y/u optimizar cinco (5) Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales.			
Construir 1.000 unidades sanitarias, con pozo séptico, en el área rural.			
Vincular al esquema regional de aseo a cinco (5) nuevos municipios.			
Vincular dos (2) nuevos municipios al Programa Aguas Para la Prosperidad-PDA II.			
Construir un (1) relleno sanitario en la zona central del Departamento.			
Optimizar dos (2) sistemas de acueducto en zona urbana.			
Optimizar tres (3) sistemas de alcantarillados en zona urbana.			
Optimizar cinco (5) sistemas de tratamiento para agua potable en zona urbana.			
Instalar 7.000 micromedidores en las cabeceras municipales vinculadas al programa Aguas Para la Prosperidad - PDA II.			
Instalar y/o reponer diez (10) macromedidores en los municipios.			
Construir un (1) acueducto regional.			
Diseñar y construir un (1) relleno sanitario en el departamento del Cesar.			

4.3. PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2014 -2018 “TODOS POR UN NUEVO PAÍS”

C. CONSTRUIR CIUDADES AMABLES Y SOSTENIBLES PARA LA EQUIDAD.

Bajo el concepto de “Ciudades Amables y Sostenibles para la Equidad”

se mantiene una concepción integral del desarrollo urbano, que conlleva la planificación y actuación coherente y articulada de los sectores de vivienda, agua potable y saneamiento básico, y movilidad urbana, en el marco de actuaciones urbanas integrales y del fortalecimiento de los instrumentos de planeación y ordenamiento regional y local.

La estrategia de Ciudades Amables y Sostenibles para la Equidad contribuye a la superación de la pobreza en zonas urbanas a través del mejoramiento de las condiciones de habitabilidad (vivienda y su entorno, agua potable y saneamiento básico) y movilidad. Adicionalmente, da continuidad al cumplimiento de visiones y metas de largo plazo de país, tales como los Objetivos de Desarrollo del Milenio, la Visión Colombia 2019: Construir Ciudades Amables, y la Política Nacional para Consolidar el Sistema de Ciudades de Colombia a 2035.

Metas trazadoras

Metas trazadoras	Línea base (2013)	Meta a 2018
Pobreza multidimensional*	24,8 %	17,8 %
Pobreza monetaria*	30,6	25,0 %
Índice de Gini*	0,54	0,52
Tasa de formalidad por cotización a seguridad social en pensiones (13 áreas metropolitanas)	45,5 %	50,2 %
Tasa de desempleo	9,6 %	8,0 %
Niños y niñas con atención integral, en el marco de la estrategia De Cero a Siempre (miles)	1.051	2.000

* Línea de base 2013.

5. DIAGNOSTICO

5.1. EMDUPAR S.A. E.S.P.

Tabla 1. Datos principales EMDUPAR S.A. E.S.P.

Razón social	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. E.S.P
Sigla	EMDUPAR S.A. E.S.P.
Tipo de Sociedad	SOCIEDAD ANONIMA
Naturaleza Jurídica	MIXTA
Fecha de constitución	04-08-1974
Inicio de operaciones	26-08-1974
Servicios prestados	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
Número de Suscriptores	Ac: 77.926 Alc:77.475

• Escritura de Constitución:

Mediante Escritura Pública No 1176 del 4 de Agosto de 1974, se constituyó la persona jurídica denominada, "EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A.", es así que la empresa modificó mediante la Escritura Pública No 758 de la notaría segunda de Valledupar el 19 de Mayo de 2000, el nombre de "EMPRESA DE SERVICIOS DE VALLEDUPAR S.A." por el de "EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. "EMDUPAR SA ESP" de carácter mixto.

• Composición Accionaria:

La composición accionaria de EMDUPAR S.A. E.S.P, es la siguiente:

NOMBRE	ENTIDAD	No de Acciones	%
Alcalde De Valledupar	Alcaldía Municipal	1.160.139.855	95.88532359
Gobernador del Cesar	Gobernación del Cesar	49.734.587	4.11055309
Gerente FONVISOCIAL	FONVISOCIAL	40.000.	0.00330599
Gerente Terminal Transporte Valledupar	Terminal de Transporte de Valledupar	10	0.00000083
Gerente INDUPAL	INDUPAL	10.000	0.000825
Gerente Fondo De Empleados EMDUPAR	FONEMDUPAR	100	0.00000826
	TOTAL	1.209.924.452	100

Se refleja una mayor participación del Municipio de Valledupar, en consecuencia un mayor control por parte del ente territorial y en la toma de decisiones de la empresa, e igualmente la característica de empresa servicios públicos mixta, en razón a la participación por parte del terminal de transporte de Valledupar y el Fondo de Empleados EMDUPAR S.A. E.S.P. "FONEMDUPAR".

REGIMEN PRESUPUESTAL APLICABLE A SOCIEDADES DE ECONOMIA MIXTA.

Respecto a las sociedades de economía mixta, el parágrafo del artículo 97 de la Ley 489 de 1998.

“Artículo 97. Sociedades de Economía Mixta. Las sociedades de economía mixta son organismos autorizados por la ley, constituidos bajo la forma de sociedades comerciales con aportes estatales y de capital privado, que desarrollan actividades de naturaleza industrial o comercial conforme a las reglas de Derecho Privado, salvo las excepciones que consagra la ley.

Parágrafo. Los regímenes de las actividades y de los servidores de las sociedades de economía mixta en las cuales el aporte de la Nación, de entidades territoriales y de entidades descentralizadas, sea igual o superior al noventa (90%) del capital social es el de las empresas industriales y comerciales del Estado.”

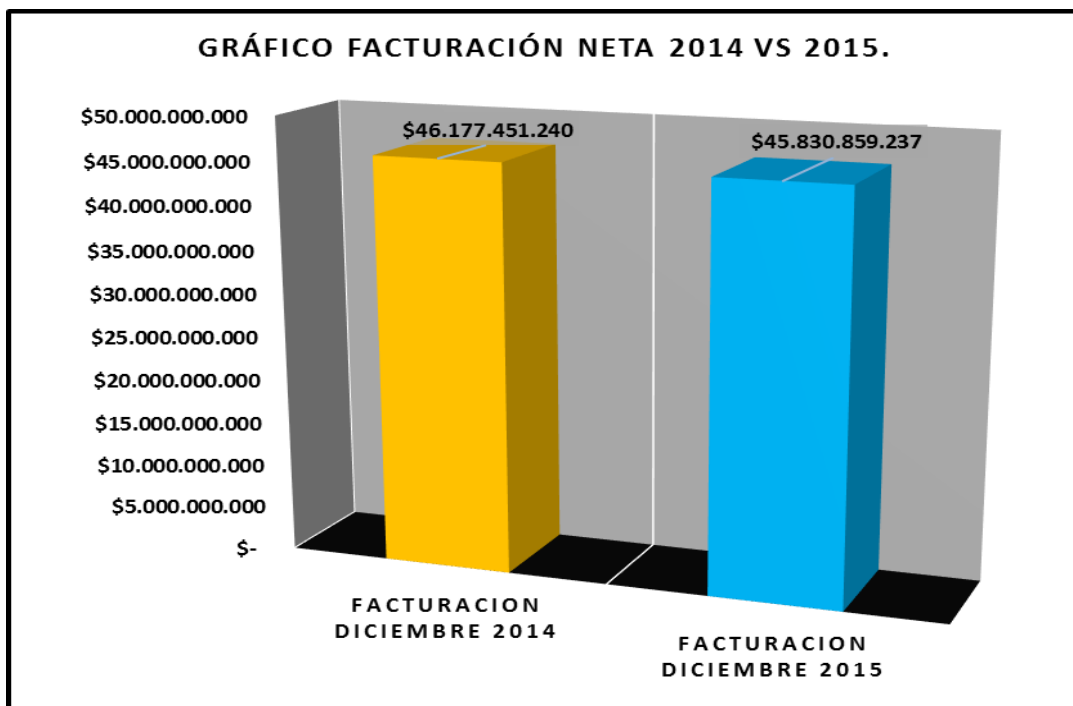
Por lo tanto, en las sociedades de economía mixta en donde el aporte de la Nación, de entidades territoriales y de entidades descentralizadas, sea igual o superior al noventa (90%) del capital social, el régimen aplicable a sus actividades y servidores es el de las empresas industriales y comerciales del estado; así las cosas, estas sociedades de economía mixta en el nivel nacional se rigen en materia presupuestal por las normas que expresamente las mencionen en el Decreto 111 de 1996 (inciso 4 del artículo 3) como lo establecido en el Decreto 115 de 1996 y en el orden territorial por lo señalado en su norma orgánica de presupuesto y en su ausencia de éstas, por lo regulado para el nivel nacional.

5.2. GESTIÓN COMERCIAL

5.2.1. Facturación

INDICADORES FACTURACIÓN CORTE DICIEMBRE 2014 Vs 2015.

PERIODO FACTURACIÓN	PERIODO CONSUMO	FACTURADO NETO O INGRESO	SUBSIDIO	CONTRIBUCIÓN	SUBSIDIO - CONTRIBUCIÓN	TRASLADO A USUARIOS
ENERO/2014	DICIEMBRE/2013	\$ 3.564.304.800	\$ 609.838.497	\$ 170.754.642	\$ 439.083.855	\$ 3.125.220.945
FEBRERO/2014	ENERO/2014	\$ 3.356.494.868	\$ 605.169.545	\$ 155.013.163	\$ 450.156.382	\$ 2.906.338.486
MARZO/2014	FEBRERO/2014	\$ 3.561.288.224	\$ 612.042.796	\$ 148.313.899	\$ 463.635.429	\$ 3.097.652.795
ABRIL/2014	MARZO/2014	\$ 3.830.645.867	\$ 647.848.326	\$ 160.426.710	\$ 487.421.615	\$ 3.343.224.252
MAYO/2014	ABRIL/2014	\$ 3.796.153.392	\$ 650.757.934	\$ 168.657.591	\$ 482.100.344	\$ 3.314.053.048
JUNIO/2014	MAYO/2014	\$ 3.561.285.626	\$ 634.381.307	\$ 147.805.200	\$ 486.576.107	\$ 3.074.709.519
JULIO/2014	JUNIO/2014	\$ 4.519.036.629	\$ 645.744.123	\$ 159.702.407	\$ 486.041.716	\$ 4.032.994.913
AGOSTO/2014	JULIO/2014	\$ 4.276.227.123	\$ 666.903.197	\$ 175.348.005	\$ 491.555.191	\$ 3.784.671.932
SEPTIEMBRE/2014	AGOSTO/2014	\$ 3.799.875.346	\$ 642.653.303	\$ 153.651.090	\$ 489.002.213	\$ 3.310.873.133
OCTUBRE/2014	SEPTIEMBRE/2014	\$ 4.149.217.363	\$ 653.809.420	\$ 162.062.353	\$ 491.747.067	\$ 3.657.470.296
NOVIEMBRE/2014	OCTUBRE/2014	\$ 3.921.062.688	\$ 664.800.792	\$ 157.493.971	\$ 507.306.821	\$ 3.413.755.867
DICIEMBRE/2014	NOVIEMBRE/2014	\$ 3.841.859.313	\$ 653.734.791	\$ 157.713.090	\$ 496.021.701	\$ 3.345.837.612
TOTAL		\$ 46.177.451.240	\$ 7.687.684.031	\$ 1.916.942.121	\$ 5.770.648.441	\$ 40.406.802.798
ENERO/2015	DICIEMBRE/2014	\$ 3.755.692.170	\$ 675.189.591	\$ 171.875.726	\$ 503.313.865	\$ 3.252.378.305
FEBRERO/2015	ENERO/2015	\$ 4.007.927.213	\$ 675.180.493	\$ 169.506.229	\$ 505.674.263	\$ 3.502.252.950
MARZO/2015	FEBRERO/2015	\$ 3.748.075.641	\$ 671.772.597	\$ 167.685.272	\$ 504.087.325	\$ 3.243.988.316
ABRIL/2015	MARZO/2015	\$ 3.815.031.598	\$ 680.160.563	\$ 177.590.510	\$ 502.570.053	\$ 3.312.461.545
MAYO/2015	ABRIL/2015	\$ 3.751.438.986	\$ 700.190.760	\$ 179.835.836	\$ 520.354.924	\$ 3.231.084.062
JUNIO/2015	MAYO/2015	\$ 3.696.630.739	\$ 698.200.935	\$ 174.774.775	\$ 523.426.160	\$ 3.173.204.579
JULIO/2015	JUNIO/2015	\$ 3.849.161.864	\$ 707.332.236	\$ 172.663.718	\$ 534.668.517	\$ 3.314.493.347
AGOSTO/2015	JULIO/2015	\$ 3.870.527.376	\$ 697.684.207	\$ 168.603.827	\$ 529.080.380	\$ 3.341.446.996
SEPTIEMBRE/2015	AGOSTO/2015	\$ 3.973.134.180	\$ 715.515.691	\$ 188.169.376	\$ 527.346.315	\$ 3.445.787.865
OCTUBRE/2015	SEPTIEMBRE/2015	\$ 3.740.198.664	\$ 703.333.813	\$ 169.529.188	\$ 533.804.625	\$ 3.206.394.039
NOVIEMBRE/2015	OCTUBRE/2015	\$ 3.807.402.276	\$ 704.043.514	\$ 165.645.465	\$ 538.398.049	\$ 3.269.004.227
DICIEMBRE/2015	NOVIEMBRE/2015	\$ 3.815.638.528	\$ 726.196.939	\$ 166.112.465	\$ 560.084.474	\$ 3.255.554.054
TOTAL		\$ 45.830.859.237	\$ 8.354.801.339	\$ 2.071.992.388	\$ 6.282.808.952	\$ 39.548.050.285
VARIACION		-\$ 346.592.003	\$ 667.117.309	\$ 155.050.267	\$ 512.160.510	-\$ 858.752.513
VARIACION %		-0,75%	8,68%	8,09%	8,88%	-2,13%

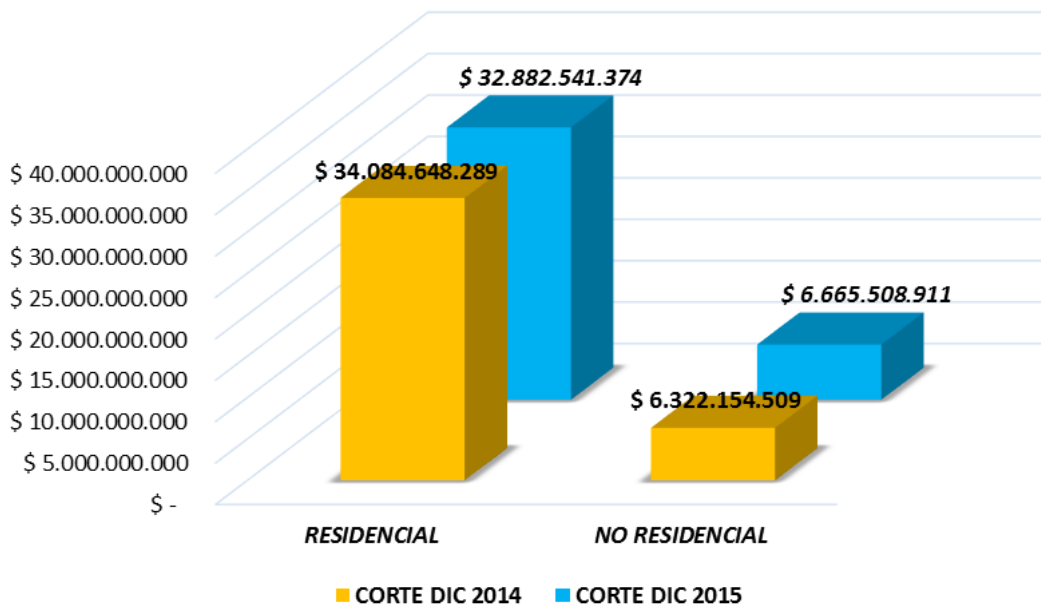


Al analizar la Facturación neta con corte al mes de diciembre se observa una disminución para la vigencia 2015 de **-\$346.592.003** el cual representa un **-0,75%** menos, con respecto al periodo 2014.

FACTURACIÓN TRASLADADA A USUARIOS POR CATEGORIA Y ESTRATO CORTE DICIEMBRE 2014 Vs 2015.

ESTRATO/USO	ENERO A DICIEMBRE 2014	ENERO A DICIEMBRE 2015	VARIACIÓN	% VAR.
ESTRATO 01	8.946.289.834	8.521.174.235	(425.115.599)	-4,8%
ESTRATO 02	12.395.715.397	11.575.854.510	(819.860.887)	-6,6%
ESTRATO 03	7.602.468.040	7.501.023.683	(101.444.357)	-1,3%
ESTRATO 04	2.875.143.317	2.818.939.405	(56.203.912)	-2,0%
ESTRATO 05	1.680.631.130	1.829.615.373	148.984.243	8,9%
ESTRATO 06	584.400.571	635.934.168	51.533.597	8,8%
RESIDENCIAL	34.084.648.289	32.882.541.374	(1.202.106.915)	-3,5%
INDUSTRIAL	737.889.187	859.647.021	121.757.834	16,5%
COMERCIAL	3.884.947.556	3.964.140.063	79.192.507	2,0%
OFICIAL	1.526.282.154	1.668.076.004	141.793.850	9,3%
ESPECIAL	173.035.612	173.645.823	610.211	0,4%
NO RESIDENCIAL	6.322.154.509	6.665.508.911	343.354.402	5,4%
TOTAL FACTURADO	40.406.802.798	39.548.050.285	(858.752.513)	-2,1%

Gráfico Facturación por Cat. y Est. 2014 Vs 2015



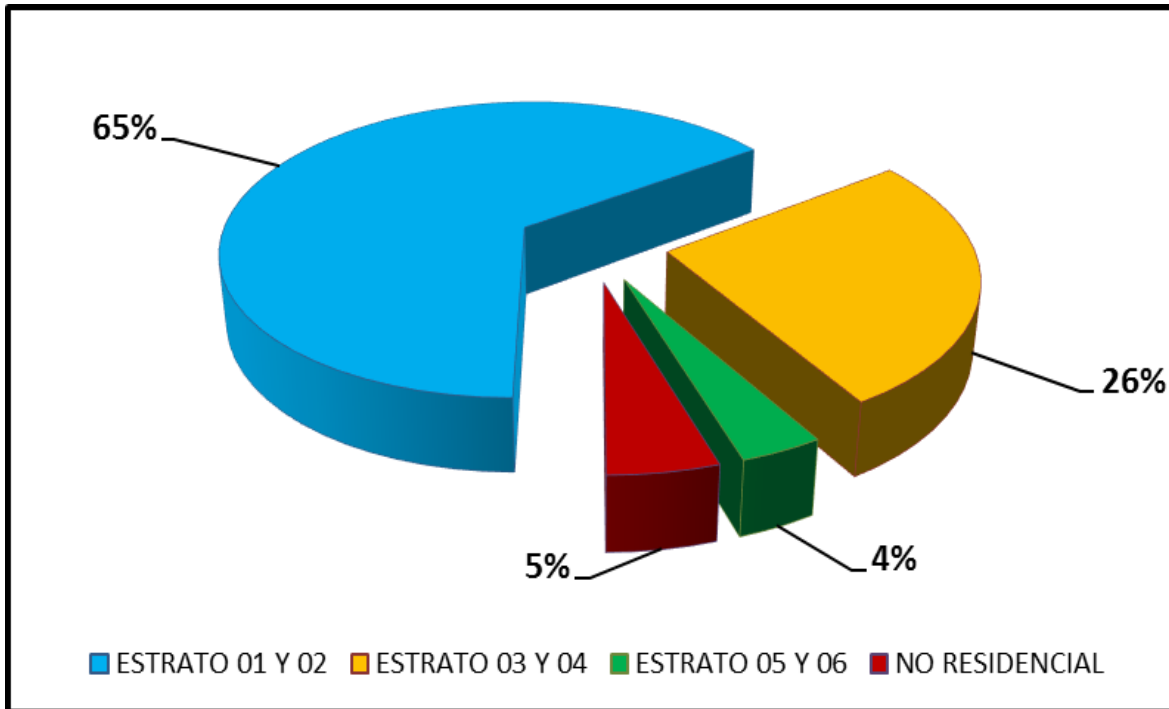
Al analizar la facturación por categorías y estrato se observa una disminución en la categoría residencial de **-\$1.202.106.915** q representa un **-3.5%** menos al comparar la vigencia **2015 Vs 2014** y en la categoría no residencial un aumento de **\$343.354.402** q representa un **5.4%**.

NUMERO TOTAL DE USUARIOS POR CATEGORIA Y ESTRATO. CORTE A DICIEMBRE 2014 Vs 2015.

ESTRATO/USO	USUARIOS ACUEDUCTO			USUARIOS ALCANTARILLADO		
	DICIEMBRE 2014	DICIEMBRE 2015	VARIACIÓN	DICIEMBRE 2014	DICIEMBRE 2015	VARIACIÓN
ESTRATO 01	25.527	27.302	1.775	25.214	26.918	1.704
ESTRATO 02	26.573	27.430	857	26.433	27.286	853
ESTRATO 03	15.713	16.473	760	15.711	16.469	758
ESTRATO 04	5.633	5.719	86	5.636	5.715	79
ESTRATO 05	2.218	2.422	204	2.218	2.422	204
ESTRATO 06	634	663	29	634	663	29
RESIDENCIAL	76.298	80.009	3.711	75.846	79.473	3.627
INDUSTRIAL	14	15	1	15	14	-1
COMERCIAL	3.751	3.801	50	3.743	3.788	45
OFICIAL	234	235	1	233	234	1
ESPECIAL	84	88	4	80	84	4
NO RESIDENCIAL	4.083	4.139	56	4.071	4.120	49
TOTAL	80.381	84.148	3.767	79.917	83.593	3.676

Realizada la comparación 2014 Vs 2015 en la cantidad total de usuarios de Acueducto vemos un aumento para el 2015 de **3.767 nuevos usuarios**, y para el servicio de Alcantarillado un aumento de **3.676 nuevos usuarios**. La distribución de los usuarios por Estrato esta de la siguiente forma: **65%** Estrato 1 y 2, **26%** Estrato 3 y 4, **4%** Estrato 5 y 6, **5%** No Residencial.

PORCENTAJE DE USUARIOS POR ESTRATO



La distribución de los usuarios por Estrato esta de la siguiente forma:

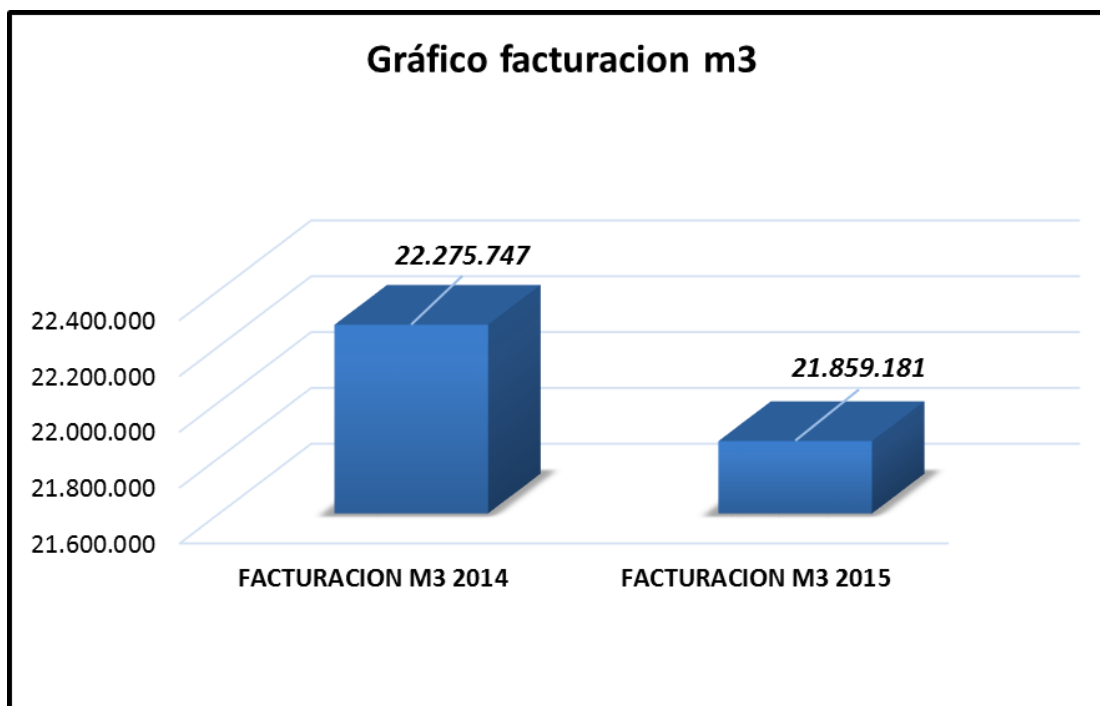
- 65%** Estrato 1 y 2.
- 26%** Estrato 3 y 4.
- 4%** Estrato 5 y 6.
- 5%** No Residencial.

FACTURACION TOTAL DEL CONSUMO DE AGUA POTABLE EN M3. CORTE DICIEMBRE 2014 Vs 2015.

ESTRATO/USO	ENERO A DICIEMBRE 2014		ENERO A DICIEMBRE 2015		VARIACION	
	M3		M3		M3	
	CONSUMO AGUA	VOL. AGUA SERVIDA	CONSUMO AGUA	VOL. AGUA SERVIDA	VARIACIÓN/CONSUMO AGUA	VARIACIÓN VOL. AGUA SERVIDA
ESTRATO 01	6.084.478	6.003.039	6.333.225	6.241.284	248.747	238.245
ESTRATO 02	6.872.128	6.831.478	6.438.849	6.397.190	-433.279	-434.288
ESTRATO 03	3.856.866	3.856.382	3.594.521	3.593.483	-262.345	-262.899
ESTRATO 04	1.490.627	1.490.677	1.355.028	1.354.011	-135.599	-136.666
ESTRATO 05	587.589	587.589	612.467	612.467	24.878	24.878
ESTRATO 06	196.598	196.598	206.529	206.529	9.931	9.931
RESIDENCIAL	19.088.286	18.965.763	18.540.619	18.404.964	-547.667	-560.799
INDUSTRIAL	588.212	669.623	354.210	685.717,05	-234.002	16.094
COMERCIAL	1.328.696	1.581.239	1.500.653	1.492.743,50	171.957	-88.496
OFICIAL	1.173.930	1.003.836	1.340.366	1.127.523,00	166.436	123.687
ESPECIAL	96.623	80.652	123.333	83.101,00	26.710	2.449
NO RESIDENCIAL	3.187.461	3.335.350	3.318.562	3.389.085	131.101	53.735
TOTAL	22.275.747	22.301.113	21.859.181	21.794.049	-416.567	-507.064

Al analizar la tabla anterior, se puede observar el total de m3 facturados desde enero hasta el mes de diciembre, para las vigencias 2014 Vs 2015, la cual muestra una disminución para el 2015 en la categoría Residencial de **-547.667 m3** facturados para el consumo de agua potable y un aumento de **131.101 m3** en la categoría no Residencial.

En total la empresa EMDUPAR S.A. E.S.P., facturo **22.275.747m3** de agua potable en la vigencia 2014 y para el 2015 disminuyo a **21.859.181m3**.



CONSUMO PROMEDIO POR CATEGORÍA Y ESTRATO EN M3.

CORTE A DICIEMBRE 2014 VS 2015.

ESTRATO/USO	DICIEMBRE 2014		DICIEMBRE 2015		VARIACION	
	M3		M3		M3	
	CONSUMO AGUA	VOL. AGUA SERVIDA	CONSUMO AGUA	VOL. AGUA SERVIDA	VARIACIÓN /CONSUMO AGUA	VARIACIÓN VOL. AGUA SERVIDA
ESTRATO 01	20	20	19	19	-2	-2
ESTRATO 02	21	21	19	19	-2	-2
ESTRATO 03	20	20	17	17	-2	-2
ESTRATO 04	20	20	19	19	-2	-2
ESTRATO 05	23	23	19	19	-3	-3
ESTRATO 06	26	26	23	23	-3	-3
PROM. RESIDENCIAL	22	22	19	19	-2	-2
INDUSTRIAL	7.290	3.789	1.275	3.239	-6.014	-550
COMERCIAL	16	33	31	30	15	-2
OFICIAL	383	372	480	405	97	33
ESPECIAL	84	80	101	82	17	2
PROM. NO RESIDENCIAL	1943	1068	472	939	-1471	-129

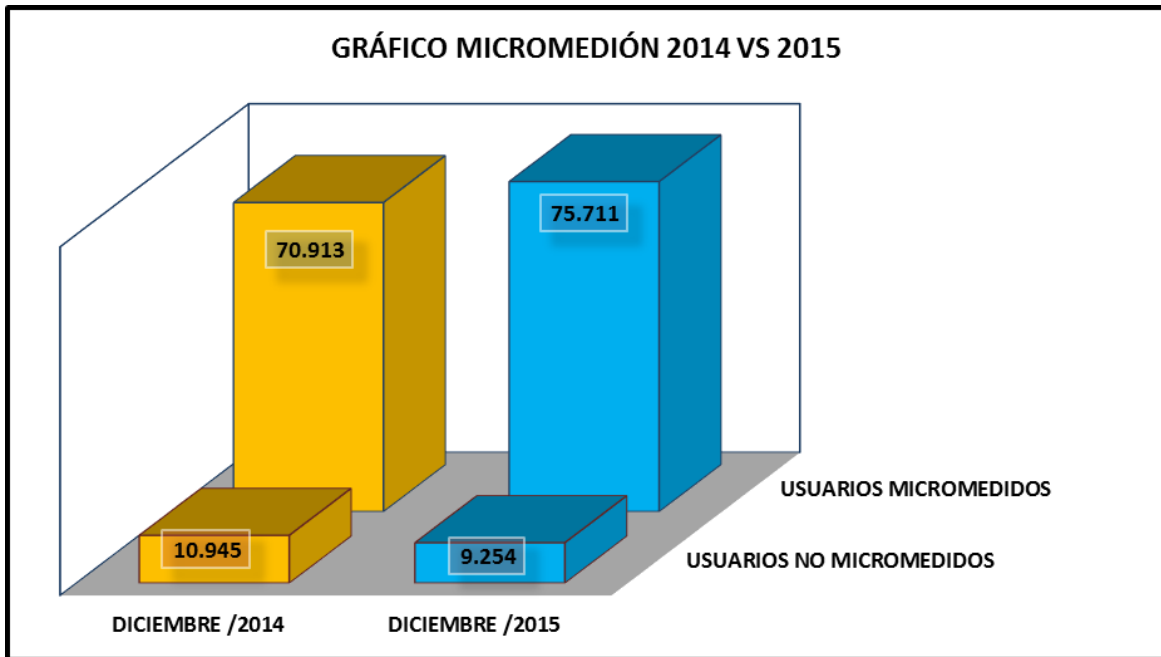
Al analizar la tabla anterior, se puede observar el consumo promedio de Agua Potable y de Aguas Servidas por Estrato y Categoría, donde el promedio del consumo de agua potable para la categoría Residencial está en **19 m3**, mostrando una disminución comparado con la vigencia 2014 y para la categoría no Residencial el promedio está en **472 m3**, disminuyendo también contra 2014.

INDICADOR DE MICROMEDICIÓN DE USUARIOS CON FACTURA

CORTE A DICIEMBRE 2014 VS 2015.

CONCEPTOS	DICIEMBRE /2014	DICIEMBRE /2015	DIFERENCIA	% DE VARIACION
USUARIOS MICROMEDIDOS	70.913	75.711	4.798	6,77
USUARIOS NO MICROMEDIDOS	10.945	9.254	(1.691)	- 15,45
USUARIOS TOTALES	81.858	84.965	3.107	3,80
% DE USUARIOS MICROMEDIDOS	86,6%	89,1%		
% DE USUARIOS NO MICROMEDIDOS	13,4%	10,9%		

Al analizar la micromedición 2014 Vs 2015 se observa un aumento en la cantidad de usuarios Micromedidos de **4.798** que representa un **6.77%**. También se observa una disminución de los usuarios no Micromedidos en una cantidad de **-1.691** usuarios que representa un **-15,45%**, actualmente se tiene un porcentaje de micromedición del **89,1%**.



Aclaraciones en el proceso de facturación.

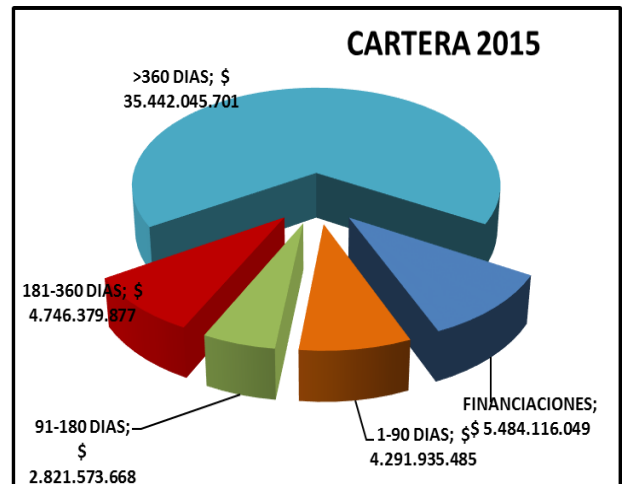
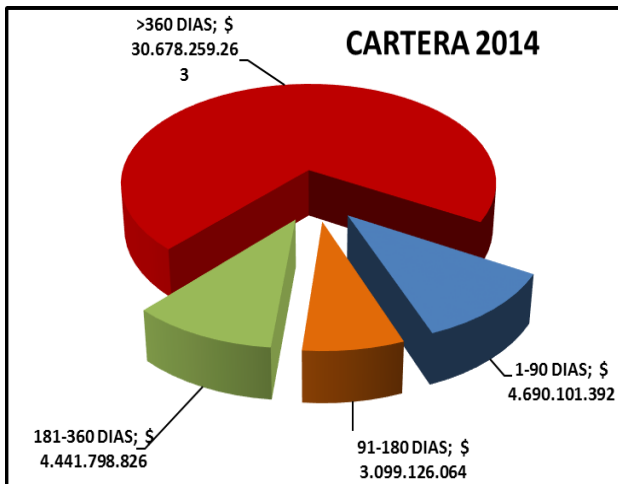
1. Si bien existen mayor número de usuarios en nuestro sistema comercial frente al año anterior, el porcentaje de micromedición aumenta mes a mes por lo que el promedio de la categoría deja de ser el consumo a facturar y es reemplazado por la diferencia de lectura la que prima.
2. En la facturación por estrato y uso cuya variación demuestra que se facturaron menos metros de agua para el 2015, esto debido a un trabajo arduo por garantizar el diferencial de lectura como el método principal para adquirir el consumo a facturar por usuario.
3. La base de datos se ha depurado y se trata día a día de obtener los datos de los medidores instalados en los predios para posteriormente registrarlos en el sistema comercial.
4. El promedio facturación por usuario por estrato también disminuyó por existir más usuarios medidos en cada estrato y uso.

5.2.2. CARTERA

COMPARATIVO DE CARTERA POR EDADES CORTE A DICIEMBRE 2014 Vs 2015.

COMPARATIVO DE CARTERA DE DICIEMBRE DE 2014 VS DICIEMBRE DE 2015				
RANGO	DICIEMBRE DE 2014	DICIEMBRE DE 2015	VARIACION	% DE VARIACION
FINANCIACIONES	\$ 6.818.132.827	\$ 5.484.116.049	\$ (1.334.016.778)	-19,6%
0-90 DIAS	\$ 4.690.101.392	\$ 4.291.935.485	\$ (398.165.907)	-8,5%
91-180 DIAS	\$ 3.099.126.064	\$ 2.821.573.668	\$ (277.552.396)	-9,0%
181-360 DIAS	\$ 4.441.798.826	\$ 4.746.379.877	\$ 304.581.051	6,9%
> 360 DIAS	\$ 30.678.259.263	\$ 35.442.045.701	\$ 4.763.786.438	15,5%
TOTAL	\$ 49.727.418.372	\$ 52.786.050.780	\$ 3.058.632.408	6,2%

El saldo de la Cartera al 31 de diciembre del 2015, registrado por el sistema de Información Comercial, es de \$52.786.050.780, mostrando un aumento en la cartera con respecto al mismo mes del año anterior de \$3.058.632.408, el cual representa un 6,2% más con respecto al 2014.



CARTERA DE TERCEROS CORTE DICIEMBRE 2015.

<i>TOTAL CARTERA EMDUPAR SIN CARTERA DE TERCEROS DICIEMBRE 2015</i>	\$ 49.084.964.002
<i>TOTAL CARTERA EMDUPAR SIN CARTERA DE TERCEROS DICIEMBRE 2014</i>	\$ 46.582.113.528
<i>TOTAL INCREMENTO</i>	\$ 2.502.850.474
<i>TOTAL CARTERA TERCEROS DICIEMBRE 2015</i>	\$ 3.701.086.778
<i>TOTAL CARTERA TERCEROS DICIEMBRE 2014</i>	\$ 3.145.304.844
<i>TOTAL INCREMENTO</i>	\$ 555.781.934

El saldo de la Cartera al 31 de Diciembre del 2015, registrado por el sistema de Información Comercial, es de **\$52.786.050.780**, restando la cartera de terceros que incluye: instalación de medidores, suspensión, cortes reconexión y reinstalación del servicio, la cual es una cartera que no pertenece a Emdupar, por lo tanto la Cartera quedaría en un total de **\$49.084.964.002**.

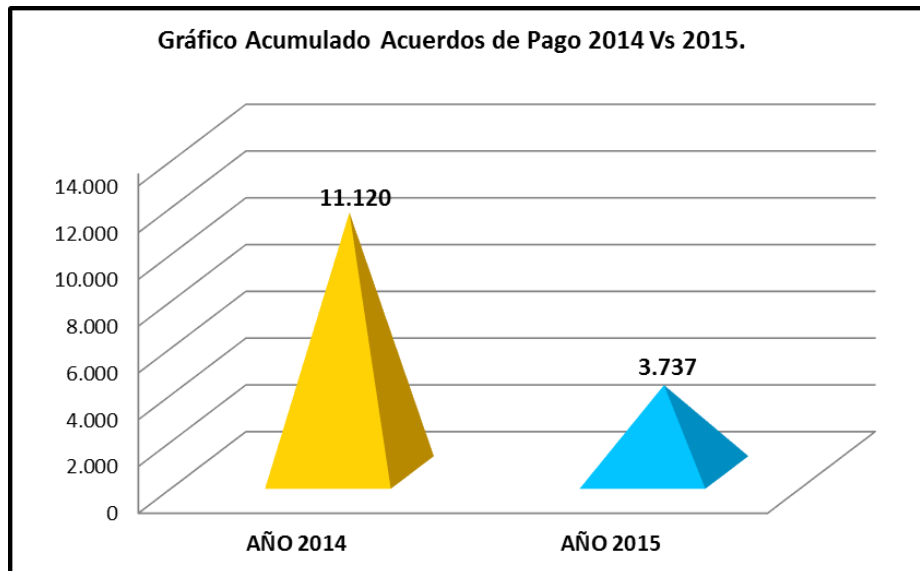
RECARGO MORATORIO A DICIEMBRE 2015:

<i>RECARGO MORATORIO SIN FINANCIAR</i>	\$ 8.970.275.376
<i>RECARGO MORATORIO FINANCIADO</i>	\$ 287.652.204
<i>TOTAL RECARGO MORATORIO</i>	\$ 9.257.927.580
<i>DEUDA SIN TERCEROS Y SIN RECARGO MORA</i>	\$ 39.827.036.422

Los usuarios morosos de la empresa Emdupar generan mensualmente un valor en el concepto de recargo moratorio, el cual como se muestra en tabla anterior tiene un acumulado de **\$9.257.927.580**; Vale la pena resaltar que este concepto es sujeto de descuento cuando el usuario accede a cancelar su deuda total, por lo tanto es una cartera que en un porcentaje variable puede descontarse del gran total de la cartera morosa.

COMPARATIVO DE ACUERDOS DE PAGO
CORTE A DICIEMBRE 2014 Vs 2015.

COMPARATIVO DE ACUERDOS DE PAGO CORTE A DICIEMBRE DE 2014 Vs 2015.				
MES	AÑO 2014	AÑO 2015	VARIACION	% DE VARIACION
ENERO	307	438	131	43%
FEBRERO	385	463	78	20%
MARZO	793	583	-210	-26%
ABRIL	999	295	-704	-70%
MAYO	977	207	-770	-79%
JUNIO	737	211	-526	-71%
JULIO	1606	394	-1212	-75%
AGOSTO	1228	315	-913	-74%
SEPTIEMBRE	1358	249	-1109	-82%
OCTUBRE	1170	252	-918	-78%
NOVIEMBRE	852	173	-679	-80%
DICIEMBRE	708	157	-551	-78%
TOTAL	11.120	3.737	-7383	-66%

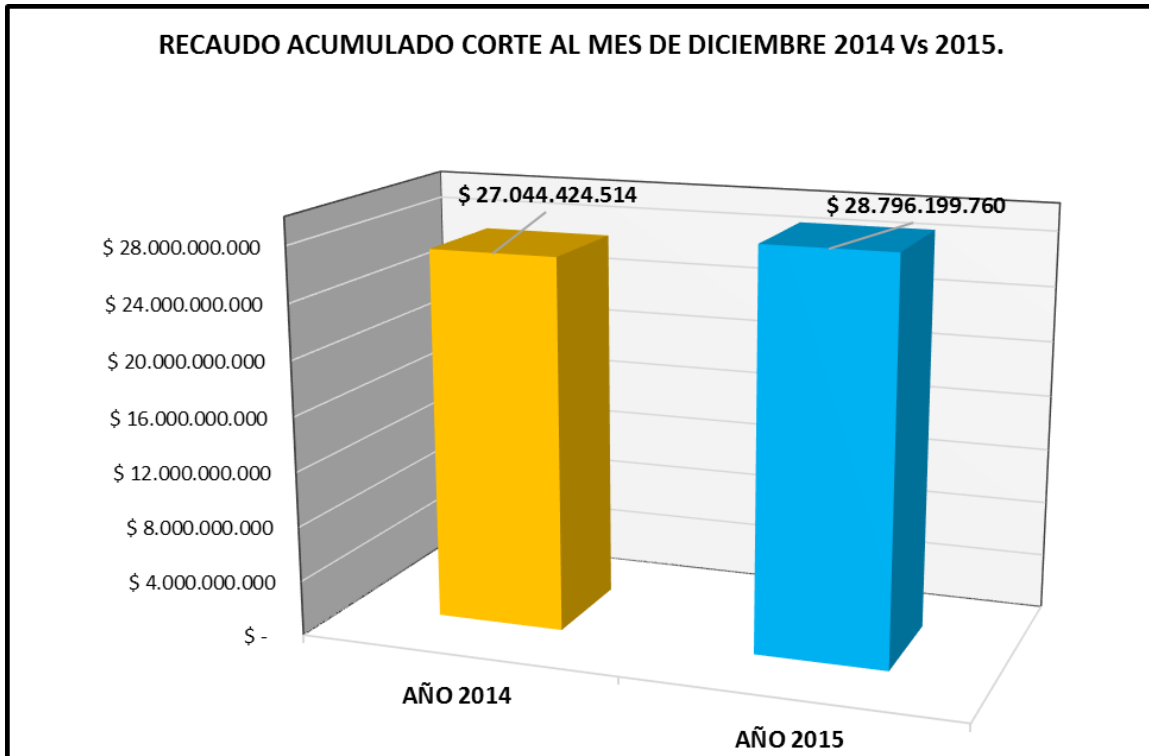


Como se observa en la tabla anterior los acuerdos de pago realizados con corte al mes de diciembre tienen una disminución para la vigencia 2015 comparado con 2014, de -7.383 acuerdos menos, que representa un -66%.

5.2.3. RECAUDO

RECAUDO POR VIGENCIA. CORTE A DICIEMBRE 2014 Vs 2015.

COMPARATIVO DE RECAUDO A DICIEMBRE DE 2014 Vs DICIEMBRE DE 2015				
MES	AÑO 2014	AÑO 2015	DIFERENCIA	% DE VARIACION
ENERO	\$ 1.884.193.209	\$ 2.229.316.593	\$ 345.123.384	18,32%
FEBRERO	\$ 1.940.048.811	\$ 2.221.431.916	\$ 281.383.105	14,50%
MARZO	\$ 2.031.648.584	\$ 2.508.147.173	\$ 476.498.589	23,45%
ABRIL	\$ 2.060.655.771	\$ 2.240.454.937	\$ 179.799.166	8,73%
MAYO	\$ 2.180.561.584	\$ 2.381.192.036	\$ 200.630.452	9,20%
JUNIO	\$ 2.096.793.661	\$ 2.376.373.478	\$ 279.579.817	13,33%
JULIO	\$ 2.778.103.952	\$ 2.846.698.284	\$ 68.594.332	2,47%
AGOSTO	\$ 2.188.862.756	\$ 2.371.557.888	\$ 182.695.132	8,35%
SEPTIEMBRE	\$ 2.659.926.234	\$ 2.330.069.424	\$ (329.856.810)	-12,40%
OCTUBRE	\$ 2.547.366.765	\$ 2.531.817.034	\$ (15.549.731)	-0,61%
NOVIEMBRE	\$ 2.081.036.723	\$ 2.178.668.608	\$ 97.631.885	4,69%
DICIEMBRE	\$ 2.595.226.464	\$ 2.580.472.389	\$ (14.754.075)	-0,57%
TOTAL	\$ 27.044.424.514	\$ 28.796.199.760	\$ 1.751.775.246	6,48%



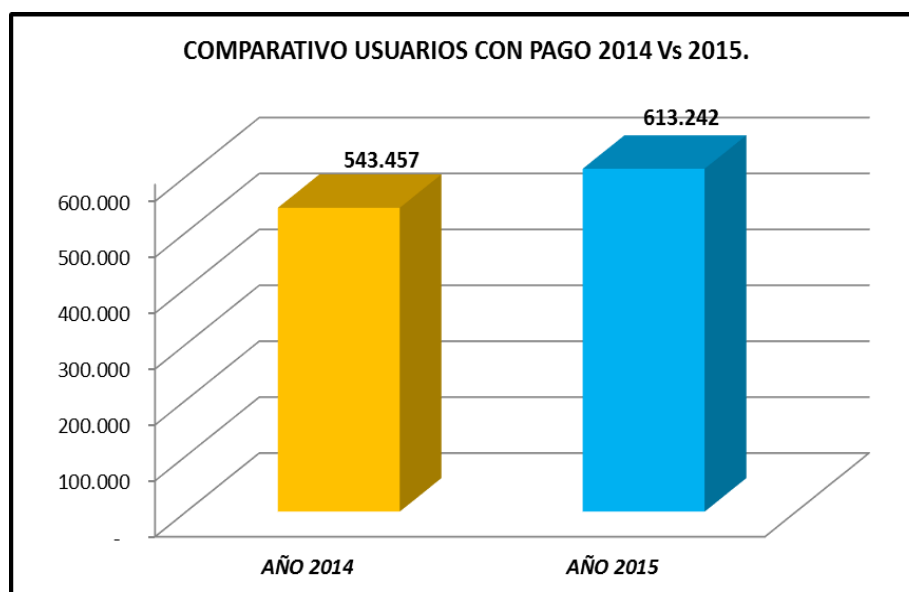
Al realizar la comparación del recaudo acumulado con corte al mes de Diciembre

para las vigencias 2014 Vs 2015, se observa un aumento del recaudo para el periodo 2015 por un valor de **\$1.751.775.246** lo cual representa un **6,48%**. Hay que aclarar que el recaudo en el mes de diciembre 2015 disminuyó en **\$14.754.075** dado que se presentó que una conciliación de COOTRAELECTICARIBE POR 18 millones la cual no generó documento de aplicación ocasionando así que no se refleje en el recaudo, Además por parte de la ALCALDIA MUNICIPAL se recibieron más de 100 millones que se reflejan en enero del 2016 debido a que la entidad no entregó los soportes oportunamente.

NUMERO DE USUARIOS CON PAGOS

CORTE A DICIEMBRE 2014 Vs 2015.

COMPARATIVO DE USUARIOS CON PAGOS A DICIEMBRE DE 2014 Vs 2015.				
MES	AÑO 2014	AÑO 2015	VARIACION	% DE VARIACION
ENERO	40.805	46.529	5.724	14,03%
FEBRERO	40.943	47.015	6.072	14,83%
MARZO	44.172	56.386	12.214	27,65%
ABRIL	42.418	47.570	5.152	12,15%
MAYO	42.653	48.127	5.474	12,83%
JUNIO	40.500	51.194	10.694	26,40%
JULIO	52.646	56.192	3.546	6,74%
AGOSTO	38.891	48.410	9.519	24,48%
SEPTIEMBRE	52.445	51.177	(1.268)	-2,42%
OCTUBRE	51.260	53.968	2.708	5,28%
NOVIEMBRE	42.699	48.739	6.040	14,15%
DICIEMBRE	54.025	57.935	3.910	7,24%
TOTAL	543.457	613.242	69.785	12,84%



El número de usuarios que cancelan su factura mensualmente, también es un indicador que debemos analizar para las vigencias 2014 Vs 2015, en el cual se observa un aumento en la cantidad de usuarios con pago para la vigencia 2015 de 69.785 usuarios lo que representa un 12,84%. Es importante resaltar que el mes de diciembre 2015 es el periodo durante el cual se ha recibido más cantidad de pago en la historia de la empresa 57.935 usuarios con pago, durante el año 2015 se incrementó los usuarios con pagos en 5.815 en promedio por mes.

5.2.4. PQR

En lo concerniente el tema de recepción seguimiento coordinación contestación y notificación de las peticiones quejas y recursos ingresados en la empresa en el año 2015 le en relación a esto presento tabla de las peticiones:

2015

Suma de Cantidad		
PQR	Causal	Total
Peticiones	Retiro por decisión de la empresa	295
	Retiro por solicitud del Cliente	4541
	Solicitud de Certificación	21
	(en blanco)	13706
Total Peticiones		18563
Reclamos	Aforo	1
	Cambio de medidor o equipo de medida	116
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura	3
	Cobro Múltiple	2
	Cobros inoportunos	243
	Cobros por servicios no prestados	133
	Conexión	6
	Descuento por Predio Desocupado	2560
	Dirección Incorrecta	19
	Estrato	36
	Inconformidad con el Consumo	9640
	Medidor o Cuenta Cruzada	48
	Otros	886
	Pago por error	156
	Pago sin Abono a Cuenta	7
	Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	127
	Prescripción	45
	Relacionada con Cobros por Promedios	140
	Reliquidación por no medidor	1065
	Silencio Administrativo Positivo	22
	Solicitud de suministro de agua en bloque	2
	Solidaridad	331
	Suspensión de mutuo acuerdo	39
Terminación de contrato	217	
Traslado de deuda	4	
Total Reclamos		15848
Recurso de Queja	Solidaridad	1
Total Recurso de Queja		1
Recurso de Reposición	Cobros inoportunos	1
	Descuento por Predio Desocupado	4
	Inconformidad con el Consumo	6
	Prescripción	1

	Reliquidación por no medidor	1
	Solidaridad	3
	Terminación de contrato	1
	Traslado de deuda	1
Total Recurso de Reposición		18
Recurso de Reposición con Subsidio de Apelación	Atención al Usuario en visitas de revisiones a las Instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	1
	Cambio de medidor o equipo de medida	4
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura	1
	Cobro de otros Cargos de la Empresa	2
	Cobro Múltiple	1
	Cobros inoportunos	23
	Cobros por servicios no prestados	4
	Conexión	1
	Descuento por Predio Desocupado	49
	Estrato	1
	Falla en la Prestación del Servicio por continuidad	2
	Inconformidad con el Consumo	263
	Medidor o Cuenta Cruzada	13
	Pago sin Abono a Cuenta	1
	Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	5
	Prescripción	17
	Relacionada con Cobros por Promedios	12
	Reliquidación por no medidor	58
	Silencio Administrativo Positivo	2
	Solidaridad	131
Terminación de contrato	11	
Total Recurso de Reposición con Subsidio de Apelación		602
Registro de Quejas	Entrega y Oportunidad de la Factura	2
	Falla en la Prestación del Servicio por continuidad	1
	Otros	1
Total Registro de Quejas		4
Total general PQR		35036

La División de Peticiones Quejas y Reclamos al día de hoy cerramos con 67 peticiones pendientes por proyectar respuesta Y que están dentro del término de ley para la respuesta por parte de la Empresa.

Con respecto a la información cargada en el Sistema Único De Información SUI, la División de PQR hizo entrega al ingeniero encargado del cargue de la información en el SUI los casos cerrados, 669 casos que faltaban por cerrar desde 2013, reportados como abiertos por la división de sistemas; por lo que los casos de PQR a la fecha están al día en la información para el SUI hasta la fecha no han reportados nuevos casos abiertos.

Con respecto a la información de la interventora de los contratos de mensajería entre EMDUPAR S.A. E.S.P. Y LAS EMPRESAS CARTER S.A. Y RED POSTAL

DE COLOMBIA 472 el día de recibir el puesto no me entregaron ningún tipo de información y sin embargo he averiguado con la división de tesorería y la oficina de Contratación, indagando cuantas cuentas se le deben a estas empresas y no me ha llegado la información por lo que quedan pendientes cuentas por pagar e interventorías a realizar por esta división ya que dichas empresas han radicado facturas después del cierre financiero del año 2015 es decir 21 de Diciembre por lo que estas facturas quedan pendiente para realizar el trámite respectivo para proceder al pago de las mismas.

Con respecto al pago de sanciones por parte de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR EMDUPAR S.A. E.S.P. revisando e investigando las sanciones a la empresa realice visita a la SSPD solicitando copias de las resoluciones para proceder al pago de las sanciones establecida por la misma y paso informe del detalle de las multas pendientes por cancelar:

SANCIONES SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS						
	Año	RADICADO		FECHA DE VENCIMIENTO	Fecha Vencimiento o Ultimo Pago	VALOR
SANCIONES	2012	20128200102335	N/D	13/12/2012	28/12/2012	2.833.500,00
SANCIONES	2012	20128200102475	N/D	13/12/2012	28/12/2012	2.833.500,00
SANCIONES	2013	20138200224245	N/D	22/05/2015	05/06/2015	2.266.800,00
SANCIONES	2014	20148200084345	N/D	22/05/2015	05/06/2015	5.305.500,00
SANCIONES	2015	20158200057595	N/D	03/07/2015	17/07/2015	6.443.500,00
SANCIONES	2015	20158200118425	N/D	03/09/2015	17/09/2015	6.443.500,00
SANCIONES	2015	20158200128565	N/D	28/09/2015	13/10/2015	6.443.500,00
VALOR TOTAL PARA PAGO 2016						32.569.800,00

En conversación con la tesorera de la empresa me comunico que al momento de dicha reunión no contaba con los recursos económicos para cumplir con la obligación de estas sanciones y me comunicara al momento de contar con lo anteriormente mencionado para realizar el respectivo pago de estas obligaciones.

Con respecto al tema de los recursos de reposición y en subsidio apelación ante la superintendencia de servicios públicos: El día que ingrese a esta División (25 de Noviembre de 2015) no recibí ningún tipo de información con respecto a este tema indagando y en función de mis labores me he enterado, que la Jefe anterior Adscrita a esta División tenía retrasado 457 Recursos de Reposición y en subsidio apelación ante la SSPD, y no habían sido enviados por lo que le pedí a la funcionaria delegada para este tema agilizar el trabajo para el envío de estos expediente; En su totalidad hasta la fecha hemos enviados 15 Expedientes completos con su petición inicial y recurso del año 2014 y 77 Expedientes completos con su petición inicial y recurso del año 2015 para un monto de 92 Recursos enviados a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios al día de hoy, cabe resaltar que todos los

requerimientos realizados por la SSPD han sido resueltos y enviados de manera inmediata y así cumplir y no quedar mal para evitar futuras sanciones.

La recomendación para la próxima vigencia es dotar a la División de PQR con los mecanismos y los medios suficientes (Fotocopiadoras, Escáneres y Espacio Físico) para colocarnos al día con los expedientes que están pendiente por enviar a la SSPD.

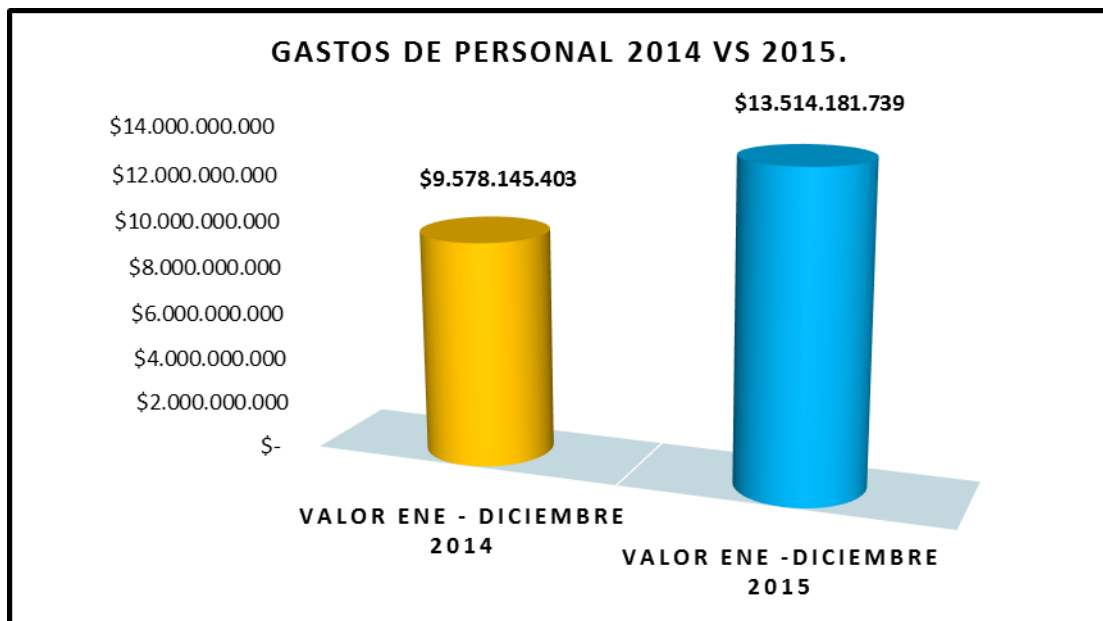
5.3. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

5.3.1. TALENTO HUMANO

GASTOS DE PERSONAL.

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS GASTOS DE PERSONAL POR TIPO DE VINCULACIÓN CORTE A DICIEMBRE 2015.

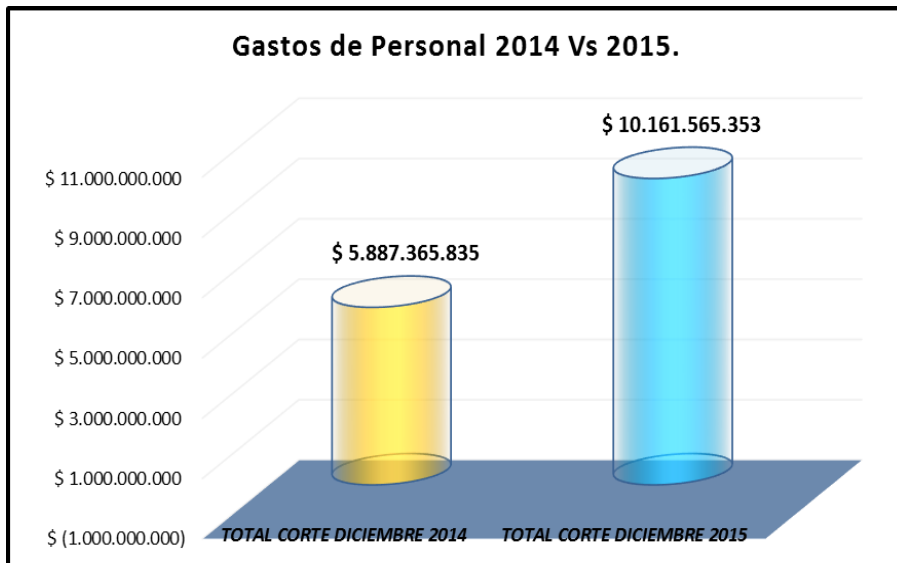
TIPO DE VINCULACIÓN	VALOR ENE - DICIEMBRE 2014	VALOR ENE - DICIEMBRE 2015	VARIACION	% VARIACION
EMPLEADOS CONFIANZA Y MANEJO	\$ 1.631.439.562	\$ 1.886.706.769	\$ 255.267.207	15,6%
TERMINO INDEFINIDO	\$ 3.982.050.441	\$ 9.459.349.114	\$ 5.477.298.673	137,5%
TERMINO FIJO	\$ 2.899.698.848	\$ 1.110.197.088	-\$ 1.789.501.760	-61,7%
PENSIONADOS	\$ 1.063.086.729	\$ 1.057.928.768	-\$ 5.157.961	-
TEMPORALES	\$ 1.869.823	\$ -	-\$ 1.869.823	-100,0%
TOTAL	\$ 9.578.145.403	\$ 13.514.181.739	\$ 3.936.036.336	41,1%



Al comparar los costos de personal por tipo de vinculación para la vigencia 2015, con corte al mes de diciembre, se denota un aumento de **\$3.936.036.336** con un aumento porcentual del **41.1%**.

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS GASTOS DE PERSONAL POR PRINCIPALES CONCEPTOS CORTE A DICIEMBRE 2015.

CONCEPTOS	TOTAL CORTE A DIC 2014	TOTAL CORTE A DIC 2015	VARIACION	% VARIACION
SUELDO	\$ 4.844.492.577	\$ 7.022.468.355	\$ 2.177.975.778	45,0%
TOTAL HORAS EXTRAS Y RECARGOS	\$ 628.659.795	\$ 931.206.830	\$ 302.547.035	48,1%
AUXILIO CONVENCIONALES	\$ 412.343.640	\$ 2.178.309.476	\$ 1.765.965.836	428,3%
REAJUSTE DE PRESTACIONES SOCIALES	\$ -	\$ -	\$ -	-
NOMINA TEMPORAL	\$ 1.869.823	\$ 29.580.692	\$ 27.710.869	1482,0%
TOTAL	\$ 5.887.365.835	\$ 10.161.565.353	\$ 4.274.199.518	72,6%



Como se observa en la tabla anterior hay un aumento en los gastos para el concepto de auxilio convencionales, debido a que se realizó la nivelación salarial y el beneficio convencional aplica el 100%, esto para evitar futuras demandas.

TIPO DE VINCULACIÓN	No. TRABAJADORES DICIEMBRE 2015
EMPLEADOS CONFIANZA Y MANEJO	33
TERMINO INDEFINIDO	210
TERMINO FIJO	24
PENSIONADOS	75
TEMPORALES	0
TOTAL	342

5.3.2. PRESUPUESTO

Que según reunión de Junta Directiva el 30 de diciembre de 2014 se aprobó el Presupuesto de Ingreso, Gastos e Inversiones de la vigencia fiscal 2015 y a su vez por medio de la Resolución N° 00786 del 30 de diciembre de 2014, se desagrega el Presupuesto de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios EMDUPAR S.A., E.S.P., el cual quedara así:

INGRESOS CORRIENTES	\$22.709.997.981.78
RECURSOS DE CAPITAL	\$20.203.061.790.22
DISPONIBILIDAD INICIAL	\$10.000.000
RECURSOS DEL CREDITO	\$0
TOTAL PRESUPUESTO DE INGRESOS 2015	\$42.923.059.772.00

GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	\$30.102.059.772.00
SERVICIO DE LA DEUDA	\$240.000.000.00
INVERSION	\$12.581.000.000.00
TOTAL PRESUPUESTO DE EGRESOS 2015	\$42.923.059.772.00

Posteriormente por medio de la resolución N° 0023 del 22 de enero de 2015, se procedió a realizar una adición de los saldos correspondientes a las cuentas de recursos propios al Presupuesto general por valor de \$757.033.165 quedando como resultado un nuevo presupuesto:

PRESUPUESTO DE INGRESOS

INGRESOS CORRIENTES	22.709.997.981.78
RECURSOS DE CAPITAL	20.203.061.790.22
DISPONIBILIDAD INICIAL	767.033.165.00
TOTAL PRESUPUESTO DE INGRESOS 2015	43.680.092.937.00

PRESUPUESTO GASTOS E INVERSION

GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	30.552.059.772.00
SERVICIO DE LA DEUDA	240.000.000.00
INVERSION	12.888.033.165.00
TOTAL PRESUPUESTO DE EGRESOS 2015	43.680.092.937.00

Por Resolución N° 00192 del 17 de marzo de 2015 se adiciono el valor de \$720.000.000 millones de pesos con el propósito de realizar un convenio con CORPOCESAR lo cual modifica el valor inicial del presupuesto tanto en Gastos como los Ingresos así:

TOTAL PRESUPUESTO DE EGRESOS 2015	44,400,092,937.00
TOTAL PRESUPUESTO DE INGRESOS 2015	44,400,092,937.00

Por medio de la resolución N° 00679 del 29 de octubre de 2015 se adiciona en el presupuesto de Ingreso y Gastos el valor de \$1.727.264.904 con el propósito de cubrir el déficit de los subsidios de acueducto y alcantarillado, modificando el valor inicial del presupuesto de ingresos y gastos, dando como resultado lo siguiente:

TOTAL PRESUPUESTO DE EGRESOS 2015	46.127.357.841.00
TOTAL PRESUPUESTO DE INGRESOS 2015	46.127.357.841.00

EJECUCION PRESUPUESTAL CORTE DICIEMBRE 2014 Vs. 2015.

Cifras en Miles de Pesos

CONCEPTO	DICIEMBRE DE 2014				DICIEMBRE DE 2015			
	PPTO	EJECUCION	ANALISIS HORIZ.	ANALISIS VERTICAL	PPTO	EJECUCION	ANALISIS S HORIZ.	ANALISIS S VERT.
INGRESOS	40,297,969	33,906,468	84.14%	100%	46,127,357	37,360,927	81.00%	100%
VENTA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	19,865,545	24,296,127	122.30%	71.66%	25,847,263	26,801,945	103.69%	71.74%
RECURSOS DE CAPITAL	19,874,081	8,869,228	44.63%	26.16%	18,793,061	9,164,440	48.77%	24.53%
RECURSOS DEL CREDITO	-	-	0.00%	0.00%	-	-	0.00%	0.00%
CONVENIOS Y CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS	291,675	474,445	162.66%	1.40%	720,000	627,509	87.15%	1.68%
DISPONIBILIDAD INICIAL	266,668	266,668	100.00%	0.79%	767,033	767,033	100.00%	2.05%
GASTOS	40,297,969	36,287,657	90.05%	100%	46,127,358	35,058,727	76.00%	100%
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	30,515,964	26,795,097	87.81%	73.84%	32,279,325	29,199,367	90.46%	83.29%

SERVICIO DE LA DEUDA	190,996	170,996	89.53%	0.47%	240,000	240,000	100.00%	0.68%
CONVENIOS Y CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS	17,678	-	0.00%	0.00%	720,000	720,000	0.00%	2.05%
INVERSIONES	9,591,009	9,321,564	97.19%	25.69%	12,888,033	4,899,360	38.01%	13.97%

Como se observa en la tabla anterior, el Presupuesto de Gastos para la presente vigencia ha presentado ejecuciones durante el mes de Diciembre en un 76.00% de esto se han realizado contratos para cubrir necesidades presentadas durante la vigencia de 2015, quedando en parte comprometido los recursos de Inversión y Funcionamiento.

Por otra parte los Ingresos, tienen una ejecución del 81.00% los cuales están representados por la "VENTA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS" estos, reflejan una variación del 71.74% y del 24.53% en los "RECURSOS DE CAPITAL" el cual corresponde a la recuperación de la Cartera por Servicios de Acueducto y Alcantarillado de la Empresa.

De los Ingresos por la "VENTA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS"; estos son los que se utilizan para el normal funcionamiento de la empresa así: el 83.29% para los Gastos de Funcionamiento y el 0.68% para el Servicio de la Deuda.

La Empresa siempre ha propendido por aplicar el principio de austeridad en el gasto, y así mismo el principio de Planificación en sus recursos y proyectos, es así como la empresa con la responsabilidad social que la caracteriza, realiza las diferentes contrataciones dada la funcionalidad y el carácter de empresa prestadora de un servicio vital.

EJECUCION DETALLADA DE GASTOS

CORTE DICIEMBRE 2014 Vs. 2015.

Cifras en Miles de Pesos

CONCEPTO	DICIEMBRE DE 2014	% PARTIC	DICIEMBRE DE 2015	% PARTIC	% VARIAC
SERVICIOS PERSONALES	13,902,691	38.31%	17,652,279	50.35%	26.97%
ADQUISICION DE BIENES	2,279,158	6.28%	2,057,216	5.87%	-9.74%
ADQUISICION DE SERVICIOS	8,092,660	22.30%	7,754,913	22.12%	-4.17%
IMPUESTOS Y MULTAS	2,520,588	6.95%	1,014,959	2.90%	-59.73%
AMORTIZACION DEUDA PUBLICA INTERNA	170,996	0.47%	240,000	0.68%	40.35%
INTERESES, COMISIONES Y OTROS GASTOS DEUDA P	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
INVERSION	9,053,601	24.95%	5,619,360	16.03%	-37.93%
CONVENIOS Y CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS	267,963	0.74%	720,000	2.05%	168.69%
TOTALES	36,287,657	100%	35,058,727	100%	-3.39%

En la información contenida en la Tabla anterior, “EJECUCION DETALLADA DE GASTOS” se observa que la Inversión presenta un 16.03% de su participación dentro del total del Gasto, y una variación del -37.93%. Por otro lado se observa que se han generado unos gastos, por el concepto de “SERVICIOS PERSONALES”, del 50.35%, y una variación del -26.97%, razón que está dada por la nivelación salarial en algunos profesionales, además del ajuste efectuado en el artículo 6° de la Convención Colectiva de Trabajo definido como “salario de enganche”, el cual genero un aumento considerable en este concepto, esto acompañado de un aumento salarial del 7% para los niveles profesionales, técnicos entre otros, y para el nivel directivo el 4.5%. Por otro parte, el concepto de “ADQUISICION DE SERVICIOS” presenta una participación del 22.12% y una variación del -4.17% esto es, comparado con el año inmediatamente anterior; pero es importante saber que se han realizado contrataciones con el propósito de cubrir las necesidades de la vigencia.

DESAGREGADO DE ADQUISICIÓN DE SERVICIOS CORTE DICIEMBRE 2014 Vs. 2015.

(Cifras en miles de pesos)

COMPOSICION Y PARTICIPACION DE LOS RUBROS					
CONCEPTO	DICIEMBRE DE 2014	% PARTIC	DICIEMBRE DE 2015	VARIACION	% PARTIC
ADQUISICION DE SERVICIOS	8,092,660	100	7,754,912	-4.17%	100%
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	1,350,737	16.69	2,247,720	66.41%	28.98%
SERVICIOS PUBLICOS	392,392	4.85	460,241	17.29%	5.93%
ARRIENDOS	503,000	6.22	779,160	54.90%	10.05%
CONCILIACIONES Y LAUDOS	3,834,453	47.38	1,683,946	-56.08%	21.71%
OTROS SERVICIOS	2,012,078	24.86	2,583,845	28.42%	33.32%

Como se puede observar en la tabla anterior el concepto de “ADQUISICION DE SERVICIOS” dentro de sus componentes tales como: “Mantenimiento y Reparaciones a Bienes en General” tiene una participación relativamente alta (28.98%) comparada con los demás rubros; en este se contemplan contratos, tales como: limpiezas de las plantas de tratamiento, pinturas de las áreas de la empresa, limpieza y mantenimiento de las rejillas entre otros relacionados con el Mantenimiento de la empresa que se comprometieron para no interferir con la Ley de Garantías, por otro lado el Rubro de “CONCILIACIONES Y LAUDOS” tiene una participación del 21.71% dentro del total del Rubro y una variación del -56.08% hay que resaltar que en este año las demandas tuvieron una disminución considerable. Esto se da por la defensa de la empresa ante los estrados judiciales; esta variación negativa (-56.08%) quiere decir que creció menos que el año inmediatamente

anterior. Si se analizan los demás rubros, como lo es “Servicios Públicos” y “Arriendos” sus participaciones no son tan significativas dentro del gran total del concepto “ADQUISICION DE SERVICIOS” pero recordemos que la participación de 10.05% en el rubro de Arriendos se ve reflejada por la contratación total de 11 vehículos (9 Camionetas y 2 Busetas) para cubrir toda la vigencia. Por último tenemos la sumatoria de “Otros Servicios” con una participación del 33.32% y una variación del 28.42% allí observamos el comportamiento de algunos rubros, tales como: Viáticos y Gastos de Viaje, impresos y Publicaciones, Seguros Generales entre otros los cuales comparados frente al año 2014 crecieron considerablemente. Para analizar más en detalle, se desglosa el concepto en la siguiente tabla:

COMPARACION OTROS SERVICIOS

(Cifras en miles de pesos)

OTROS SERVICIOS AÑO 2014	2,012,078
Viáticos y Gastos de Viaje	175,326
Impresos y Publicaciones	250,469
Fotocopias	1,658
Comunicaciones y Transporte	65,991
Seguros Generales	121,177
Mante. Software y Licencias	109,431
Vigilancia y Seguridad	335,813
Toma de Lectura	25,299
Entrega de Facturas	317,741
Incorporación, Rev., Cortes, Suspensión y Corre.	181,794
Impresión de Facturas y Elaboración Vol.	242,067
Otros Gastos Generales	-
Intereses Comisiones y Otros Gastos Bancarios	185,312

OTROS SERVICIOS AÑO 2015	2,583,845
Viáticos y Gastos de Viaje	187,187
Impresos y Publicaciones	274,853
Fotocopias	1,079
Comunicaciones y Transporte	49,383
Seguros Generales	145,503
Mante. Software y Licencias	137,794
Vigilancia y Seguridad	614,289
Toma de Lectura	86,888
Entrega de Facturas	498,007
Incorporación, Rev., Cortes, Suspensión y Corre.	191,997
Impresión de Facturas y Elaboración Vol.	197,944
Otros Gastos Generales	5,000
Intereses Comisiones y Otros Gastos Bancarios	193,921

5.3.3. TESORERIA

INFORME DE TESORERIA CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015.

ESTADO DE FONDOS RECURSOS PROPIOS		
CONCEPTO	VALOR	
CUENTAS POR PAGAR DE VIG ANTERIORES	1.856.716.185,20	
CUENTAS POR PAGAR ACTUAL VIGENCIA	5.646.288.915,72	
TOTAL	\$ 7.503.005.100,92	
(-) FONDOS EN BANCOS		(\$ 184.501.750,81)
DEFICIT EN RECURSOS PROPIOS		(7.687.506.851,73)

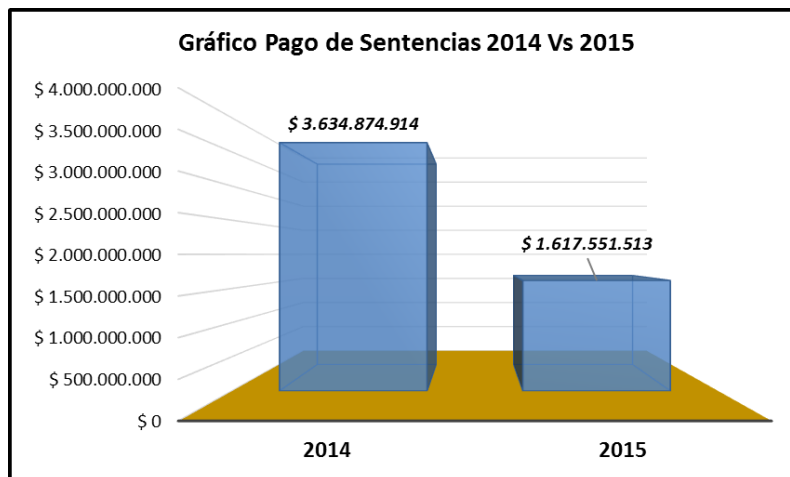
ESTADO DE FONDOS DE CONVENIOS, ESTUDIOS Y PROYECTOS		
CONCEPTO	VALOR	
CUENTAS POR PAGAR DE VIG ANTERIORES	137.949.540,60	
COMPROMISOS X PAGAR ACTUAL VIGENCIA	-	
TOTAL	\$ 137.949.540,60	
(-) FONDOS EN BANCOS		\$ 227.127.170,60
SUPERAVIT RECURSOS DE CONVENIOS		\$ 89.177.630,00

TOTAL DEFICIT EN TESORERIA		(\$ 7.598.329.221,73)
-----------------------------------	--	------------------------------

Como se observa en la tabla anterior la Empresa Emdupar presenta un saldo total de cuentas por pagar con corte al mes de Diciembre del 2015, por valor de **\$7.598.329.221,73**

**RELACION DE PAGOS POR TUTELAS, FALLOS, SENTENCIAS.
CORTE DICIEMBRE 2014 Vs. 2015.**

RELACION DE PAGOS DE CONCILIACIONES FALLOS, TUTELAS, SENTENCIAS		
	2014	2015
MES	VALOR	VALOR
ENERO	\$ 199.364.075	\$ 0
FEBRERO	\$ 476.776.914	\$ 57.477.055
MARZO	\$ 605.849.189	\$ 444.046.723
ABRIL	\$ 254.521.147	\$ 173.288.937
MAYO	\$ 267.428.802	\$ 55.982.206
JUNIO	\$ 318.682.227	\$ 85.748.766
JULIO	\$ 7.212.220	\$ 138.572.049
AGOSTO	\$ 544.131.655	\$ 43.241.049
SEPTIEMBRE	\$ 388.985.711	\$ 0
OCTUBRE	\$ 475.969.397	\$ 58.626.494
NOVIEMBRE	\$ 0	\$ 232.676.386
DICIEMBRE	\$ 95.953.578	\$ 327.891.847
TOTAL	\$ 3.634.874.914	\$ 1.617.551.513



Comparando las vigencias 2015 con la 2014 se observa una disminución de \$-2.017.323.401,44 en los pagos realizados por tesorería por los conceptos de Sentencias, tutelas y demandas, lo cual representan una disminución del -55%.

5.4. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN TÉCNICO OPERATIVO

5.4.1. DIVISIÓN DE PRODUCCIÓN

PRODUCCIÓN DE AGUA EN M3, CORTE DICIEMBRE 2015.

VOLUMENES DE AGUA POTABLE PRODUCIDOS AÑO 2015								
	GOTA FRIA		HUARICHA		SALIDA TOTAL (m3/mes)	SALIDA TOTAL	L/dia	L/hab*dia
	SALIDA(l/s)	SALIDA(m3)	SALIDA(l/s)	SALIDA(m3)				
ENERO	590	1.529.280	1148	2.975.616	4.504.896	150.163	150.163.200	364
FEBRERO	612	1.586.304	1156	2.996.352	4.582.656	152.755	152.755.200	370
MARZO	590	1.529.280	1180	3.058.560	4.587.840	152.928	152.928.000	370
ABRIL	585	1.516.320	1176	3.048.192	4.564.512	152.150	152.150.400	368
MAYO	595	1.542.240	1169	3.030.048	4.572.288	152.410	152.409.600	369
JUNIO	610	1.581.120	1190	3.084.480	4.665.600	155.520	155.520.000	377
JULIO	582	1.508.544	1168	3.027.456	4.536.000	151.200	151.200.000	366
AGOSTO	579	1.500.768	1157	2.998.944	4.499.712	149.990	149.990.400	363
SEPTIEMBRE	580	1.503.360	1162	3.011.904	4.515.264	150.509	150.508.800	364
OCTUBRE	582	1.431.022	1164	2.862.043	4.293.065	143.102	143.102.160	346
NOVIEMBRE	589	1.526.685	1167	3.024.859	4.551.544	151.718	151.718.137	367
DICIEMBRE	592	1.585.613	1170	3.133.728	4.719.341	157.311	157.311.360	381
TOTAL	7.086	18.340.536	14.007	36.252.182	54.592.718	1.819.757	1.819.757.257	4.406

En lo corrido del año con corte al mes de diciembre del 2015, se ha producido en la planta de tratamiento de Emdupar, 54.592.718 m3 de agua potable.

CALIDAD DEL AGUA.

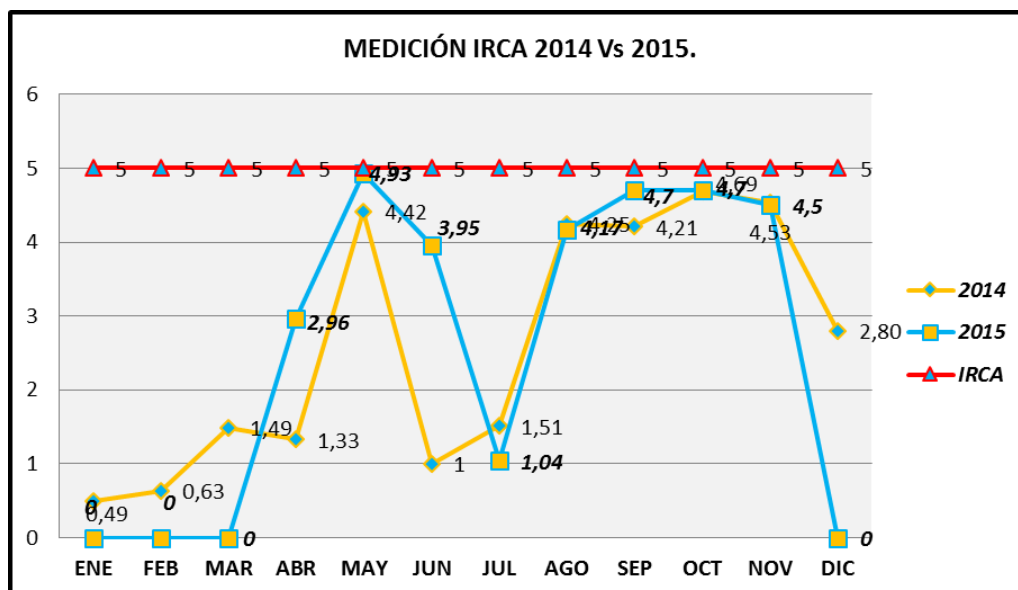
Para medir la calidad del agua que producen las plantas, utilizamos un Índice de riesgo de la calidad del agua para consumo Humano (IRCAm), este involucra la medición según el grado de incidencia negativa que los parámetros como, Turbiedad, pH, Acidez, Coliformes totales y fecales etc., producen para la salud del hombre, dando según el valor el nivel de riesgo a que se expone una persona cuando consume cualquier agua. A continuación, se muestra los rangos del IRCAm y el nivel de riesgo que cada rango tiene:

Tabla Clasificación del nivel de riesgo en salud según el IRCA por muestra y el IRCA mensual y acciones que deben adelantarse.

CLASIFICACIÓN IRCA (%)	NIVEL DE RIESGO	CONSIDERACIONES
70.1 -100	Inviabile Sanitariamente	Agua No Apta Para El Consumo Humano Y Requiere Una Vigilancia Máxima, Especial Y Detallada.
35.1 - 70	Alto	Agua Es No Apta Para El Consumo Humano Y Requiere Una Vigilancia Especial.
14.1 – 35	Medio	Agua No Apta Para Consumo Humano, Gestión Directa De La Persona Prestadora.
5.1 - 14	Bajo	Agua No Apta Para Consumo Humano, Susceptible De Mejoramiento.
0 - 5	Sin Riesgo	Agua Apta Para Consumo Humano. Continuar La Vigilancia.

MEDICIONES DEL IRCA

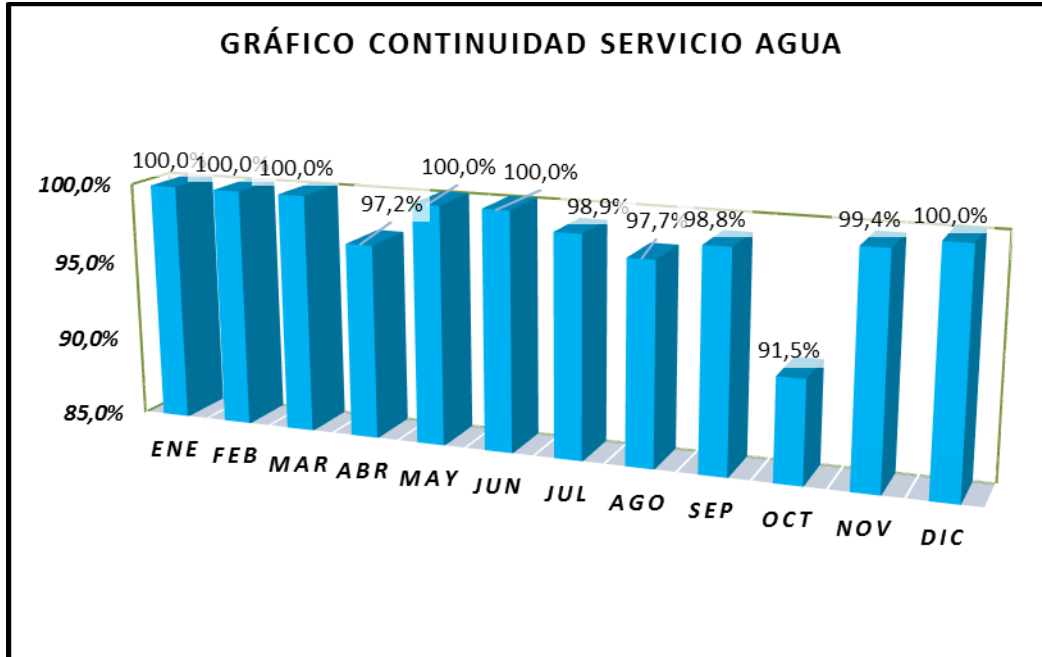
AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
2014	0,49	0,63	1,49	1,33	4,42	1	1,51	4,25	4,21	4,69	4,53	2,80
2015	0	0	0	2,96	4,93	3,95	1,04	4,17	4,7	4,7	4,5	0
IRCA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5



Según la tabla anterior la calidad del agua de Valledupar este año sigue siendo excelente, ya que se encuentra por debajo de del nivel 5, por lo cual no existe ningún riesgo para la salud de las personas que la consumen.

PORCENTAJE DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO AGUA POTABLE.

CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO EN PLANTA DE PRODUCCIÓN												
AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
2015	100,0%	100,0%	100,0%	97,2%	100,0%	100,0%	98,9%	97,7%	98,8%	91,5%	99,4%	100,0%



Como se observa en la tabla anterior la continuidad del servicio de agua ha tenido una pequeña variación en el porcentaje durante lo corrido del año, vale la pena resaltar que el mínimo valor de continuidad ha llegado al 91.5% para el mes de octubre 2015, ya para el mes de diciembre cierra en un 100%.

6. PLAN ESTRATEGICO

6.1. Direccionamiento Estratégico

Misión

Prestar servicios de acueducto y alcantarillado con productos y servicios de calidad, contribuyendo a la sostenibilidad Ambiental, Económica y social

Visión

Ser una empresa de servicios públicos líder en la región, competitiva y reconocida en los mercados nacionales, garantizando la sostenibilidad Ambiental, Económica y social.

6.2. PILARES ESTRATÉGICOS

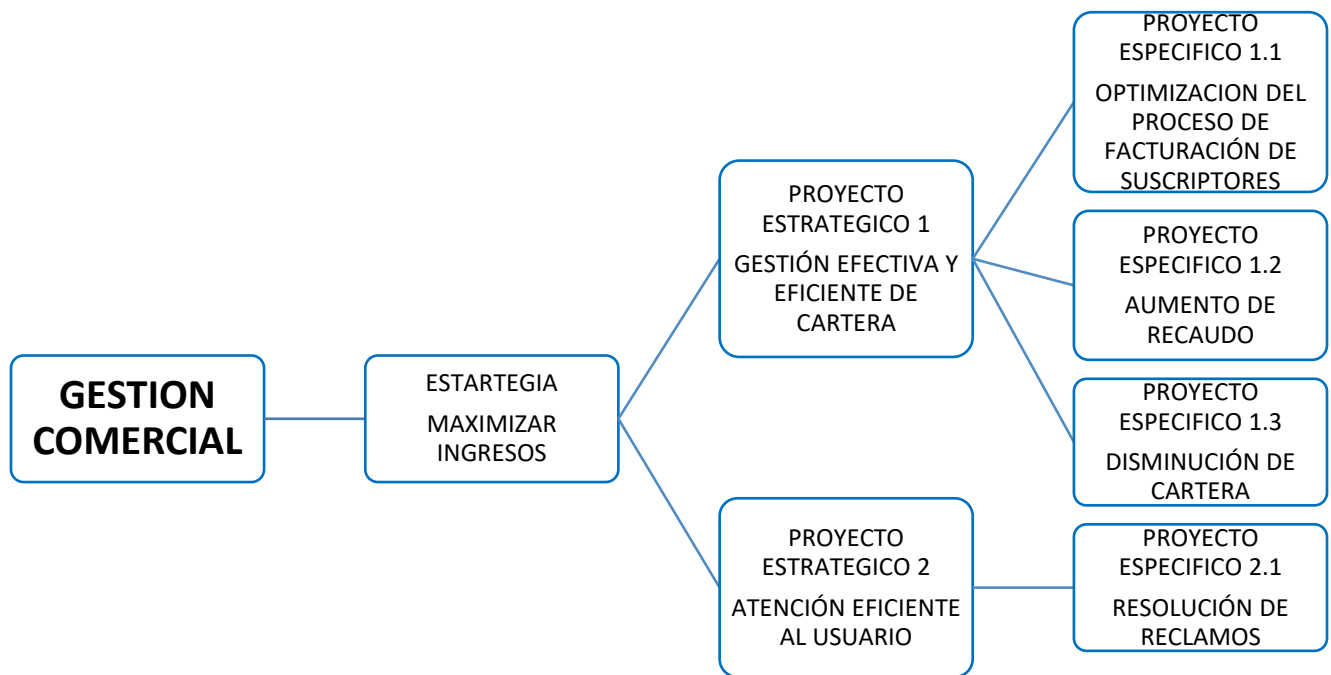
6.2.1. GESTIÓN COMERCIAL EFICAZ Y EFICIENTE

Descripción

La gestión comercial de la empresa estará enfocada al aumento de los ingresos, realizando estrategias en dos sentidos, uno será el aumento del recaudo y disminución de la cartera y la disminución del porcentaje de pérdida por razones técnicas.

Compromiso

Mejorar el compromiso de los trabajadores con la empresa EMDUPAR S.A.E.S.P., para asumir las estrategias definidas para el cumplimiento de los objetivos en la parte comercial.



6.2.1.1. Indicadores y metas de Gestión comercial.

PILAR ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	PROYECTOS ESTRATEGICOS	PROYECTOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	METAS	TIPO DE META	RESPONSABLE	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	
GESTIÓN COMERCIAL EFICAZ Y EFICIENTE	MAXIMIZAR INGRESOS	GESTIÓN EFECTIVA Y EFICIENTE DE CARTERA	OPTIMIZACION DEL PROCESO DE FACTURACIÓN DE SUSCRIPTORES	No de Nuevos Suscriptores	5000	Meta Gestión	Departamento Comercial y Tecnico Operativo	1000	1000	1000	1000	
				% DE AGUA NO CONTABILIZADA	20	Meta Gestión	Departamento Comercial y Tecnico Operativo	5	5	5	5	
				AUMENTO DE RECAUDO	%	20	Meta Gestión	Departamento Comercial	5	5	5	5
				DISMINUCIÓN DE CARTERA	%	20	Meta Gestión		5	5	5	5
			ATENCIÓN EFICIENTE AL USUARIO	RESOLUCIÓN DE RECLAMOS	No de PQRs Resueltos	1200	Meta Gestión	Departamento Comercial	300	300	300	300

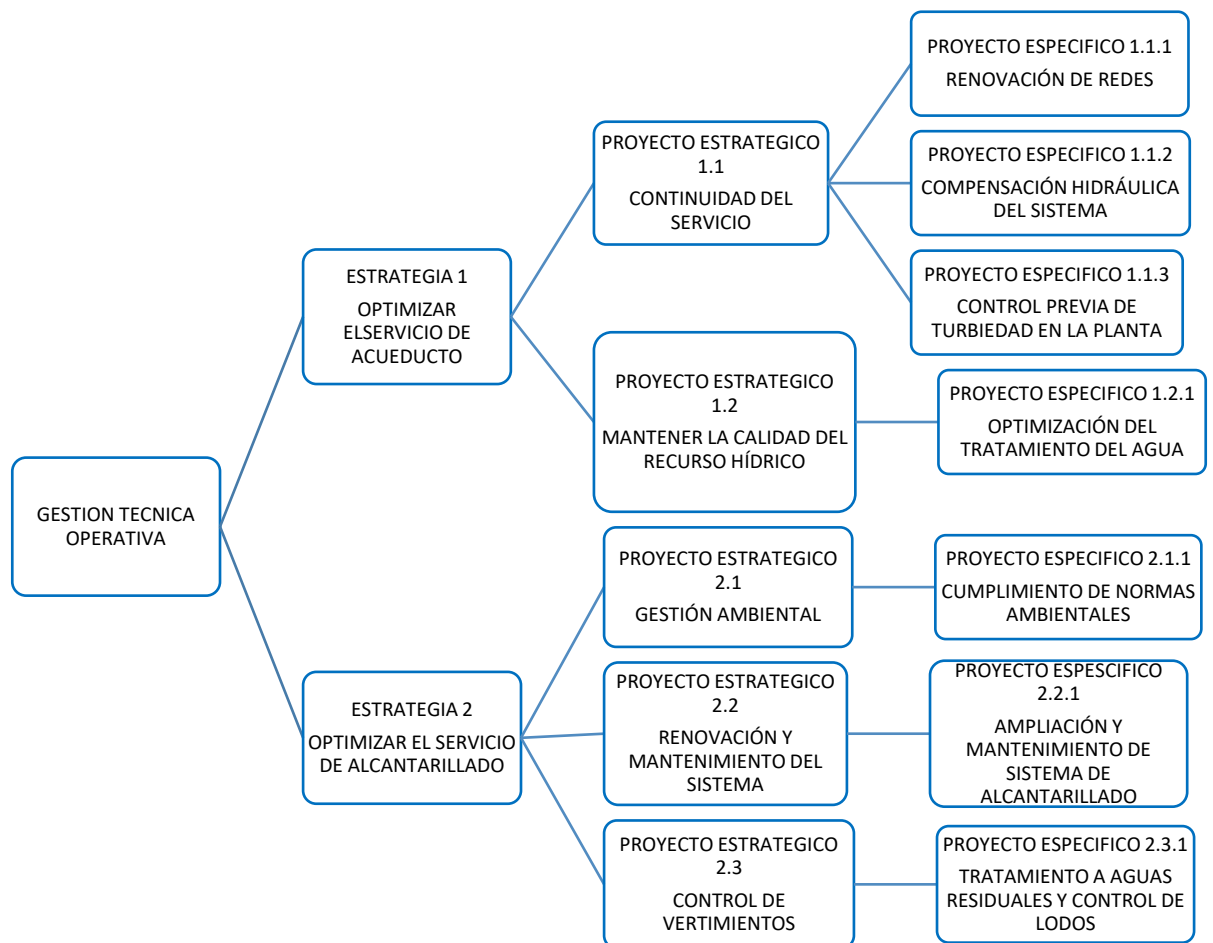
6.2.2. GESTIÓN TÉCNICA OPERATIVA

Descripción

Mantener la estructura e infraestructura prestando un servicio óptimo, con crecimiento constante con eficiencia y calidad.

Compromiso

Aplicar los estándares de calidad necesario para cumplir con la normas vigentes y mantener la competitividad.



6.2.2.1. Indicadores y metas de Gestión Técnica Operativa

ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	PROYECTOS ESTRATEGICOS	PROYECTOS ESPECIFICOS	INDICADORES	METAS	TIPO DE META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	Año 1	Año 2	Año 3
GESTIÓN TÉCNICA OPERATIVA	OPTIMIZAR EL SERVICIO DE ACUEDUCTO	CONTINUIDAD DEL SERVICIO	RENOVACIÓN DE REDES	Kilómetros de redes renovadas	3	Meta Producto	Anual	Departamento Técnico Operativo	0,75	0,75	0,75
			COMPENSACIÓN HIDRÁULICA DEL SISTEMA	Kilómetros de redes con sistema de compensación	5	Meta Producto	Anual	Departamento Técnico Operativo	1,25	1,25	1,25
			CONTROL PREVIA DE TURBIEDAD EN LA PTA	No de controles previos de turbiedad de la PTA	1	Meta Producto	permanente	Departamento Técnico Operativo	1	1	1
		MANTENER LA CALIDAD DEL RECURSO HÍDRICO	OPTIMIZACIÓN DEL TRATAMIENTO DEL AGUA	No de proyectos de optimización de la PTA	1	Meta Producto	Anual	Departamento Técnico Operativo			1
	OPTIMIZAR EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO	GESTIÓN AMBIENTAL	CUMPLIMIENTO DE NORMAS AMBIENTALES	% de Normas Ambientales Cumplidas	100	Meta Producto	Anual	Departamento Técnico Operativo	100%	100%	100%
				RENOVACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA	AMPLIACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMA DE ALCANTARILLADO	Kilómetros de redes mantenidas	50	Meta Producto	Anual	Departamento Técnico Operativo	5
		Kilómetros de redes instaladas	1			Meta Producto	Anual	Departamento Técnico Operativo			1
		CONTROL DE VERTIMIENTOS	TRATAMIENTO A AGUAS RESIDUALES Y CONTROL DE LODOS	No de Sistemas de Tratamiento de aguas residuales implementados	1	Meta Producto	permanente	Departamento Técnico Operativo			
				No de Sistemas de Tratamiento de aguas residuales mantenidos	2	Meta Producto	Bianual	Departamento Técnico Operativo			1

6.2.3. GESTIÓN FINANCIERA

Descripción

EMDUPAR S.A. E.S.P., cumplirá con la prestación oportuna y óptima de los servicios ofrecidos, con transparencia en el manejo de los recursos y el crecimiento controlado de sus costos y gastos, de forma que el desarrollo de sus actividades se realice con calidad, costos competitivos y la aplicación de tarifas ajustadas a la capacidad económica de los usuarios, sin poner en peligro la suficiencia financiera y desarrollo a largo plazo de la Empresa.

Compromiso

Mantener la rentabilidad económica y social para asegurar la sostenibilidad de EMDUPAR S.A. E.S.P.

6.2.3.1. Indicadores y metas de Gestión Financiera.

PILAR ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	PROYECTOS ESTRATEGICOS	PROYECTOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	METAS	TIPO DE META	RESPONSABLE	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
GESTIÓN FINANCIERA	Diseñar y planear las inversiones	DISEÑAR EL PLAN DE INVERSIONES CON BASE EN EL CRECIMIENTO DE EMDUPAR S.A. E.S.P.	PROGRAMACION INTEGRADA DE LAS INVERSIONES SOPORTADA EN LA RELACION BENEFICIO - COSTO	No Programas Integrados	4	Meta Producto	Departamento Financiero	1	1	1	1
		APORTE EFICIENTE A LA DEUDA	PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE PAGOS	% disminución de Deuda	8	Meta Producto	Departamento Financiero y Gerencia	2	2	2	2
	Optimizar Inversiones - Costos - Gastos	CARACTERIZACIÓN DE COSTOS OPERATIVOS, COMERCIALES	EVALUACION PERMANENTE DE LOS NIVELES DE ENDEUDAMIENTO	No de Evaluaciones	48	Meta Gestión	Departamento Financiero	12	12	12	12
		ASEGURAR FUENTES DE FINANCIACIÓN	GARANTIZAR EL PAGO OPORTUNO DE LA DEUDA	% disminución de Deuda	4	Meta Gestión	Departamento Financiero	1	1	1	1

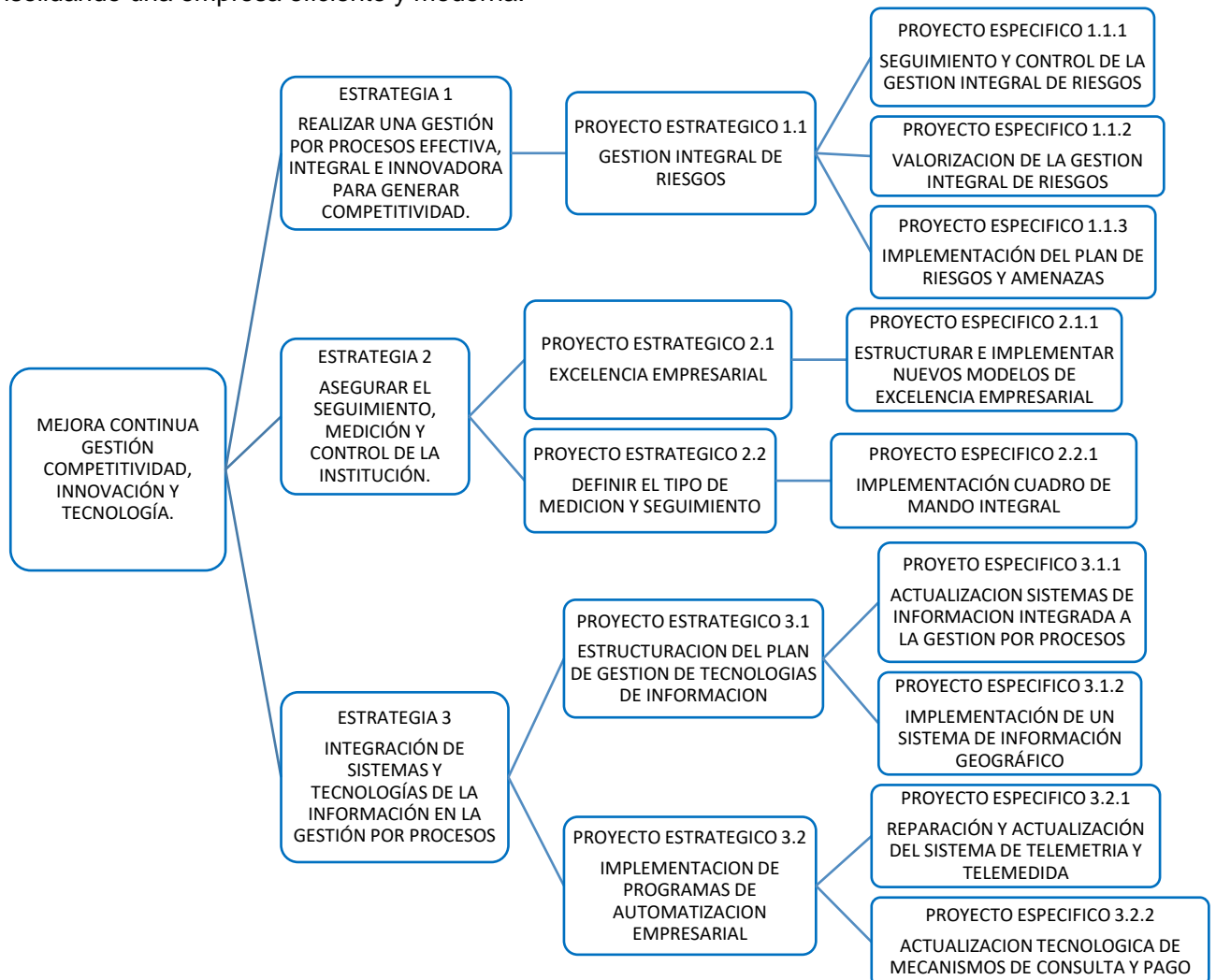
6.2.4. MEJORA CONTINUA GESTIÓN COMPETITIVIDAD, INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA.

Descripción

EMDUPAR S.A. E.S.P. Aplicará los avances tecnológico requeridos para modernizar los procesos de automatización, sistemas de información geográfico y la búsqueda de la excelencia en todos sus procesos, productos y servicios. la certificación y/o acreditación en las actividades de la cadena de valor, serán la evidencia de que se está cumpliendo este propósito.

Compromiso

Asegurar la cultura de planeación, seguimiento y control de la gestión como herramienta indispensable para el crecimiento de la Empresa, aplicando las mejores prácticas empresariales consolidando una empresa eficiente y moderna.



6.2.4.1. Indicadores y metas de Gestión Financiera

PILAR ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	PROYECTOS ESTRATEGICOS	PROYECTOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	METAS	TIPO DE META	RESPONSABLE	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
MEJORA CONTINUA GESTIÓN COMPETITIVIDAD, INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA.	Realizar una Gestión por procesos efectiva, Integral e Innovadora para generar competitividad.	GESTION INTEGRAL DE RIESGOS	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION INTEGRAL DE RIESGOS	% Seguimiento cumplimiento de indicadores	100	Meta Gestión	Departamento de Planeación	100 %	100 %	100 %	100 %
			VALORIZACION DE LA GESTION INTEGRAL DE RIESGOS	No de Evaluaciones	4	Meta Gestión	Departamento de Planeación	1	1	1	1
			IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE RIESGOS Y AMENAZAS	No de Planes	1	Meta Producto	Departamento de Planeación	1			
	Asegurar el seguimiento, Medición y Control de la institución.	EXCELENCIA EMPRESARIAL	ESTRUCTURAR E IMPLEMENTAR NUEVOS MODELOS DE EXCELENCIA EMPRESARIAL	No de Modelos	1	Meta Producto	Departamento de Planeación	1			
			DEFINIR EL TIPO DE MEDICION Y SEGUIMIENTO	IMPLEMENTACIÓN CUADRO DE MANDO INTEGRAL	No Cuadro de mando	1	Meta Producto	Departamento de planeación y departamento de Sistemas, Gerencia	1		
	Integración de Sistemas y Tecnologías de la Información en la gestión por procesos	ESTRUCTURACION DEL PLAN DE GESTION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION	ACTUALIZACION SISTEMAS DE INFORMACION INTEGRADA A LA GESTION POR PROCESOS	No de Sistemas de información integrados actualizados	1	Meta Producto	Departamento de Planeación	1	1	1	1
			IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACION GEOGRÁFICO	No de Sistema de Información Geográfico Implementado	1	Meta producto	Departamento Técnico				1

		IMPLEMENTACION DE PROGRAMAS DE AUTOMATIZACION EMPRESARIAL	REPARACION Y ACTUALIZACION DEL SISTEMA DE TELEMETRIA Y TELEMEDIDA	No de Sistema de Telemetría Reparado	1	Meta producto	Departamento Técnico			1	
			ACTUALIZACION DE TELEMETRIA Y TELEMEDIDA	No de Sistema de Telemetría Actualizado	1	Meta producto	Departamento Técnico				1
			ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE MECANISMOS DE CONSULTA Y PAGO	No de tecnología de mecanismo de pago actualizado	1	Meta producto	Departamento de Sistemas y Departamento Comercial			1	

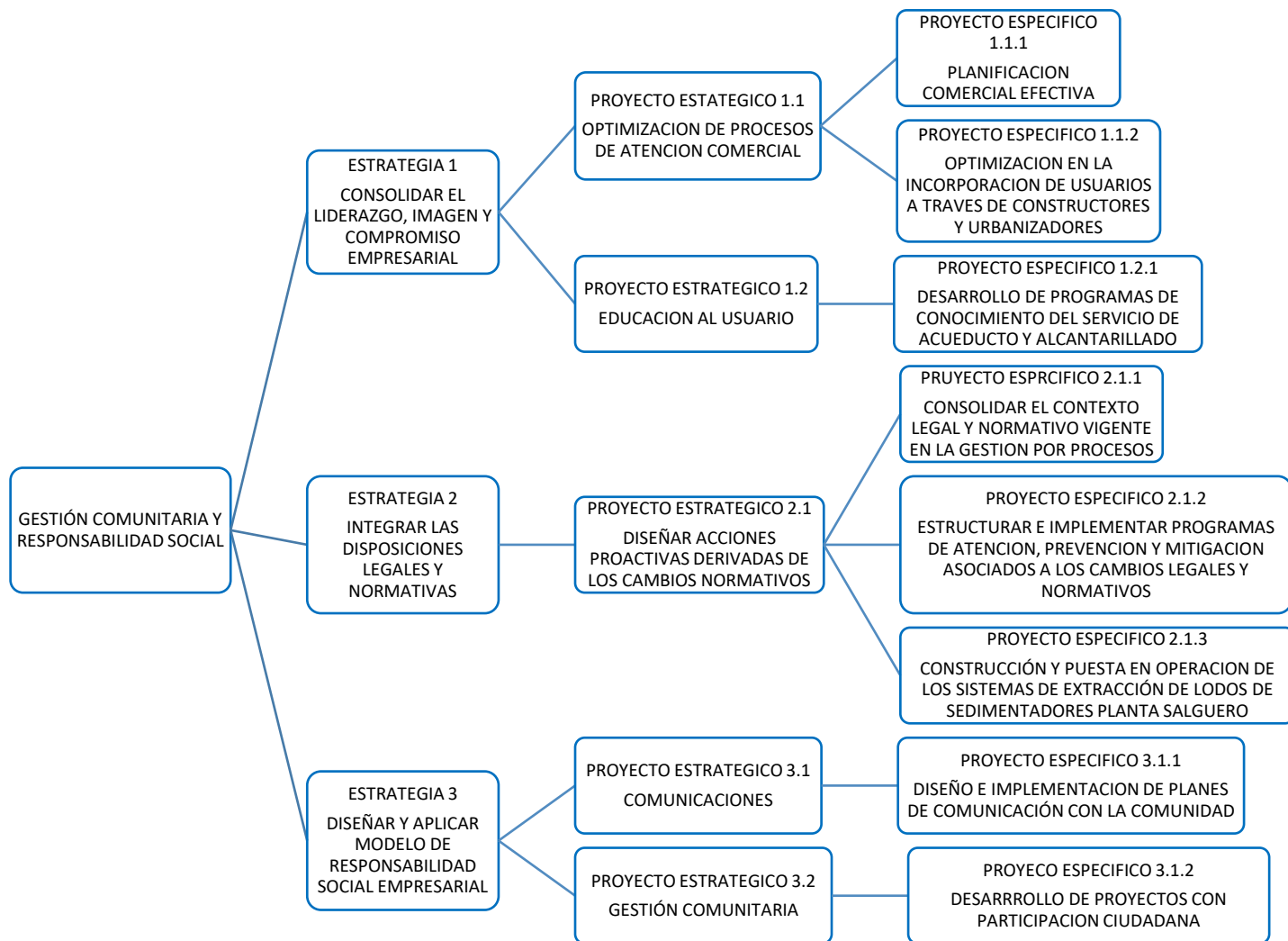
6.2.5. GESTIÓN COMUNITARIA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

Descripción

La empresa EMDUPAR S.A. E.S.P., en pleno alineamiento con los Fines Esenciales y Sociales señalados por el Estado, promueve el cumplimiento de su objeto social dentro de un marco que garantice el máximo de satisfacción de las necesidades básicas de sus usuarios en plena consonancia con su condición de prestador de un servicio público

Compromiso

Asegurar la integración Usuario - Empresa - Comunidad, buscamos que cada empleado y contratista maneje un diálogo amable y positivo, proyecte una excelente imagen institucional y haga lo necesario para entender y satisfacer las necesidades de los usuarios en forma oportuna, continua y eficiente, de forma que la orientación hacia el servicio sea nuestra primera prioridad



			NORMATIVOS									
Diseñar y aplicar modelo de Responsabilidad Social Empresarial	COMUNICACIONES	DISEÑO E IMPLEMENTACION DE PLANES DE COMUNICACIÓN CON LA COMUNIDAD	No de Planes diseñados e implementados	8	Meta Producto	Anual	Prensa	1	1	1	1	
	GESTIÓN COMUNITARIA	DESARROLLO DE PROYECTOS CON PARTICIPACION CIUDADANA	No de Proyectos de participación ciudadana	8	Meta Producto	Anual	Prensa	2	2	2	2	

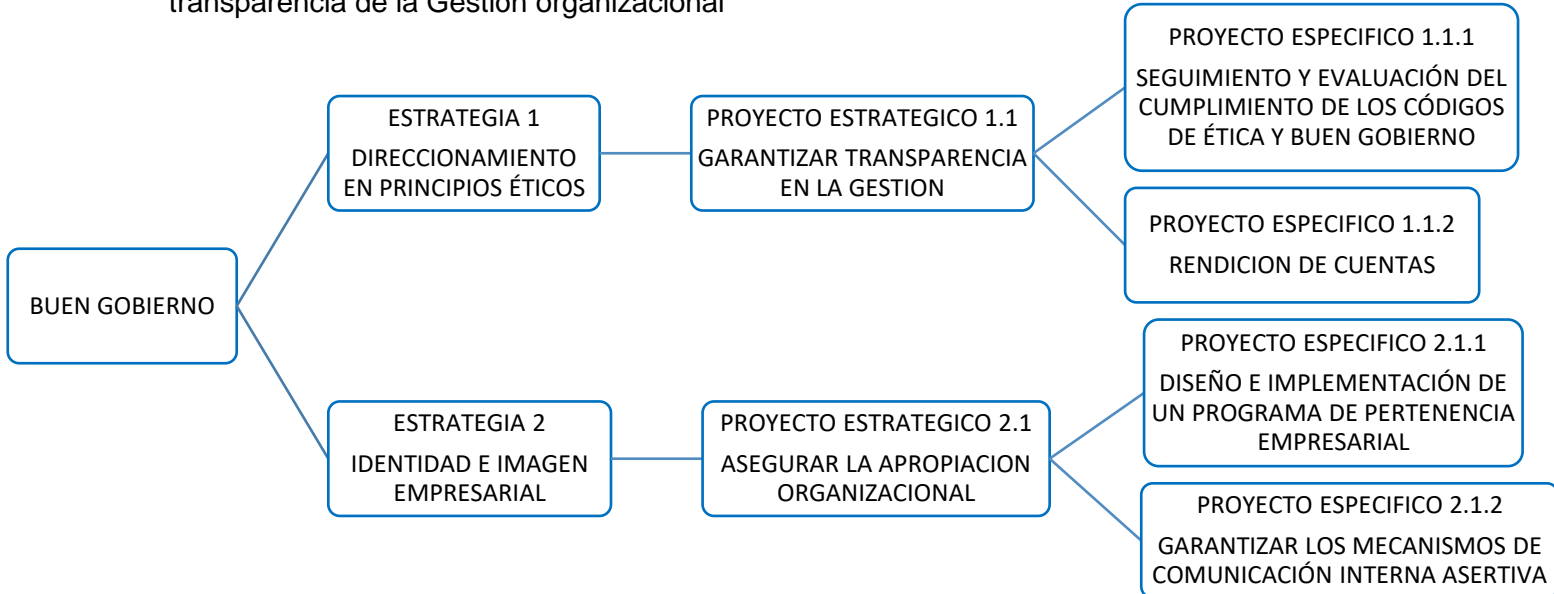
6.2.6. BUEN GOBIERNO

Descripción

Este objetivo está orientado a garantizar la transparencia de las relaciones que la empresa mantiene con sus accionistas, clientes, proveedores y empleados, dando a conocer de manera continua las acciones realizadas incluyendo inversiones.

Compromiso

Asegurar la formación de valores de responsabilidad y vocación de servicio, fortalecer las relaciones con la comunidad, la prevención de conductas corruptas y la eficiencia y transparencia de la Gestión organizacional



6.2.6.1. Indicadores y metas del programa Buen Gobierno

PILAR ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	PROYECTOS ESTRATEGICOS	PROYECTOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	METAS	TIPO DE META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
BUEN GOBIERNO	Direccionalidad en principios éticos	GARANTIZAR TRANSPARENCIA EN LA GESTION	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	No de planes de seguimiento de cumplimiento de códigos de ética diseñados e implementados	1	Meta Producto	Anual	Departamento de Planeación	1	1	1	1
			RENDICION DE CUENTAS	No de Rendiciones de Cuentas	1	Meta Producto	Anual	Gerencia	1	1	1	1
	Identidad e Imagen Empresarial	ASEGURAR LA APROPIACION ORGANIZACIONAL	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE PERTENENCIA EMPRESARIAL	No de Programas de pertenencia empresarial diseñados e implementados	1	Meta Producto	Anual	Departamento de Planeación	1	1	1	1
			GARANTIZAR LOS MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA ASERTIVA	No de mecanismos de comunicación interna Garantizados	1	Meta Producto	Toda la Vigencia	Departamento de Planeación y Gerencia	1	1	1	1

7. FINANCIACION

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el plan estratégico 2016 2019, “EMDUPAR AVANZA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”, Se definieron una serie de metas y proyectos que requieren del concurso de entes territoriales del orden nacional, así como también de la alcaldía municipal de Valledupar y la gobernación del Cesar, es necesario que EMDUPAR S.A. E.S.P., haga un esfuerzo financiero de aumento de ingresos y reducción de gastos funcionamiento, para poder invertir en mantenimiento de infraestructura, crecimiento, y nueva infraestructura, y modernización de la empresa.

Los proyectos incluidos en el plan estratégico deben estar concebidos dentro del presupuesto de la empresa con el fin que se viabilice su desarrollo, En el caso de los proyectos de carácter técnico, se señala que la mayoría de los planteados se encuentran incluidos en el Plan de Inversiones de los servicios de acueducto y alcantarillado entregado por la empresa para ser ejecutados en el año 2016 y en el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado.

También se prevé la necesidad de buscar otras fuentes de financiación adicionales a los recursos propios de la empresa, por concepto de la tarifa de prestación de los servicios, y que permitan la ejecución de los proyectos propuestos. Otras fuentes se señalan los recursos del Sistema General de participación para agua Potable y Saneamiento Básico, Acceso a recursos del gobierno viabilizando proyectos en el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, fuentes de financiación subsidiadas de fomento para el desarrollo de este importante sector.

8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATEGICO

Los procesos de seguimiento y evaluación, Es la manera en que se puede evaluar la calidad e impacto del trabajo en relación con el plan de acción establecido.

Para que el seguimiento y la evaluación resulten provechosos se debe planificar de manera correcta.

El seguimiento será útil si:

- Se crean sistemas de recopilación de datos (monitoreo) durante la planificación de un proyecto
- Cuando la información recopilada se analice durante el proceso de seguimiento
- Cuando lo que interesa averiguar es la eficacia y efectividad del trabajo
- Cuando se llega a una etapa en la que es posible y útil evaluar el impacto que se está teniendo con el trabajo
- Cuando se realice también una evaluación externa para contrastar y complementar resultados.

Es necesario implementar los comités de priorización de proyectos, en donde se definen las inversiones, el cual deberá funcionar de la siguiente manera:

Con antelación cada dependencia deberá diligenciar el formato FO GP 06 "Identificación de necesidades", en el cual se define las necesidades, la justificación de la necesidad, el valor, la cantidad, definiendo la prioridad, tiempo de ejecución.

En los comités de priorización cada jefe de gestión deberá llevar las necesidades de cada dependencia, la cual deberá estar articulada al plan estratégico.

El seguimiento de la ejecución de cada uno de los proyectos será coordinado por la oficina de gestión de Planeación, cada dependencia deberá mensualmente informar el avance de cada proyecto, además de las condiciones de avance, inconvenientes y dificultades. La información de toda la ejecución será compilada para la oficina de gestión de planeación, la cual será insumo para la toma de decisiones gerenciales.