La siguiente Acta Informe de Gestión adoptada por la Empresa de Servicios Públicos de Sopó EMSERSOPÓ E.S.P., está diseñada conforme lo establecido en la Ley 951 de marzo 31 de 2005 y la Resolución Orgánica 5674 de junio 24 de 2005 emitida por la Contraloría General de la República.

DATOS GENERALES:

A. NOMBRE DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE: MICHAEL ANDRES MUÑOZ PARDO

B. CARGO: SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE FACTURACIÓN

C. ENTIDAD (RAZÓN SOCIAL): EMSERSOPO ESP.

D. CIUDAD Y FECHA: ENERO 01 DE 2021 A DICIEMBRE 31 DE 2021

E. FECHA DE INICIO DE LA GESTIÓN: 01 DE ENERO DE 2021

F. CONDICIÓN DE LA PRESENTACIÓN: INFORME DE GESTIÓN PERIODO DE GOBIERNO 2021

INFORME RESUMIDO O EJECUTIVO DE LA GESTION:

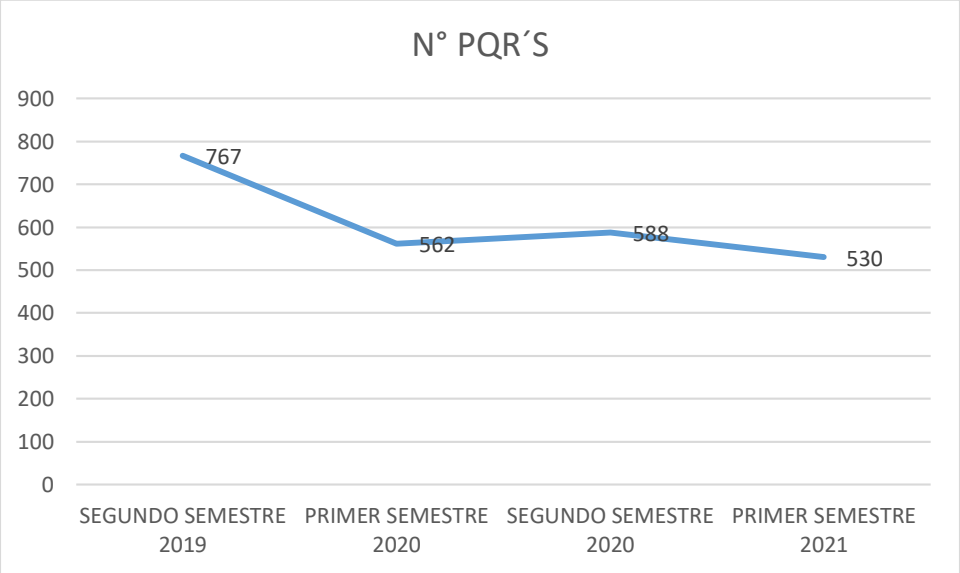
La subgerencia comercial durante la vigencia del año 2021, realizó las siguientes actividades:

- **Dirigir, controlar y coordinar el área PQR´S y atención al usuario.**

Para realizar seguimiento y control a las PQRS allegadas a la empresa, se generan órdenes de trabajo, con el objetivo de realizar visitas a los predios para verificar los inconvenientes presentados, dar solución a las reclamaciones realizadas y brindar las soluciones que sean pertinentes. De esta manera se continúa manejando un formato de control en documento en Excel, para realizar seguimiento a la ejecución de las mismas, donde se relaciona el Operario responsable, observaciones, fecha de ejecución y demás ítems que permiten saber si se encuentran pendientes o el estado actual de las mismas.

Para el primer semestre del 2021 se realizó la generación, cierre y respuesta a 530 PQR´S, y para el según semestre fueron 546, permitiéndonos esto evidenciar que se ha generado una disminución de PQR'S generadas y atendidas, comparado con los datos de vigencias anteriores.

PERIODO	N° PQR´S
SEGUNDO SEMESTRE 2019	767
PRIMER SEMESTRE 2020	562
SEGUNDO SEMESTRE 2020	588
PRIMER SEMESTRE 2021	530

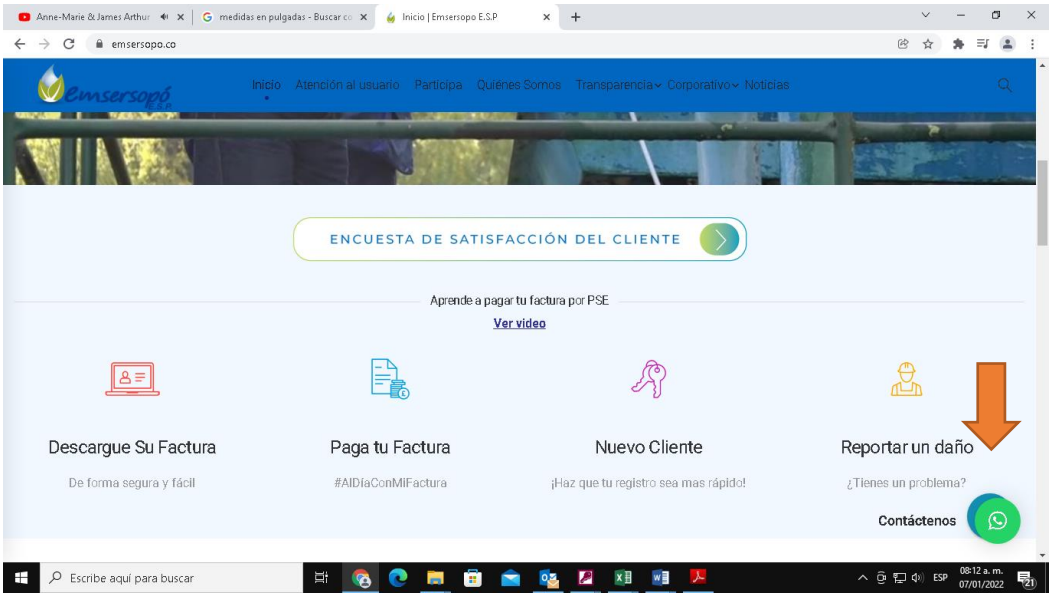


Es importante aclarar, que esto se debe a la gestión realizada desde las diferentes áreas de la empresa, lo cual ha permitido el mejoramiento del servicio en diferentes aspectos. Sin embargo, se resalta que desde el área comercial y de facturación, se lleva control del área de PQR'S, lo que ha permitido dar solución pronta y efectiva a diferentes situaciones y realizar seguimiento a las mismas.

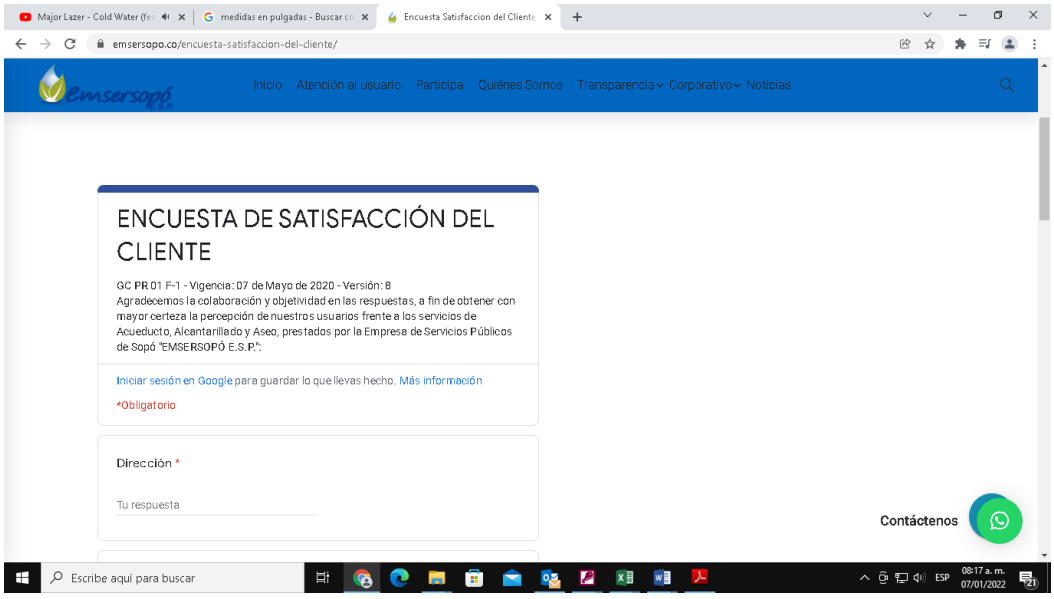
Las PQR'S presentadas para el año 2021 se desglosan de la siguiente manera:

DESCRIPCION DEL RECLAMO	TOTAL
Alto Consumo	90
Rev. Funcionamiento de inst. y medidores	86
Escape en red	77
Verificar factibilidad de servicios	67
Cambio de Medidor	39
Instalar Nueva Acometida	32
Daño Instalacion Domiciliaria	23
Cambio de registro	15
Revision red de alcantarillado	15
Independizacion Servicio	14
Medidor Trabado	11
Posible fuga Interna	9
Predio Desocupado	5
Alcantarillado Tapado	4
Sellar el medidor	4
Servicio de vaccon	4
Baja Presion en Predio	3
Daño en la Red de Alcantarillado	3
Traslado del Medidor	3
Cambio de Uso	2
Cobro Inadecuado de Aseo	2
Cobros injustificados	2
Fuga antes del medidor	2
Mantenimiento Medidor	2
No hay agua	2
Reconexion del Servicio	2
Solicitud prestacion servicio recolecion basura	2
Terminacion del contrato	2
Bajar el medidor	1
Daño el medidor	1
Error de Lectura	1
Escombros	1
Mala conexión de la Red	1
No Presta Servicio de Barrido de Calles	1
Predio Deshabitado	1
Servicio de Vactor	1
Total general	**530**

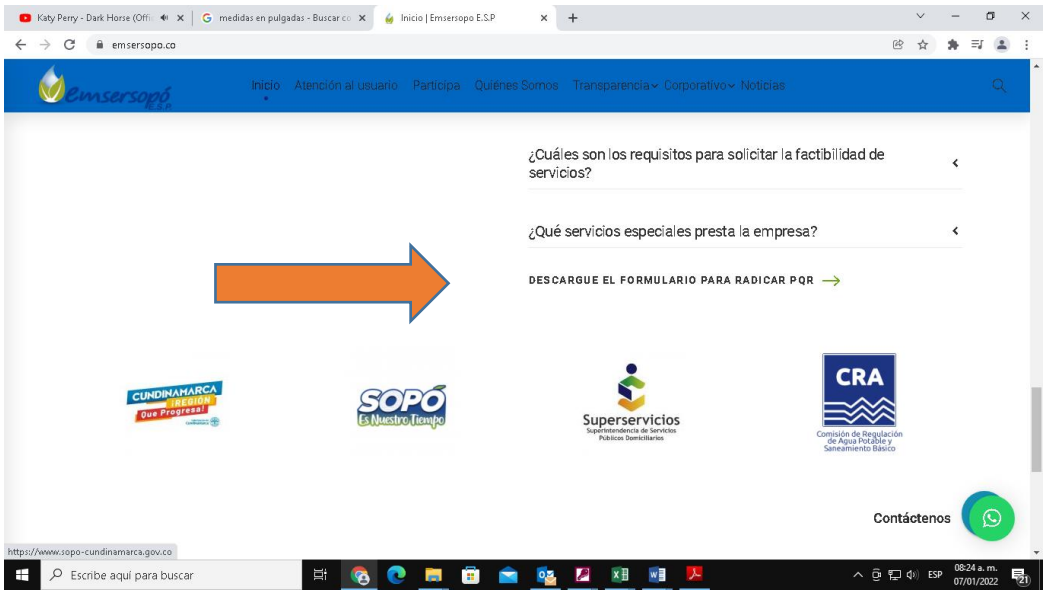
Otro aspecto importante, que resalta la atención al usuario para el tema de las PQR'S, es la habilitación del botón de WhatsApp en la página web de la empresa, aspecto que ha permitido tener una eficiente atención al usuario, dado que este se encuentra en funcionamiento las 24 horas del día y los 7 días de la semana, que si bien en ocasiones, no se les da respuesta a los usuarios inmediatamente, este permite llevar un registro y control, de las peticiones realizadas por este medio.



De igual manera, como se evidencia en la imagen anterior, se habilito en la página web de la empresa, link para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción, lo que permite que los usuarios – clientes de la empresa, ingresen a manifestar sus opiniones, inconformidades y la satisfacción que encuentran dentro de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.



Otra de las actuaciones realizadas para la vigencia 2021, fue el cargue del formulario de radicación de PQR'S en la página web de la empresa, lo que permite que el usuario descargue el mismo, este sea diligenciado y enviado a los correos corporativos y de esta darle respuesta.



El objetivo, es que el formulario quede habilitado para que este se pueda diligenciar desde la página directamente y este genere para el usuario, un numero de radicación para su correspondiente seguimiento.

➢ Proceso de facturación

En la vigencia 2021, en cuanto el proceso de facturación para la toma de lecturas, se realizó seguimiento y control para continuar con la duración de los tiempos en el proceso, de la misma manera que el año o vigencia anterior.

Con la implementación del catastro de usuarios, se establecieron rutas las cuales determinan el camino lógico que deben seguir los trabajadores de campo para efectuar con mayor productividad su labor a la vez que facilita la ubicación de los predios, este establecimiento de rutas permite también la organización y control de servicios por zonas específicas dentro de cada sector.

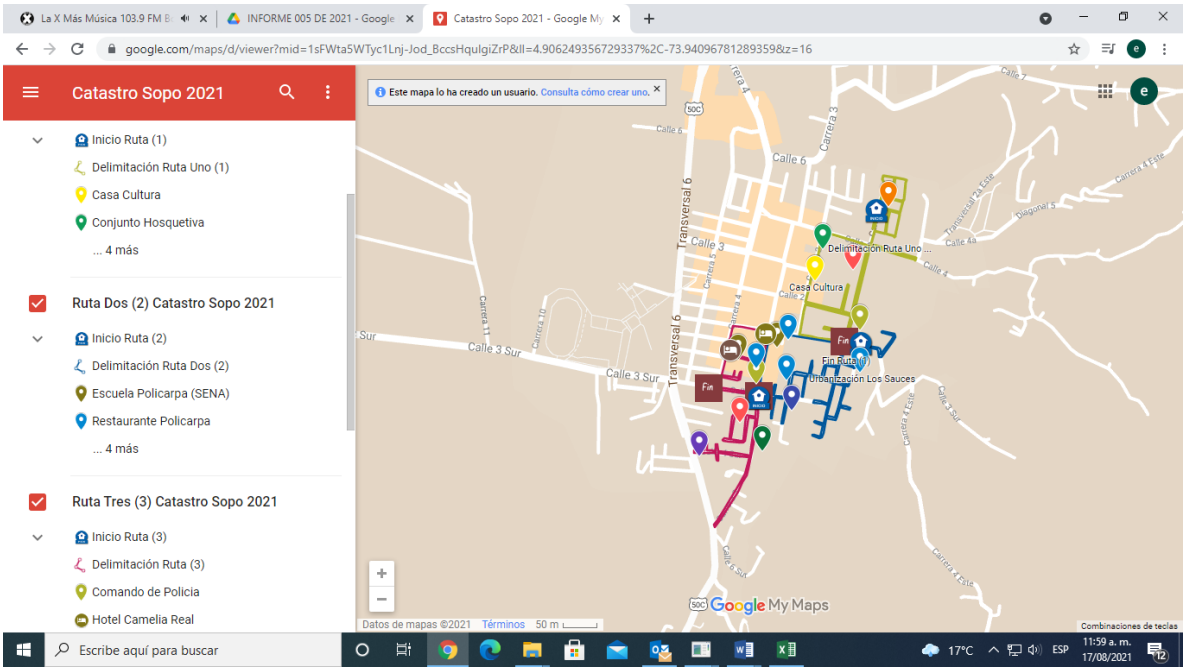
Definido el modelo para aplicar a las rutas tomadas por el Catastro de Usuarios para EMSERSOPO ESP, se determinó el unificar los usuarios y consolidarlos en Diez y Siete (17) Rutas definidas entre el casco urbano y zona rural.

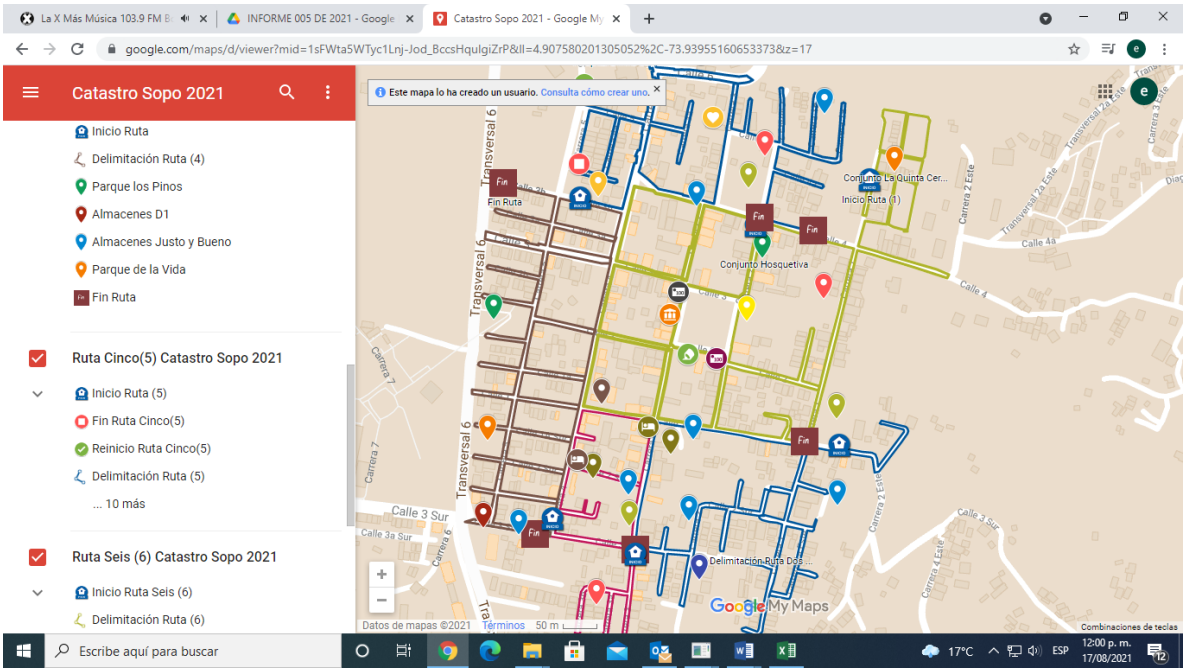
De esta manera se entregaron los siguientes links donde se encuentran las micro rutas mediante esquemas montados en GOOGLE MAPS.

https://www.google.com/maps/d/edit?mid=1sFWta5WTyc1Lnj-Jod_BccsHquIgiZrP&usp=sharing

https://www.google.com/maps/d/edit?mid=1sFWta5WTyc1Lnj-Jod_BccsHquIgiZrP&usp=sharing

Ejemplo de las rutas diseñadas para proceso de facturación:





Lo anterior, permitirá reducir tiempos del proceso de facturación, así como tiempos en el cargue de la misma al sistema y a bancos para el correspondiente recaudo.

Para el mes de diciembre del año 2021, se realizó el cargue y actualización de las rutas al sistema comercial de la empresa, nueva codificación de usuarios, estructuración de direcciones y estandarización de nombres. Esto para iniciar para la vigencia 2022, con el nuevo sistema de ruteo y proceso de facturación.

- **Establecimiento de Nuevos Cobros – Nuevos Ingresos por servicios prestados.**

Con el objetivo de establecer nuevos cobros, que históricamente no se generaban por la prestación e algunos servicios, a inicios de la vigencia 2021, se proyectaron valores para el cobro y obtención de ingresos por servicios prestados, los cuales generan costos y gastos para la empresa y no se estaba percibiendo ningún tipo de retribución por las mismas.

De esta manera, bajo Acuerdo de junta directiva N° 04 de 2021 "POR EL CUAL SE ESTABLECEN OTROS COSTOS DE SERVICIOS PRESTADOS POR LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SOPÓ -EMSERSOPÓ E.S.P, POR COSTOS DIRECTOS DE CONEXIÓN ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE

Y REDES DE ALCANTARILLADO, TARIFAS DE ALQUILER DE VEHÍCULO VACCON, TARIFAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO PARA GRAN PRODUCTOR, TARIFAS DE RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y DISPOSICIÓN FINAL DE LLANTAS USADAS Y OTROS COSTOS COMPLEMENTARIOS Y SE DICTAN OTRAS", se da aprobación y se inician con el cobro de servicios tales como:

- ✓ Precio para la distribución y entrega de publicidad de entidades privadas o municipales.

Para dejar establecido el valor unitario para la entrega de publicidad o divulgación de información; como periódicos, volantes, entre otros. Se estableció un precio, para de esta manera iniciar a generar ingresos por esta labor.

Lo anterior permitió realizar proceso de contratación con la administración municipal, para la entrega de periódicos en los sectores el municipio, lo que generó ingresos sobre este concepto por un valor de $9.520.000.

- ✓ Cobro y actualización de los costos de materiales para conexión de nuevos puntos.

Dado que las instalaciones para nuevos puntos de conexión, varían dependiendo del predio, estado y uso del mismo, se estableció dentro del presente acuerdo, las tarifas de materiales que se requieren utilizar de manera adicional, para estos ser cobrados dentro de la factura emitida para el usuario.

- ✓ Cobro para viabilidades

Anteriormente, no se generaba un cobro por la emisión de documentos y aprobación para nuevo punto de conexión y dado que esto acarrea para la empresa costos y gastos los cuales son como; estudios de documentos, visita en el predio, desplazamientos, asignación de personal, entre otros, de esta manera se estableció un cobro por estas certificaciones, lo que permitió para la vigencia 2021, generar ingresos por este concepto por valor de $1.055.600.

- ✓ Cobro para Factibilidades

Por la razón nombrada anteriormente y dado que estos documentos son de alta demanda, por requerimiento desde la oficina de planeación municipal para la emisión de licencias de construcción, se estableció un cobro por la certificación, lo que permitió generar ingresos a 31 de diciembre por valor de $ 1.952.86.

- ✓ Actualización costos reconexión, reinstalación, corte y suspensión.

De acuerdo a lo establecido y regulado por normatividad vigente, se generó actualización de los cobros generados para los conceptos nombrados anteriormente.

- ✓ Actualización de costos de conexión de acuerdo a normatividad vigente.

Se realizó estudio para la actualización de los costos de conexión, esto teniendo en cuenta los estudios particularmente complejos, valores de medidor y demás.

- ✓ Implementación para costos de independización del servicio.

En aras de motivar para que se realice la independización de los servicios en cada predio, toda vez que existen predios de 3 apartamentos, locales o entre otros con un solo medidor, se estableció unos costos diferenciales, para la conexión de los mismos y poder generar la medición independiente de cada predio.

- ✓ Actualización tarifa de aseo para grandes productores.

Desde que se realiza la prestación del servicio de aseo, para usuarios que registran como grandes productores y aún no están aforados (club de golf militar, el corral, fonandes, club hato grande) la tarifa establecida siempre fue la misma. De esta manera, se realizó actualización del valor de la misma, permitiendo esto un ajuste de acuerdo al incremento en el porcentaje del salario mínimo y generando un mayor ingreso por este servicio prestado.

- **Entrega de agua en carro tanques.**

Para el año 2021, se realizaron acercamientos desde el área comercial, con diferentes empresas encargadas del transporte de agua en carro tanque, esto con el objetivo de tener un potencial ingreso por este concepto, que permita tener otra entrada de dinero y se le dé un enfoque diferencial a este servicio que es prestado por la empresa para privados, y que potencialmente puede generar una entrada de dinero considerable.

De esta manera y de acuerdo a las relaciones con empresas privadas encargadas de esta labor, se genera la venta de agua en carro tanque, de acuerdo a la necesidad del cliente, generando factura acorde con los m3 de agua que requieran comprar y verificando el pago de la misma, para su correspondiente entrega.

Por tal razón en la caseta de Briceño, se realizó la instalación de un macro medidor de control, para el registro del agua entregada y facturación de la misma.

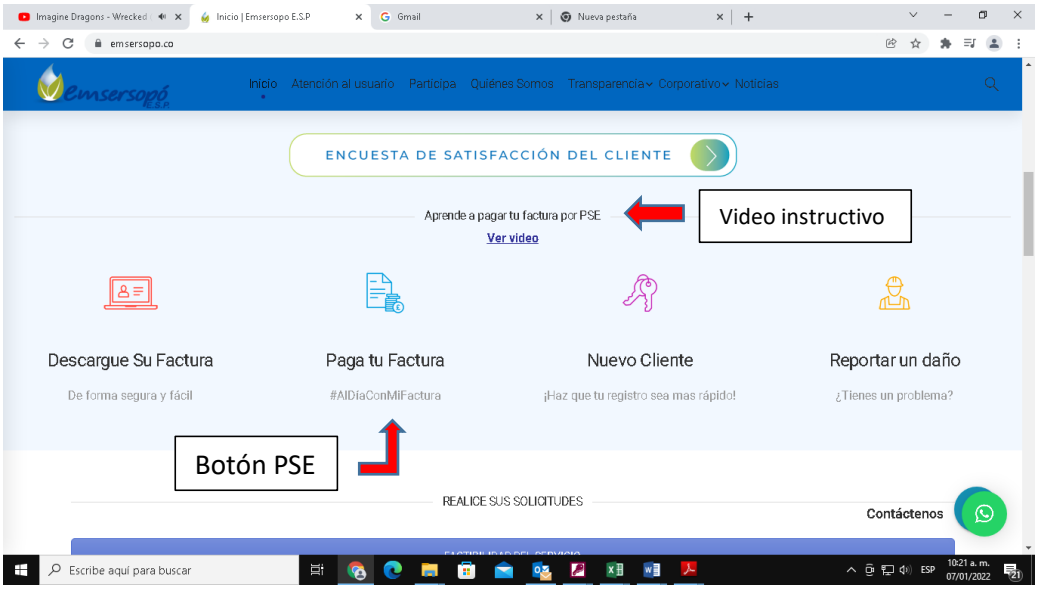
Por lo anterior, para la vigencia 2021, se generaron ingresos por este concepto, por valor de $155.334.920.

- **Recaudo**

En cuanto el recaudo, es importante resaltar que, desde inicios del presente año, la empresa de servicios públicos, ha enfocado sus actividades en promover diferentes medios de pago virtuales, esto también dada la emergencia sanitaria afrontada en el país, la cual motivo el aislamiento preventivo y por tal razón fue necesario y de vital importancia realizar la activación de dichos medios para motivar el aumento en el recaudo y pronto pago de la factura de servicios públicos. Por esta razón, se ha dado activación a medios de pago tales como:

- Divulgación de Procedimientos para el pago por la App de Davivienda Personas y Bancolombia Virtual
- Rappi Pay
- Código QR de Bancolombia.
- Botón PSE

Por razón a lo anterior, en la página web de la empresa, se habilito el botón PSE y de igual manera, se incorporó instructivo para el pago y descargue de las facturas desde este medio, esto con el objetivo de motivar el pago de las mismas.



Para la vigencia 2021, gracias a las diferentes actuaciones, no sin antes recalcar que, para la presente vigencia de acuerdo a lineamientos del gobierno nacional, no se podían realizar suspensiones del servicio, el porcentaje de recaudo fue:

Item	Período de medición		Resultado
	Desde	Hasta	
1	1-ene-21	28-feb-21	92%
2	1-mar-21	30-abr-21	92%
3	1-may-21	30-jun-21	92%
4	1-jul-21	31-ago-21	92%
5	1-sep-21	31-oct-21	95%

Se puede identificar, que para la vigencia 2021, el porcentaje de recaudo se mantuvo en el 92%, pero el periodo Septiembre - Octubre del 2021, que se recaudó hasta el mes de diciembre, se logró tener un aumento del 3% en el recaudo, generando esto un porcentaje del 95% de recaudo frente a lo facturado.

Se aclara que el periodo de facturación de Noviembre – Diciembre, se inicia a facturar en el mes de enero de la vigencia siguiente.

- **Recuperación de cartera**

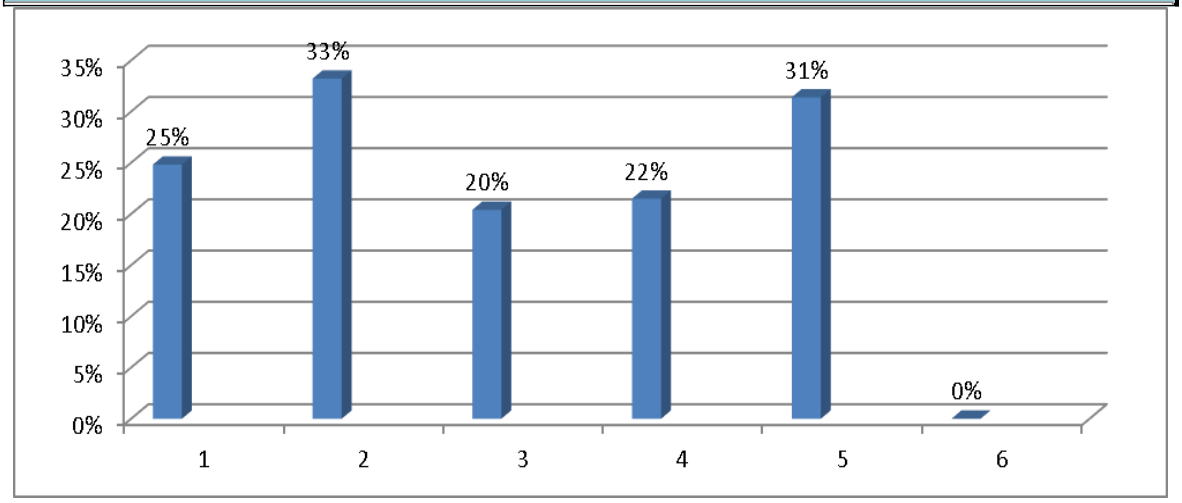
Dadas los lineamientos Decretados por el Gobierno Nacional y los entes de control, se permitió realizar el financiamiento de las deudas de los usuarios a causa del no pago de las facturas por la emergencia sanitaria, o deudas de años anteriores. De esta manera, para el año 2021 se firmaron 80 acuerdos de pago.

De igual manera con el apoyo del área financiera, se realizó el proceso persuasivo a los usuarios con deuda de vigencias anteriores, para la normalización de la misma y conciliación o acuerdo de pago, permitiendo esto que, dentro de los 80 acuerdos de pago firmados, estén usuarios con cartera vencida.

De esta manera para el año 2020 se logra mantener la meta del índice e recuperación de cartera, con los siguientes porcentajes:

Item	Período de medición		Resultado
	Desde	Hasta	
1	1-ene-21	28-feb-21	25%
2	1-mar-21	30-abr-21	33%
3	1-may-21	30-jun-21	20%
4	1-jul-21	31-ago-21	22%
5	1-sep-21	31-oct-21	31%

Gráfico



En relación a lo anterior, se puede identificar que se cumple con la meta del indicador, en cuanto a la recuperación de cartera dada que la meta es del 10% y esta es superior en el transcurso de los periodos del 2021.

De la misma manera que para el porcentaje de recaudo por facturación, para el periodo de diciembre, este se factura en el mes de enero de la siguiente vigencia y se requiere finalizar el proceso de facturación.

En el siguiente cuadro, se presenta los valores de recaudo generados, gracias a la realización de acuerdos de pago, procesos persuasivos y demás.

Item	Período de medición		
	Desde	Hasta	Recaudado deuda
1	1-ene-21	28-feb-21	$ 55,612,183
2	1-mar-21	30-abr-21	$ 35,587,890
3	1-may-21	30-jun-21	$ 49,218,901
4	1-jul-21	31-ago-21	$ 45,862,753
5	1-sep-21	31-oct-21	$ 51,230,750

A continuación, se presenta relación de los acuerdos de pago firmados para la vigencia 2021.

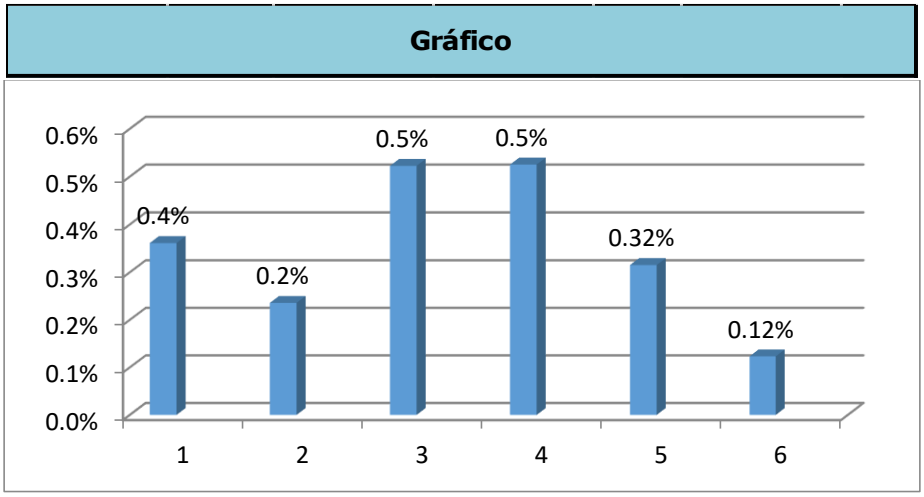
Nº	USUARIO	CODIGO DE SUSCRIPTOR	USO	ESTRATO	PERIODO	VALOR FINANCIACION
1	1806330	Pantano Jesus Maria	RESIDENCIAL	2	SEP-OCT	$ 396,700
2	470004304	SANCHEZ TOVAR FELIPE SANTIAGO	RESIDENCIAL	3	SEP-OCT	$ 425,400
3	1703090	SOTO CHIVATA MARCO ANTONIO	RESIDENCIAL	2	NOV-DIC	$ 276,000
4	1703078	SOTO CHIVATA MARCO ANTONIO	RESIDENCIAL	3	NOV-DIC	$ 1,035,200
5	1703080	SOTO CHIVATA MARCO ANTONIO	RESIDENCIAL	2	NOV-DIC	$ 546,900
6	3600205	RODRIGUEZ ROJAS OMAR ANDRES	RESIDENCIAL	2	NOV-DIC	$ 1,356,600
7	1511105	Obregoso Suarez Virginia	RESIDENCIAL	2	NOV-DIC	$ 735,200
8	2608403	LONDOÑO OCHOA REYNALDO	RESIDENCIAL	1	NOV-DIC	$ 250,200
9	420100294	Rodriguez Duran Pablo Andres	RESIDENCIAL	3	NOV-DIC	$ 509,700
10	2503790	Blanco Sanchez Consuelo	RESIDENCIAL	2	NOV-DIC	$ 870,400
11	4102021	ZAMBRANO ROBAYO JAIME	RESIDENCIAL	3	NOV-DIC	$ 91,500
12	1703642	GARCIA LOPEZ MARTHA ESPERANZA	RESIDENCIAL	2	NOV-DIC	$ 7,482,000
13	2503550	Camacho Espitia Dario Guillermo	RESIDENCIAL	2	NOV-DIC	$ 468,100
14	4106083	PARDO GIL GILBER OSWALDO	RESIDENCIAL	3	ENE-FEB	$ 1,446,000
15	3500450	DURAN CARDOZO EDDISON JACINTO	RESIDENCIAL	3	ENE-FEB	$ 675,800
16	2301070	Penagos Garzon Carlos	RESIDENCIAL	3	ENE-FEB	$ 771,800
17	2301060	Garzon Marco	RESIDENCIAL	2	ENE-FEB	$ 1,261,900
18	29120249	OSORIO PRIETO MARIA CLARA	RESIDENCIAL	3	ENE-FEB	$ 518,000
19	1607390	TORRES CHIVATA WILSON RICARDO	RESIDENCIAL	3	ENE-FEB	$ 904,400
20	607251	ZAPATA LUGO RAFAEL	RESIDENCIAL	3	ENE-FEB	$ 734,600

Nº	USUARIO	CODIGO DE SUSCRIPTOR	USO	ESTRATO	PERIODO	VALOR FINANCIACION
21	120505605	TALERO REYES YEIMMY LENY	RESIDENCIAL	3	ENE-FEB	$ 308,900
22	3802303	MAFLA VIVAS CARMEN DEL TRANSITO	RESIDENCIAL	3	ENE-FEB	$ 715,500
23	1305200	PEÑUELA QUINTERO JAIME	RESIDENCIAL	3	MAR-ABR	$ 449,900
24	37110225	CARDONA FERNANDEZ MARTHA ELEONO	RESIDENCIAL	6	MAR-ABR	$ 1,804,100
25	4102012	AYALA CORZO MODESTO	RESIDENCIAL	3	MAR-ABR	$ 1,009,800
26	2503860	Muñoz Moreno Juan	RESIDENCIAL	2	MAR-ABR	$ 1,005,200
27	1202335	Prieto Garzon Isabel	RESIDENCIAL	2	MAY-JUN	$ 373,000
28	104366	BAEZ DE PEÑA EMMA	RESIDENCIAL	3	MAY-JUN	$ 685,200
29	903530	RODRIGUEZ DE ROZO MARIA GRACIELA Y	RESIDENCIAL	3	MAY-JUN	$ 396,600
30	2205195	JAIRO AYALA BECERRA	RESIDENCIAL	3	MAY-JUN	$ 230,400
31	2204250	LOPEZ MARTINEZ MARCO EDUARDO	RESIDENCIAL	3	MAY-JUN	$ 2,809,600
32	37110152	VARGAS ROZO FABIO MAURICIO	RESIDENCIAL	6	MAY-JUN	$ 954,900
33	1703140	PEÑA PEÑA JOSE DAVID	RESIDENCIAL	2	MAY-JUN	$ 886,200
34	1703155	PEÑA RODRIGUEZ HUMBERTO	RESIDENCIAL	2	MAY-JUN	$ 521,900
35	3500646	GARCIA TOVAR RAUL	RESIDENCIAL	3	MAY-JUN	$ 617,300
36	2208709	Navarro Ariza Pedro Jose	RESIDENCIAL	3	MAY-JUN	$ 835,100
37	3600120	MORENO PARRA FLOR AUCDELINA	RESIDENCIAL	2	MAY-JUN	$ 384,400
38	1703313	ROBAYO SUESCUN MARIA DEL ROSARIO	RESIDENCIAL	2	MAY-JUN	$ 1,246,100
39	2607440	Mendez R. Rosa del Carmen	RESIDENCIAL	2	MAY-JUN	$ 837,100
40	29120098	FARFAN GONZALEZ DEISY RUTH	RESIDENCIAL	3	MAY-JUN	$ 480,600
41	450009009	BELTRAN JIMENEZ CARLOS ALBERTO	RESIDENCIAL	3	MAY-JUN	$ 597,700
42	2608280	Sanchez de Velasquez Ana Cecilia	RESIDENCIAL	2	MAY-JUN	$ 1,309,800
43	304235	Cañon Manjarres Ines	RESIDENCIAL	3	MAY-JUN	$ 1,361,400
44	1205116	Rodriguez Adames Elsa Cecilia	RESIDENCIAL	2	MAY-JUN	$ 548,600
45	2001480	Diaz Forero Ana Isabel	RESIDENCIAL	2	MAY-JUN	$ 1,380,400
46	1806370	Chivata Corchuelo Aristides	RESIDENCIAL	1	MAY-JUN	$ 3,664,600
47	304306	Prieto Diaz Jose Martin y Otra	RESIDENCIAL	3	MAY-JUN	$ 911,500
48	1205245	Osorio Luis Melquisedec	RESIDENCIAL	2	MAY-JUN	$ 400,200
49	104687	SANTANDER GLORIA	RESIDENCIAL	3	MAY-JUN	$ 1,417,000
50	1703355	Beltran Diaz Roberto	RESIDENCIAL	2	MAY-JUN	$ 348,800
51	1205520	Arevalo Aquilino	RESIDENCIAL	2	MAY-JUN	$ 298,600
52	304824	Pedroza de Uribe Julia Lucy	COMERCIAL	1	MAY-JUN	$ 738,000
53	4023323	GALEANO CARDENAS RICARDO	RESIDENCIAL	1.202E+10	MAY-JUN	$ 2,872,800
54	470017101	FORERO SANCHEZ MARIA EUGENIA	RESIDENCIAL	3	JUL-AGO	$ 582,600
55	450002006	VALLE SOPO U.T.	RESIDENCIAL	3	JUL-AGO	$ 441,500
56	1511105	Obregoso Suarez Virginia			JUL-AGO	$ 1,067,400
57	450005009	GONZALEZ MEDINA ROSA MIRIAN	RESIDENCIAL	3	MAY-JUN	$ 1,284,000
58	450013011	TORRES ZAPATA LUIS ALEJANDRO	RESIDENCIAL	3	JUL-AGO	$ 283,300
59	470003503	VARGAS VELANDIA LUDY MARCELA	RESIDENCIAL	3	JUL-AGO	$ 595,000
61	2706105	Sandoval Ana Jael	RESIDENCIAL	2	JUL-AGO	$ 459,400
62	4101009	ROJAS FORERO SANDRA MILENA	RESIDENCIAL	3	JUL-AGO	$ 906,100
63	12022281303	RAMIREZ RIVAS FABIO NELSON	RESIDENCIAL	2	JUL-AGO	$ 861,300
64	2205040	Prieto Moreno Luis Felipe	RESIDENCIAL	3	JUL-AGO	$ 1,186,900
65	402025	ALARCON RODRIGUEZ MARIA EUGENIA	RESIDENCIAL	3	JUL-AGO	$ 517,500
66	2503570	Cortes Samudio Rosa	RESIDENCIAL	2	JUL-AGO	$ 631,800
67	3802303	MAFLA VIVAS CARMEN DEL TRANSITO	RESIDENCIAL	3	SEP-OCT	$ 802,400
69	30407507	MARTINEZ MANCERA MARIA DOLORES	RESIDENCIAL	3	SEP/OCT	$ 494,000
71	420100350	CORTES CAÑON JOSE IGNACIO	RESIDENCIAL	3	SEP-OCT	$ 1,154,200
73	1703465	GONZALEZ MEDINA MERCY PAULINA	RESIDENCIAL	2	SEP-OCT	$ 342,400
74	4102028	PARDO GIL RUTH EDILMA	RESIDENCIAL	3	SEP-OCT	$ 934,800

- **Identificación de usuarios sin facturar del servicio de aseo**

Se continua con la identificación de usuarios del sector Gabriel, Mercenario y La Violeta, "Conjuntos aledaños a los sectores" en donde se inició con la socialización para vincularlos como usuarios a le empresa e iniciar en el proceso de facturación y cobro del servicio.

Como resultado de este recorrido se logró la incorporación de 95 usuarios en total del servicio de aseo, los cuales se les estaba prestando dicho servicio, pero no se estaba generando recaudo por el mismo.



Otra de las gestiones realizadas son las modificaciones que se han generado en la base de datos de la empresa, estas permitiendo realizar los cobros reales que se venía haciendo por promedio, cambios de medidores a usuarios que lo han autorizado, cobro de aseo a aquellos usuarios que no se les estaba cobrando entre otras.

Estas labores, gracias también a la actualización del catastro de usuarios, lo cual se inició con la implementación en el mes de diciembre del 2021, para la facturación del periodo Noviembre – Diciembre.

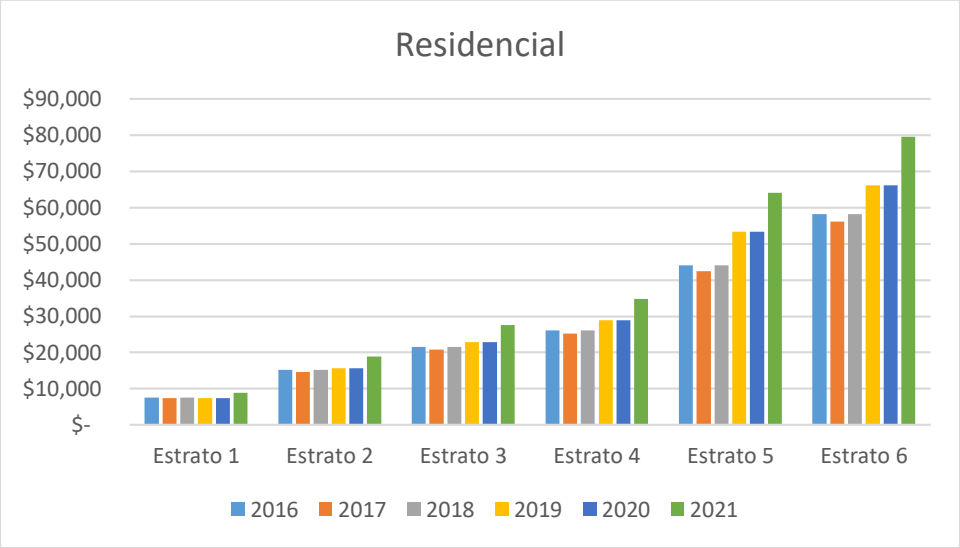
- **Estudio tarifario de Aseo**

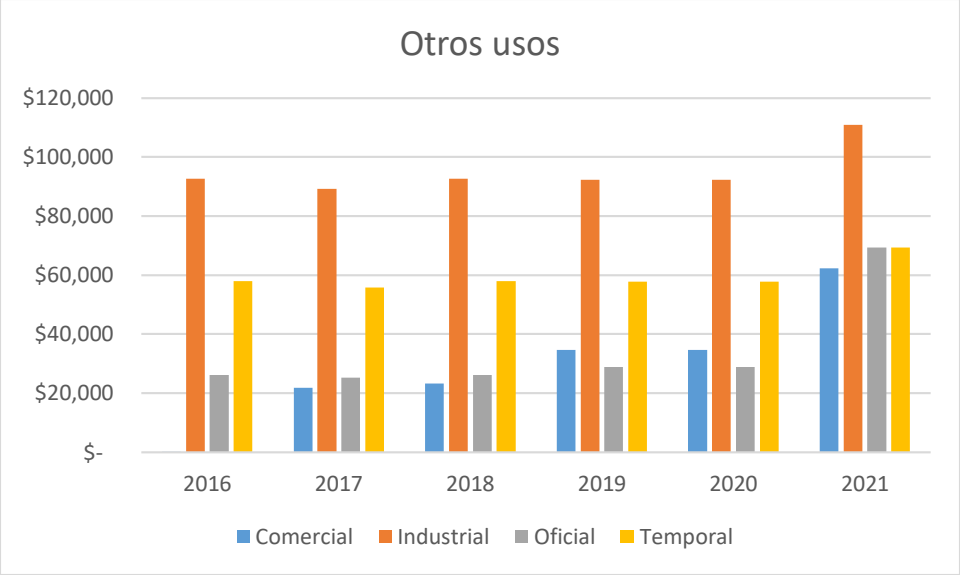
Para la vigencia 2021, se dio aplicación al estudio tarifario de aseo, el cual se había aprobado en el año 2019, pero de este no se dio la aplicación.

De esta manera, se dio aplicación desde el periodo Enero – Febrero del 2021, y haciendo actualización en los seis meses reglamentados de acuerdo a lo establecido por normatividad, actualizando de acuerdo a los promedios de disposición y cantidad de usuarios.

Categoria	Facturacion y recuado	Barrido y Limpieza	Recoleccion y transporte	Dispósicion final	Costo total	Subsidio	Valor cargo fijo
Estrato 1	3,317.24	7,071.02	16,068.12	3,264.92	29,721.00	70	8,916.00
Estrato 2	3,317.24	7,071.02	17,464.06	3,548.58	31,401.00	40	18,841.00
Estrato 3	3,317.24	7,071.02	18,261.72	3,710.66	32,361.00	15	27,507.00
Estrato 4	3,317.24	7,071.02	20,255.92	4,115.86	34,760.00	0	34,760.00
Estrato 5	3,317.24	7,071.02	24,643.14	5,007.32	40,039.00	-60	64,062.00
Estrato 6	3,317.24	7,071.02	30,226.88	6,141.88	46,757.00	-70	79,487.00
Comercial	3,317.24	7,071.02	24,643.14	6,547.10	41,578.00	-50	62,367.00
Industrial	3,317.24	7,071.02	48,972.30	9,950.82	69,311.00	-60	110,898.00
Oficial	3,317.24	7,071.02	48,972.30	9,950.82	69,311.00	0	69,311.00
Temporal	3,317.24	7,071.02	48,972.30	9,950.82	69,311.00	0	69,311.00
Multiusuarios	0	0	0	0	9,943.00	0	9,943.00
Campoalegre	0	0	0	0	710,810.00	0	710,810.00
Desocup Estrato 1	3,317.24	7,071.02	314	63.8	10,766.00	70	3,230.00
Desocup Estrato 2	3,317.24	7,071.02	314	63.8	10,766.00	40	6,460.00
Desocup Estrato 3	3,317.24	7,071.02	314	63.8	10,766.00	15	9,151.00
Desocup Estrato 4	3,317.24	7,071.02	314	63.8	10,766.00	0	10,766.00
Desocup Estrato 5	3,317.24	7,071.02	314	63.8	10,766.00	-60	17,226.00
Desocup Estrato 6	3,317.24	7,071.02	314	63.8	10,766.00	-70	18,302.00
Desocup Comercial	3,317.24	7,071.02	314	63.8	10,766.00	-50	16,149.00
Desocup Industrial	3,317.24	7,071.02	314	63.8	10,766.00	-60	17,226.00
Rural Estrato 1	3,317.24	7,071.02	16,068.12	3,264.92	29,721.00	70	8,916.00
Rural Estrato 2	3,317.24	7,071.02	17,464.06	3,548.58	31,401.00	40	18,841.00
Rural Estrato 3	3,317.24	7,071.02	18,261.72	3,710.66	32,361.00	15	27,507.00
Rural Estrato 4	3,317.24	7,071.02	20,255.92	4,115.86	34,760.00	0	34,760.00
Rural Estrato 5	3,317.24	7,071.02	24,643.14	5,007.32	40,039.00	-60	64,062.00
Rural Estrato 6	3,317.24	7,071.02	30,226.88	6,141.88	46,757.00	-70	79,487.00
Comercial Rural	3,317.24	7,071.02	24,643.14	6,547.10	41,578.00	-50	62,367.00
Industrial Rural	0	0	0	0	110,022.00	-60	176,035.00
Estrato 3 Suetana	3,317.24	7,071.02	18,261.72	3,710.66	32,361.00	15	27,507.00
Pequeño Productor Comercial 1	3,317.24	7,071.02	24,643.14	6,547.10	41,578.00	-50	62,367.00
Pequeño Productor Comercial 2	3,317.24	7,071.02	40,197.84	8,167.92	58,754.00	-50	88,131.00
Pequeño Productor Comercial 3	3,317.24	7,071.02	48,972.30	9,950.82	69,311.00	-50	103,966.00
Pequeño Productor Comercial 4	3,317.24	7,071.02	48,972.30	9,950.82	69,311.00	-50	103,966.00
Pequeño Productor Comercial 6 (no aplicar)	3,317.24	7,071.02	48,972.30	9,950.82	69,311.00	-50	103,966.00
Peq. Productor Industrial	3,317.24	7,071.02	48,972.30	9,950.82	69,311.00	-60	110,898.00
Peq. Productor Oficial	3,317.24	7,071.02	48,972.30	9,950.82	69,311.00	0	69,311.00
Comercial menos de 1.5 Ton	3,418.26	6,929.10	122,091.52	23,948.24	156,387.00	-50	234,580.00
Industrial menos de 1.5 Ton	3,418.26	6,929.10	130,727.50	25,642.18	166,717.00	-60	266,747.00
Oficial menos de 1.5 Ton	3,291.59	6,672.33	117,567.27	23,060.81	150,592.00	0	150,592.00

Así las cosas, se presenta las siguientes graficas que resumen el comportamiento de las tarifas del servicio de aseo aplicadas desde el año 2016 a la fecha, por uso y estrato.





- **<u>Estudio tarifario de acueducto y alcantarillado</u>**

Es importante aclarar que de acuerdo a la Emergencia Sanitaria y Económica que afronta el país, las tarifas en los servicios públicos, fueron congeladas y de esta manera se prohibió realizar el incremento de las

mismas, hasta que finalice dicha emergencia o el Gobierno Nacional lo Ordene.

Sin embargo, para el periodo Marzo – Abril del 2021, se ordenó a las empresas de servicios públicos domiciliarios, realizar la indexación del 3% del IPC, para las tarifas de acueducto y alcantarillado.

Por lo que se realizó la actualización necesaria, permitiendo esto aplicar la tarifa actualizada con el IPC, no sin antes recordar que aún está pendiente la aplicación en su totalidad del estudio tarifario, lo cual aún no se ha permitido realizar por los entes de control.

- **Porcentajes de Subsidios y Contribuciones**

El 15 de julio del presente año, se radico ante la Administración Municipal, la proyección de los subsidios para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del año 2022, de acuerdo a lo establecido en el acuerdo 010 del 09 de diciembre del 2019.

De igual manera, mediante acuerdo No 017 del 21 de diciembre del 2020 "Por cual se modifica el acuerdo municipal N° 010 de 2019 "Por el cual se fijan los factores de subsidios y aportes solidarios para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el Municipio de Sopó Cundinamarca" y se dictan otras disposiciones" se logró la adición a un parágrafo al artículo primero del Acuerdo N° 010 del 09 de Diciembre del 2019, permitiendo esto otorgar un subsidio para costos de conexión y cambio o reposición de medidores, siempre que existan recursos en el Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos -FSRI-, para los usuarios de estratos 1,2 y 3, lo que ha permitido que para la vigencia 2021, se generen subsidios para este concepto por valor de $5.170.692

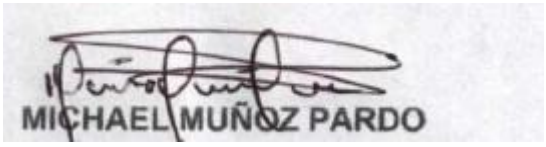
- **Implementación del cambio e instalación de nuevos instrumentos de micro medición.**

Se realizó la legalización y firma del convenio *"Convenio de colaboración empresarial facturación conjunta"* celebrado entre la empresa de servicios públicos y la empresa Btp. el cual permitirá, que se ofrezcan a los usuarios nuevos instrumentos de medición con tecnología de punta, que permitan realizar una medición real de sus consumos, identificar posibles fugas, consumos promedios, altos y bajos, realizar un proceso de facturación

más exacto y disminuir notoriamente el Índice de Agua no Contabilizada "IANC".

En constancia de lo anterior se firma por el responsable del área en cuestión.

FIRMA:



_____

MICHAEL ANDRES MUÑOZ PARDO
NOMBRE Y FIRMA

OTRAS FIRMAS:

_____

NOMBRE Y FIRMA

JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

C.C

CONTROL DE CAMBIOS

Cada vez que se efectúe un cambio o modificación a un procedimiento se debe consignar en el siguiente cuadro para asegurar que se identifican los cambios en las versiones de un documento.

Código	Versión	Vigencia	Identificación de los cambios	Responsable
CI PR 05 F-1	2	25/02/2016	Cambio de la imagen Corporativa e Institucional	Oficina de Control Interno y Calidad
CI PR 05 F-1	3	15/02/2017	*Cambio de imagen Corporativa e Institucional *Actualizar Formato	Jefe de Oficina de Control Interno/Jefe de Oficina Jurídica y Procesos de Calidad
CI PR 05 F-1	4	21/01/2019	*Actualización de la caracterización al modelo de estandarización documental, eliminación del sello de copia controlada.	Oficina jurídica y procesos de calidad