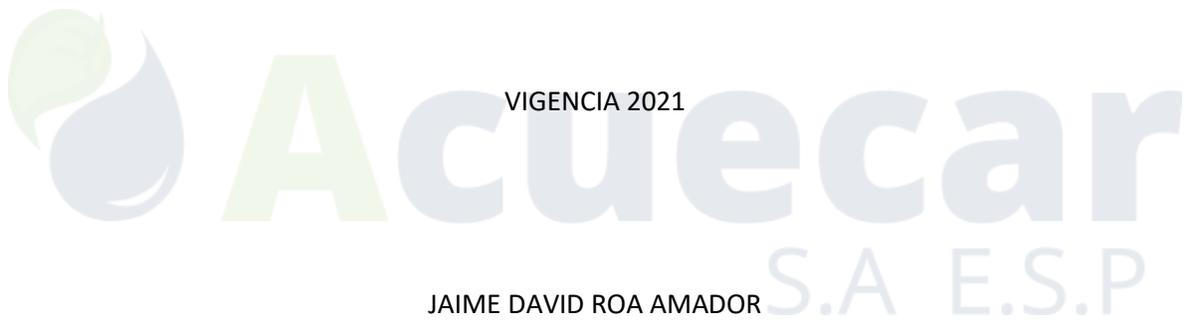


EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL
CARMEN DE BOLIVAR ACUECAR S.A.E.S.P

INFORME DE CIERRE PLAN DE ACCIÓN 2021



JAIME DAVID ROA AMADOR

AGENTE ESPECIAL

EL CARMEN DE BOLIVAR, MAYO 2022

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACION.....	3
2. MISION	3
3. VISION	3
4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL AÑO 2021	4
5. SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION 2021.....	5



1. PRESENTACION

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar S.A. ESP – ACUECAR S.A. ESP, Sociedad Anónima fue constituida con la escritura 371 diciembre 12 de 2005, como una empresa de tipo Oficial del orden Municipal. Mediante Decreto 024 de enero 12 de 2006, el Alcalde Municipal suprimió el esquema de administración directa de prestación de servicios públicos de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Mediante contrato Especial 001 del 17 de enero de 2006, suscrito entre el Alcalde Municipal y la empresa ACUECAR S.A. E.S.P., se transfirió el uso y goce de los bienes y equipos electromecánicos, destinados a la prestación directa de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. En este contrato ACUECAR S.A. E.S.P, asume temporalmente las funciones de gestor operador mientras dure el proceso de entrega de la Gerencia y Administración del sistema de acueducto y alcantarillado municipal a un operador privado.

En el mes de febrero (día 11) de 2008, de conformidad con lo establecido en el artículo 3° del Decreto 2211 2004, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ordena la toma de posesión con fines liquidatarios -etapa de administración temporal- de la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar S.A. E.S.P., ACUECAR S.A. E.S.P.

2. MISION

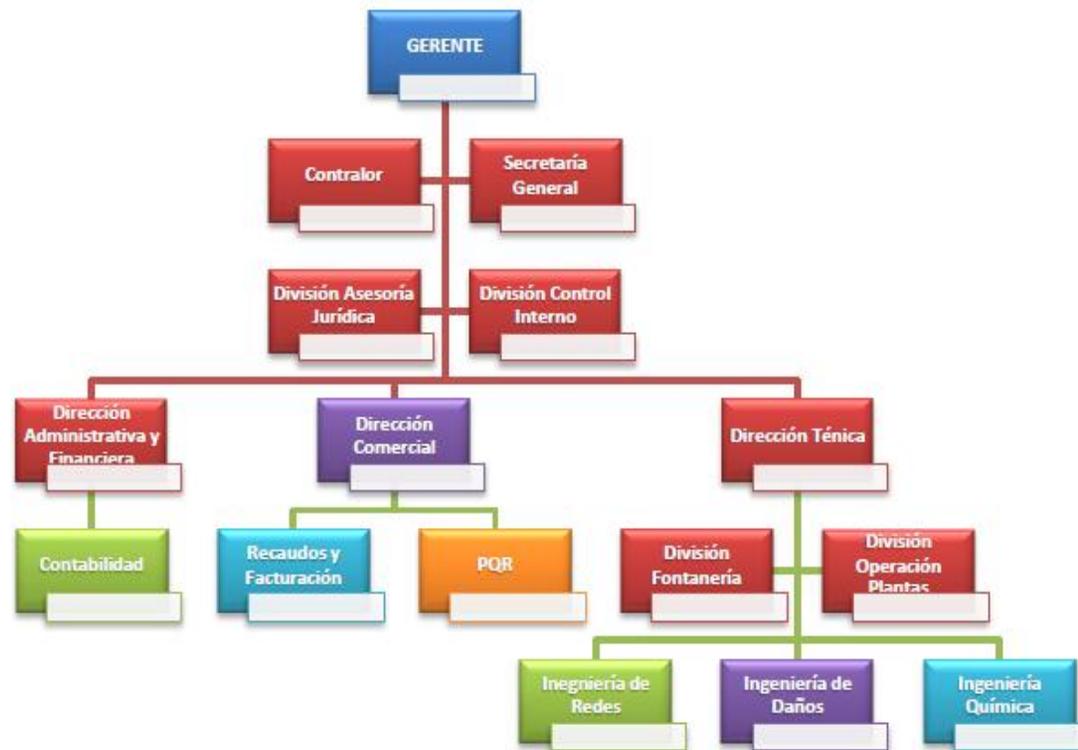
Somos una empresa comprometida con el mejoramiento de la calidad de vida de la población, a través del abastecimiento permanente de agua potable y disposición final de aguas servidas; prestamos servicios de óptimas condiciones sanitarias con los más altos estándares de calidad y confiabilidad, asegurando la sostenibilidad Ambiental, Económica y Social.

3. VISION

ACUECAR S.A. E.S.P., para el año 2023 brindará un servicio de agua potable y servicio de alcantarillado al 100% del municipio, garantizando un sistema continuo, de altos estándares de calidad, que respondan a las necesidades y al desarrollo de la población, construyendo valor público y garantizando la sostenibilidad financiera, ambiental y social.

4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL AÑO 2021

ORGANIGRAMA ACUECAR S.A E.S.P

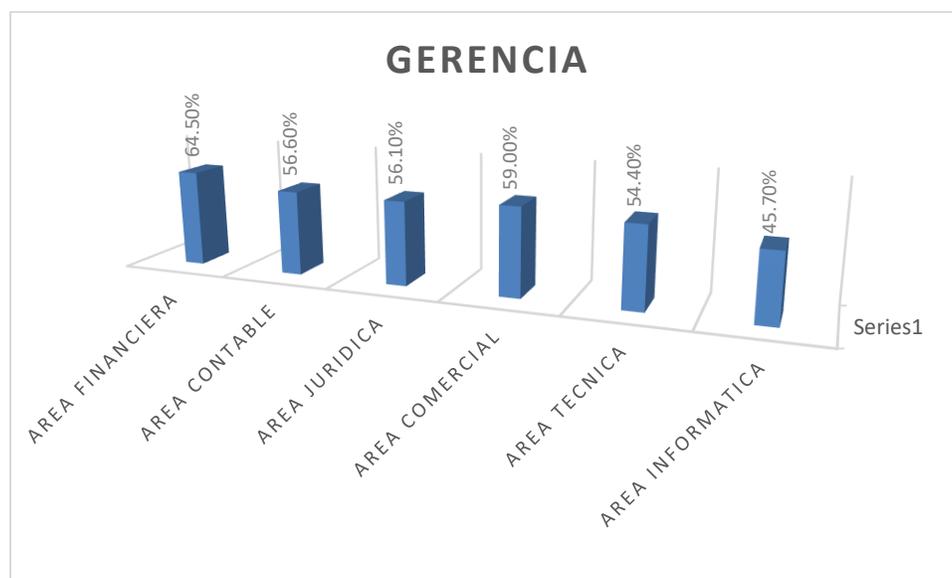


5. SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION 2021

De acuerdo con la estructura organizacional de la empresa se cuenta con cinco dependencias desde las cuales se organiza el proceso misional y estratégico de la empresa.

Las diferentes áreas de la empresa dieron cumplimiento del 56.05% del plan de acción acumulado para la vigencia 2021.

ITEM	CONCEPTO	CUMPLIMIENTO
1	AREA FINANCIERA	64.5%
2	AREA CONTABLE	56.6%
3	AREA JURIDICA	56.1%
4	AREA COMERCIAL	59.0%
5	AREA TECNICA	54.4%
6	AREA INFORMATICA	45.7%



PLAN DE ACCION CONTABLE

El área contable obtuvo un 56.6% en el cumplimiento de las metas planteadas en el plan de acción para la vigencia 2021, producto del desarrollo de las siguientes estrategias aplicadas:

DESCRIPCION	ESTRATEGIAS A DESARROLLAR	RESULTADO	CUMPLIMIENTO
Registro y/o correcciones en los periodos Septiembre 2020 en adelante en TNS y en el Software SOLIN	Se realizó grupos de trabajo para determinar las diferencias entre los módulos	Se realizaron las respectivas correcciones en el periodo de diciembre 2021	100%
Registro y/o correcciones en los periodos Septiembre 2020 en adelante en TNS y en el Software SOLIN siguen pendientes los pagos desde Julio a Octubre/2020.	Deben realizarse como pagos por ingresos anticipados afectando el pasivo y realizar el cruce posterior con la factura de venta. Hay grupos trabajando en ambos módulos para encontrar los usuarios a los cuales no se les ha aplicado el respectivo pago.	Se realizaron las respectivas correcciones en el periodo de diciembre 2021	100%
Interfaz entre los diferentes módulos	Conciliación con los módulos	El módulo solin comercial quedo conciliado a corte diciembre 2021	100%
Culminar proceso en SOLIN vigencia 2020	Hacer prueba a lugar así, programar personal para capacitación y registros desde la planta el prado donde está ubicada la bodega de Almacén, que todo el manejo de salidas y entradas por requisiciones sean registradas por el Almacenista responsable. Se requiere además unificación de códigos de los elementos y materiales del almacén, toda vez que actualmente un mismo elemento es llamado de diferente manera.	Se realizaron capacitación a la auxiliar contable para el cargue masivo de los inventarios	30%
Depuración, organización y, baja de Activos en estado de obsolescencia, deterioro o fuera de uso	Identificar, depurar y determinar la posible venta de activos fijos en estado de obsolescencia y completo deterioro.	No se dio de baja a ningún activo	0%
Actualizar tarifas de elementos y materiales para la venta	la empresa se encuentra en deuda de actualizar los precios de los elementos y materiales destinados a la venta, en efecto, los materiales que componen el sistema de medición, instalación de acometidas de acueducto, reconexiones, venta de accesorios para redes domiciliarias, son los precios que	Se realiza conciliación con el área comercial pero por temas en pandemia se mantuvieron	10%

	deben verificarse y estudiarse	las misma tarifas	
--	--------------------------------	-------------------	--

PLAN DE ACCIÓN FINANCIERO

El área contable obtuvo un **64.5%** en el cumplimiento de las metas planteadas en el plan de acción para la vigencia 2021, producto del desarrollo de las siguientes estrategias aplicadas:

DESCRIPCION	ESTRATEGIAS A DESARROLLAR	RESULTADO	CUMPLIMIENTO
Gestionar con oportunidad y calidad los procesos de carácter administrativo y financiero relacionados con la contratación y ejecución presupuestal	*Coordinar la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos que se desarrollen, de una manera óptima para su adecuada planificación, administración y control. *Planear y programar los pagos a proveedores acuerdo con la proyección del flujo de caja del periodo.	Cumplimiento de todos los procesos administrativos	90%
Responder por los procedimientos administrativos de los recursos técnicos, humanos y financieros que se requieran y programe para el cumplimiento de las funciones de la empresa.	*Velar por la correcta ejecución de los recursos, de manera que se apliquen adecuadamente y atendiendo los principios constitucionales y legales	Correcta ejecución de los recursos	100%
	*Sensibilizar al personal la importancia de entregar a tiempo y en línea la información, documentos facturas cuentas de cobros, contratos etc, para un óptima planeación y revisión de estos mismos.	Se logró la entrega de facturas y cuentas de cobro de los proveedores a tiempo para el debido trámite	100%
	*Implementar proceso de compras – entrada de almacén- salidas de inventario para un mayor Control de inventarios	El proceso de cumplió no se pudo implementar por el incumplimiento del ítem de la implementación del módulo en SOLIN	20%
	Realizar el seguimiento administrativo y financiero a los recursos que se genera	Se realizó el respectivo seguimientos a	100%

		las actividades	
	Control y vigilancia por los procedimientos administrativos de los recursos técnicos, humanos y financieros que se requieran y programe para el cumplimiento de las funciones.	Se realizó el respectivo control para los recursos técnicos humanos y financieros	90%
Implementación y ejecución del programa de (SG-SST) sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.	* Revisión Evaluación inicial.		100%
	*Revisión Plan de mejoramiento conforme a la evaluación inicial.		10%
	*Ejecución del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo,		50%
	*Seguimiento y plan de mejora.		10%
	*Inspección, vigilancia y control.		40%

PLAN DE ACCION JURIDICA

El área contable obtuvo un **56.1%** en el cumplimiento de las metas planteadas en el plan de acción para la vigencia 2021, producto del desarrollo de las siguientes estrategias aplicadas:

ACTIVIDAD	ESTRATEGIAS A DESARROLLAR	RESULTADO	CUMPLIMIENTO
Cumplir estrictamente con el artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 de 2001(desviaciones significativas, revisiones previas) cumplimiento de Resolución 413 del 22 de diciembre de 2006 articulo 12 CRA	Se deben realizar la revisiones previas a usuarios que presenten desviaciones significativas ya sea por alto consumo o bajo consumo, a efectos de cumplir con el debido proceso en los procedimientos, lo cual repercute en las respuestas de lo usuarios reclamantes proyectadas por el área jurídica. Lo anterior es necesario para manejar estándares de calidad en el servicio y evitar abusos de posición dominante. De igual forma se debe avisar anticipadamente con 3 días de anticipación las respectivas revisiones y dejar constancia del derecho del usuario a tener un técnico que supervise. (DEBIDO PROCESO)	Se recibieron 24 derechos de petición por desviaciones significativas	100%

Capacitación a personal del PQRS Y notificaciones en debida forma	Se debe capacitar constantemente en ley 142 de 1994, y protocolos de atención a la ciudadanía suministrando formatos generales de respuesta a temas comunes (actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación) al personal de PQRS a efectos de dar respuesta a dichos reclamos con estándares de calidad. De igual forma se debe integrar con el software SOLIN CLOUD constancia de la indicación de procedencia de recursos de ley a efectos de la validez de las notificaciones.	No se cuenta con esta actividad parametrizada en el software de SOLIN	0%
Actualización del reglamento interno de trabajo	Se debe actualizar el reglamento interno de trabajo, a efectos de detallar los procedimientos internos de permiso de trabajadores, procedimiento específico de investigaciones laborales, ajustar sanciones o faltas graves y leves de los trabajadores, causales etc, y detallar algunas prerrogativas consensuadas.	No se realizó actualización del reglamento interno del trabajo bajo resolución	0%
Fortalecimiento de estudios previos contractuales, minutas contractuales y requisitos documentales para contratación.	Se debe fortalecer el filtro o revisión pormenorizada de los estudios previos contractuales, en cuanto al detalle y de justificación de la necesidad y conveniencia y estudios económicos, así mismo realizar un filtro pormenorizado en cuanto a minutas contractuales a efectos de evitar errores de transcripción o de forma y exigir rigurosamente los documentos contractuales que se requieren en las contrataciones	Ajuste a formato de estudios previos y listas de chequeo	70%
Actualización del manual de contratación.	Se debe actualizar y escuchar necesidades de cada área de la empresa ACUECAR S.A.E.S.P, para efectos de verificar la conveniencia de una actualización del manual de contratación acorde con los necesidades reales de la empresa ACUECAR S.A.E.S.P, y en concordancia con los aspectos jurídicos y legales.	Actualización del manual de contratación a la nueva modalidad y normativa	100%

PLAN DE ACCIÓN COMERCIAL

El área contable obtuvo un **59.0%** en el cumplimiento de las metas planteadas en el plan de acción para la vigencia 2021, producto del desarrollo de las siguientes estrategias aplicadas:

ACTIVIDAD	ESTRATEGIAS A DESARROLLAR	RESULTADO	CUMPLIMIENTO
Reorganizar rutas para detectar nuevos clientes, identificar clientes que necesiten reposición de accesorios en sus acometidas para ejecutarlos y facturar.	Reestructurar el personal operativo comercial para los trabajos de nuevos servicios, identificar clientes en cuanto uso del servicio. Diseñar comunicado para informar de la ejecución de esos trabajos.	A partir de de octubre con el inicio de la toma de lecturas los rutereros comenzarán con la identificación de clientes que necesiten cambio de accesorios así como los posibles cambios de uso. Se adelanta la solicitud a la alcaldía para regular el servicio de las invasiones que se han detectado.	80%
Identificar los posibles suscriptores a regular a largo de la línea de aducción desde ovejas al Carmen de Bolívar	Determinar los mecanismos legales y técnicos para lograr la desconexión de los clandestinos o revisar si es posible su legalización para que paguen el servicio.	Se realizó censo de comunidades para identificar lo posibles suscriptores y adelantar con técnica el proceso de potabilización desde ovejas para lograr esta gestión	10%
Seguimiento a clientes comerciales para lograr que se mantengan al día.	Visitas personalizadas, suspensiones y seguimiento para evitar conexiones fraudulentas.	Se programa visita de seguimiento de cartera y consumos de los clientes comerciales, se han detectado clientes con conexiones fraudulentas y se han realizado acuerdos de pago. Se continuará con la normalización de los lavaderos de carros y motos que existen en la zona y que hacen uso no controlado del agua.	50%

Revisar la cartera en TNS y SOLIN para realizar los respectivos ajustes	Reunión con el equipo de trabajo	Se diseña plan de trabajo con el área y asesor de SOLIN para depurar la cartera y conciliar SOLIN, y realizar el comparativo de los dos aplicativos	100%
Desligar del área técnica los trabajos operativos comerciales como instalación de nuevos servicios, reinstalaciones y trabajos en acometidas domiciliarias.	Socializar a las cuadrillas comerciales los procesos diseñados por la SSPD	Se coordinó con el área técnica el paso de dos cuadrillas de fontaneros para trabajos operativos comerciales de instalación de acometidas. Se está haciendo seguimiento ajustes a estas actividades. Se recalca que las cuadrillas asignadas a comercial están disponibles para cualquier eventualidad que requiera el área técnica en el manejo de daños en redes.	90%
Conseguir aumentar los indicadores de recuperación de cartera.	Gestionar todos los recursos necesarios para que se lleven a cabo las estrategias de recaudo propuestas por el área comercial.	Se adelanta gestión de cobro vía telefónica Se adelanta seguimiento a los lavaderos por encontrar cobros por promedio Se diseñan estrategias de incentivos a los suscriptores por pago oportuno Se diseña gestión de cartera agresiva a los estratos 1 y 2, con visitas y reuniones con el presidente de las juntas de acción comunal, para trabajar con su apoyo en la comunidad. Se solicita a jurídica la revisión de los documentos de los clientes comerciales en industria y	50%

		comercio.	
Disminuir el valor de la factura de los estratos bajos	Coordinar con la alcaldía el requerimiento para tal fin	Seguimiento a solicitud realizada a la alcaldía.	80%
Identificar el 100% de los predios del municipio y poder facturarles	Contratar una empresa idónea para esta actividad.	Estructuración del proyecto y ventilarlo con la alcaldía para buscar su apoyo ya que para ellos también sería un gran beneficio del proyecto (POAI)	10%
Identificar el estado de los medidores de cada suscriptor	identificar los medidores en mal estado o aquellos que cumplieron su ciclo de vida útil para ser reemplazados y garantizar el proceso de micro medición	En la toma de lecturas los rutereros traen las observaciones del estado de los medidores. Se debe generar un listado anexo de trabajos para coordinar con los jefes de cuadrilla del área comercial, esas labores y proceder a notificar los suscriptores de las actividades a ejecutar	60%

PLAN DE ACCION TECNICA

El área contable obtuvo un **54.4%** en el cumplimiento de las metas planteadas en el plan de acción para la vigencia 2021, producto del desarrollo de las siguientes estrategias aplicadas:

ACTIVIDAD	ESTRATEGIAS A DESARROLLAR	RESULTADO	CUMPLIMIENTO
Realizar diseño de reubicación de tubería del anillo principal en el sector prado	Solicitar apoyo a la superintendencia a fin de determinar la solución definitiva a los daños que se viene presentando en la kr 52 entre KR 49 y 56, por deslizamientos de terreno debido a falla geológica en la zona que generan daños frecuentes en la tubería del anillo que abastece los sectores hidráulicos bajos	se recibió visita por parte del ingeniero Andrés Hermidas, de la superintendencia a fin de revisar las condiciones del terreno y plantear el sitio donde posiblemente podría ser reubicado el tramo de tubería del anillo que pasa por el sector prado donde está la falla geológica, a su vez se está a la espera del geotecnista con el fin de evaluar las condiciones del terreno en general	30%
realizar el cambio de las válvulas de salida de los tanques 3 y 4 en planta prado, debido a que no están controlando	Solicitar compra de materiales	Se solicitó cotización a proveedores, se está a la espera de pago de los mismos para liberar cupo	20%
Llevar trazabilidad a cada uno de los programas aportados en el plan de pérdidas de la empresa	Realizar seguimiento mensual a los indicadores del plan de pérdidas por proyecto	Se realizó actualización del los indicadores a corte octubre de 2020, se determinó realizar un ajuste a los programas diseñados	70%
Incorporar el sistema de macro medición en la estación de El Prado	Instalar sensores ultrasónicos y activar la macro medición a la salida de los tanques de la planta de tratamiento el prado al sistema de telemetría	Se realizó la cotización y estudios previos para aprobación de gerencia	40%
Diseñar el balance hídrico para actualizar los programas de manejo y explotación del acuífero	Revisar los históricos y realizar el balance hídrico	Se está realizando la recopilación de información para alimentar el balance hídrico	10%
Adelantar estrategias para reducir los costos energéticos de la empresa	Solicitar ofertas comerciales a los grandes prestadores del servicio de energía	Se revisaron las ofertas y se inició el proceso de migración al mercado No Regulado con afinia. Se realizó firma del contrato por las dos partes para la migración. Se está a la espera de la inscripción de los equipos de medida. Se estima para finales de enero estar en el mercado NR	60%

<p>Solicitar a CARSUCRE la prórroga de las concesiones de agua para los pozos 9 y A</p>	<p>Envío de oficios y derechos de petición a CARSUCRE para conocer el estado de la renovación de las concesiones para los pozos 9 Y A</p>	<p>Pozo A: se está a la espera de remisión informe de la prueba de bombeo del pozo A y que CARSUCRE conceda la resolución de la renovación de prórroga de concesión de agua del pozo A.</p> <p>Pozo 9: Se realizaron las correcciones y mantenimientos pendientes en la recarga artificial como compromiso de concesión.</p> <p>En comunicación telefónica con CARSUCRE nos informan que los conceptos de renovación fueron emitidos, se está a la espera de la notificación del acto administrativo por parte de la secretaria general de CARSUCRE</p>	<p>100%</p>
<p>Solicitar información permanente al contratista y contratante de aguas de Bolívar.</p>	<p>Seguimiento a los avances de obra del sistema de Alcantarillado por parte del PDA</p>	<p>Solicitud de informes mensuales</p>	<p>100%</p>
<p>Realizar el mantenimiento eléctrico por daño en monitor del sistema de telemetría en la estación prado</p>	<p>Adquisición de monitor Seneca</p>	<p>Se realizó compra de monitor para ser instalado. Fecha de instalación 01 de diciembre de 2020</p>	<p>90%</p>
<p>Gestionar mantenimiento en tubería de campo de pozos Ovejitas</p>	<p>Trazar cronograma de mantenimiento por tramos de línea de aducción desde campo de pozos Ovejitas a estación de rebombeo en Ovejas</p>	<p>Se adelanta proceso de socialización de servidumbres, en vista que no se ha permitido el ingreso al sitio para realizar la reparación por parte de la empresa</p>	<p>70%</p>

PLAN DE ACCIÓN INFORMATICA

El área contable obtuvo un **45.7%** en el cumplimiento de las metas planteadas en el plan de acción para la vigencia 2021, producto del desarrollo de las siguientes estrategias aplicadas:

ACTIVIDAD	ESTRATEGIAS A DESARROLLAR	RESULTADO	CUMPLIMIENTO
Implementación del Software Solin Cloud en el área comercial	Se realiza seguimiento a través del Director Comercial (con el apoyo de su personal) sobre el estado de la migración de la información de Comercial	Se realiza un paralelo en lo migrado con respecto a la información que se encuentra arriba en el sistema SOLIN Cloud ERP; se realiza un comparativo y a su vez se realiza cargue de información actualizada de cartera para realizar comparativo y colocar información al día y a su vez lo más real posible	85%
Diseñar el programa de Gestión Documental (PGD), según los lineamientos de la normatividad vigente.	Suministro por parte de la empresa de los recursos humanos, tecnológicos y físicos para el desarrollo de PGD. Tablas de Retención Documental	Estructuración del proyecto para que el PGD sea compatible con el Software que maneje la empresa. Se revisó la matriz de documentos y el levantamiento de información realizado en el 2014. Se identificaron las dependencias y se creó un equipo de trabajo para adelantar la digitalización del archivo central (Victor Olivera y Andrea Pérez) Estudio de propuestas.	5%
Cargue de información módulos: Presupuesto, Inventario, Nomina, Contabilidad, Planta y equipo	Se está haciendo revisión de la información suministrada y se realiza un comparativo de los diferentes módulos cargados verificando que la información cargada sea la misma del software TNS	Se está realizando cargue de información por parte del área de Desarrollo de Solin Cloud el día 01 de Diciembre nos van a mandar cronograma de actividades o plan de trabajo.	50%
Revisar estado y continuidad de equipos de computo	Se realiza seguimiento a través del ingeniero encargado del estado actual de los equipos de cómputo con que contamos en la actualidad con su respectivo licenciamiento. Tanto equipos de cómputo como equipos de impresión	Se realizó diagnóstico y se solicita plan de trabajo para la reposición de equipos que presentan fallas y mejoramiento de algunos que se pueden potencializar	20%

<p>Revisión estado de la Red y cableado estructurado</p>	<p>Se realiza estudio de mejora para el funcionamiento del recurso de internet; el cual se necesita realizar unas modificaciones para poder obtener más ganancia y potencia en el sistema con que contamos en la actualidad el cual requiere mover el punto de fibra óptica y tener focalizado en un solo sitio; el sistema de cableado junto con todos sus componentes en esta propuesta con el mismo proveedor MediaComerce se solicitó que se validará el servicio que tenemos actualmente contratado, y se diseñara una oferta que se ajuste a nuestras necesidades, en la cual nos den beneficios con el fin de mejorar el enlace de Internet Dedicado, evitando saturación, lentitud y otros conflictos.</p>	<p>Al observar minuciosamente y analíticamente el estado de la RED de la empresa y que el punto de fibra junto con el Router principal de la empresa en donde se enruta toda la comunicación de la compañía y en otro punto se encuentra el Swith de comunicación el cual se encarga de enrutar el sistema de cableado de la empresa; se da la recomendación de hacer un cuarto de sistemas donde queden todos los elementos que interactúan para el buen funcionamiento de la RED de la empresa; a su vez tener en este mismo los servidores TNS y el servidor de DOMINIO; los cuales están expuestos en estos momentos ya que no cuentan con un sitio de respaldo de información el cual debe permanecer cerrado y con un sistema de ventilación permanente para su buen funcionamiento.</p>	<p>10%</p>
<p>Actualización de SO; Licencias de Office y Antivirus</p>	<p>Se hace inventario de equipos para revisión de temas de licencias de Sistemas Operativos y paquete de office a su vez revisar tema de licenciamiento de antivirus</p>		<p>60%</p>
<p>Mantenimiento y Actualización</p>	<p>Mantenimiento de contenidos y actualización de link en desarrollo de Transparencia</p>	<p>Actualización de contenidos, sostenimiento y mantenimiento de página Web</p>	<p>90%</p>



JAIME DAVID ROA AMADOR
AGENTE ESPECIAL SSPD
ACUECAR S.A. E.S.P

Elaboro: Brenda Palis
 Asesor Acuecar S.A. E.S.P