|  |  |
| --- | --- |
| **DEPENDENCIA O TEMA:**  DIRECCIÓN COMERCIAL | |
| **DIRECTORES O LÍDER DEL PROCESO**:  ANGELA MARIA NERY CARDENAS | |
| **FECHA EMPALME** | **LUGAR** |
| 03 DICIEMBRE DE 2019 | SALA DE JUNTAS - EMSERCHIA E.S.P |

1. **DATOS GENERALES:**
2. Nombre del servidor responsable que entrega: Ingeniera Angela María Nery Cárdenas
3. Cargo: Directora Comercial
4. Dependencia: Dirección Comercial
5. Tema de entrega: Presentación Empalme Dirección Comercial
6. Ciudad y fecha de suscripción: 03 diciembre de 2019
7. Lista de nivel directivo de la dependencia – tema:

Angela María Nery Cárdenas

1. Nombre del delegado del mandatario electo que recibe: comité de empalme

|  |  |
| --- | --- |
| Carolina Baracaldo | Carlos Lozada |
| Orlando Martínez | Carolina Romero |

1. Nombre del Jefe Oficina Asesora de Control Interno o del delegado:

Martha Lucia Ávila

**2. ASUNTOS CONSIDERADOS EN LA SESIÓN DE EMPALME**

En esta acta se hace constar que la Dirección Comercial realizó el proceso de empalme con los señores que conforman el comité de empalme, designado por el alcalde electo Luis Carlos Segura para este proceso. En dicha sesión se informó y entregó información sobre los siguientes aspectos:

* Estructura Organizacional; la dirección comercial cuenta con dos subdirecciones, la Subdirección de Operaciones Comerciales y la Subdirección de Servicio al Cliente
* Se detalla los procesos asociados a cada subdirección: En la Subdirección de Servicio al Cliente se encuentran los procesos de Servicio al Cliente, Gestión de PQR´S e Irregularidades, en la Subdirección de Operaciones Comerciales se encuentran los procesos de Comunicación e Imagen Corporativa, Recaudo y Cartera, Macro y Micro Medición, facturación, Desarrollo de Nuevos Productos y/o Servicios y finalmente Sistemas de Información y Estadísticas.
* Se explican los canales de atención habilitados para servicio al cliente, los centros de atención al usuario, el comportamiento de PQR´S promedio mensual del 2016 al 2019.
* Tipo de Trámites recibidos
  + Peticiones
  + Reclamaciones
  + Recurso de reposición
  + Queja
  + Recurso de reposición en subsidio de apelación
* Índice de reclamación de usuarios.
* La Distribución de las 8 zonas de facturación o ciclos y la cantidad de suscriptores que tiene cada ciclo.
* Cantidad y principales causales de PQR´S por zona (ciclo), durante el 2019.

El Señor Carlos Lozada delegado de empalme pregunta cómo es la frecuencia, procedimiento o metodología para el cambio de los medidores, a lo que la ingeniera Angela Nery responde que con respecto al cambio de medidores hay una normatividad especifica ya que el medidor es un elemento o equipo principal para la facturación, por conveniencia tanto del usuario como de la empresa se debe verificar que esté funcionando, existen varios parámetros a tener en cuenta; el primero es la edad del medidor, el segundo tiene que ver con las condiciones o características del medidor (deterioro) y el tercero son las condiciones metrológicas, hay varias formas o motivos para solicitar el cambio de medidor el primero es la verificación del deterioro, evidencia de daños físicos, que el medidor tiene alguna falla como desviación del medidor o la edad del medidor.

El Señor Orlando realiza la pregunta del por qué en las instalaciones del curubito no se puede radicar PQR´S hasta las 5 pm, a lo que la ingeniera responde que se cuenta con un horario de atención al cliente hasta las 3 de la tarde reportado a la Superintendencia de Servicios Públicos.

El señor Orlando, delegado de empalme pregunta que cuando vence la garantía de los medidores, a lo que la ingeniera Angela Nery responde que son tres años.

* Se continua con la presentación de Servicio al Cliente respecto a las principales causas de petición y de reclamación a agosto de 2019 por cada servicio, acueducto, alcantarillado y aseo.
* Se socializa que se cuenta con procedimiento y formatos documentados, protocolo de servicio al cliente el cual se ha socializado y constantes jornadas de capacitación.
* Se socializan los principales resultados de la gestión de Irregularidades o Normalización

Toma la palabra el sr Orlando, delegado de empalme quien pregunta en que porcentaje se encuentran las pérdidas de Comercial a lo que responde la Ing. Angela Nery que actualmente se mide con el indicador denominado IPUF que es Índice de Pérdidas por Usuario Facturado, e informa que existen dos tipos de pérdidas: pérdidas comerciales y pérdidas técnicas. En cuanto a las pérdidas comerciales por la edad de los medidores hay un porcentaje importante de pérdidas comerciales. Y se informa el promedio de agua no contabilizada IANC del 2016 al 2018 es de 34.5 % entre pérdidas comerciales y técnicas.

El señor Orlando delegado del comité de empalme pregunta si todo el municipio se encuentra sectorizado con macros a lo que la ingeniera Angela responde que no y el ingeniero Luis Fernando, Gerente de EMSERCHIA, complementa diciendo que es un tema técnico, que el Plan Maestro de Acueducto del 2015 estableció unos sectores hidráulicos, pero solamente en la teoría, que con la actualización del Plan Maestro se pidió fue una sectorización más real.

El señor Orlando delegado de empalme pregunta que, si la empresa tiene los listados de las pérdidas de los macros de la Caro y en qué porcentaje se encuentran, a lo que le ingeniero Luis Fernando responde que los macros de la caro lo que hacen es entregar una información al acueducto de Bogotá que avalúa la empresa y es simplemente un caudal de entrada.

Toma la palabra el señor Orlando, delegado de empalme quien pregunta sobre la solicitud de explicación de tarifas de Fagua manifestando que los aumentos de tarifa es un proceso de pedagogía de la explicación de la tarifa.

Responde el gerente que se han realizado jornadas didácticas de la explicación de la factura.

Se informa por parte de la ingeniera Angela Nery el caso que se presentó en meses pasados sobre la solicitud de explicación de las tarifas de aseo por parte de la comunidad Fagua.

Toma la palabra la señora Carolina delegada de empalme preguntando que, si la cartera de Fagua está aumentando, a lo que la ingeniera Angela Nery responde que cuando se hizo el balance sobre el caso de Fagua, del listado se encontró que había 11 facturas con cartera vencida, pero los demás estaban a paz y salvo o tenían acuerdo de pago.

Toma la palabra el señor Orlando preguntando si las conexiones a las tuberías en el sector de Fagua están disponiendo de la debida forma a lo que responde el ingeniero Luis Fernando que se están construyendo unas redes de recolección que con base a la proyección de PTAR II todo conduce a los colectores, hay unas zonas mininas que hay que instalar colectores que son aproximadamente el 20% de los usuarios, donde no hay alcantarillado activo en Fagua no se cobra aun, se encuentran identificados, se encuentra ejecutando la obra directamente de la Secretaria de Obras Públicas y Emserchía realiza el seguimiento.

Respecto a Operaciones Comerciales, se informa sobre los procesos que lo componen:

* Facturación
  + Lecturas realizadas actualmente con terminales portátiles.
  + Áreas de prestación servicio públicos domiciliario de acueducto y alcantarillado.

El delegado Orlando pregunta si en las zonas de protección de Yerbabuena, el municipio ya ha comprado los territorios para poder mejorar las condiciones del servicio de agua, a lo que responde el doctor Andrés Fernández que desde el IDUVI se ha hecho la adquisición de algunos predios, la empresa de servicios públicos les ha sugerido que se tenga en cuenta los predios donde hay nacimientos de agua, entre otros para abastecer el municipio, pero el alcalde es quien determina cuales predios si y cuáles no.

El señor Orlando menciona que hay sectores que son muy humildes que no se les cobra el tema del servicio de succión presión, para pozos sépticos, pregunta que si la empresa lo hace a lo que el doctor Andrés Fernández responde que inicialmente se estaba realizando de manera gratis, pero teniendo en cuenta el tema de disposición y era asumir un costo de un servicio que no se estaba pagando y para las finanzas de la empresa era un costo muy alto; por lo tanto se suspendió la prestación de este servicio sin costo para el usuario.

El señor Orlando dice que, si en la estructura tarifaria se podría incluir en la factura lo de la extracción de los lodos, una parte asumida por la empresa y otra por el usuario a lo que el Ingeniero Luis Fernando responde que no porque la Ley 142 dice que el predio que tenga redes debe conectarse.

El señor Carlos delegado del comité de empalme pregunta cuál ha sido el incremento en la Cobertura de agua potable y saneamiento básico y qué falta por hacer, a lo que la ingeniera Angela responde que en acueducto se tiene cobertura urbana del 100% y rural casi del 100% exceptuando la parte alta de yerbabuena que es abastecida por la empresa PROGESAR.

Se continua con la presentación exponiendo los temas de:

* Evolución de suscriptores acueducto alcantarillado y aseo.
* 8 zonas de Facturación.
* Cronograma de facturación.
* Rendimientos de lecturas.
* Consumos y vertimientos promedio bimestre año 2019
* Consumos facturados por uso residencial (estrato 1,2,3,4,5 y 6) y NO residencial (comercial, industrial, oficial y especial).
* Costos y tarifas de Acueducto y Alcantarillado bajo la metodología de las Resoluciones CRA 688 de 2014 y 735 de 2015.
* Costos de referencia a pesos de febrero de 2019 (aplican para uso oficial y estrato 4).
* Costos y tarifas de Aseo bajo la metodología de la Resolución 720 de 2015.

El señor Carlos pregunta sobre la tarifa de agua en bloque, ya que el Acueducto de Bogotá le redujo la tarifa de agua en bloque a Emserchía y este a su vez no le bajo la tarifa a los usuarios desde el 2016 a lo que el ingeniero Luis Fernando responde que es cierto que la tarifa de Acueducto bajo, pero la metodología tarifaria que le aplica a cada prestador es independiente una cosa es lo que le cuesta a la empresa producir o comprar el agua y otra cosa es cuanto le cuesta venderla a los usuarios, el costo real que se le transmite al usuario es cuanto le cuesta a la empresa ofrecerlo a través de unas redes y llevarlo hasta la casa. Tener unas redes, unas pérdidas, unos medidores, un sistema de software de facturación, de comercialización, de toma de lecturas, todos estos costos se transmiten al usuario. Y que el componente tarifario no es solo el costo del agua en bloque, hay otros componentes de la tarifa que hacen que la tarifa suba o baje, por ejemplo, el componente más complejo de la tarifa es el Costo Medio de Inversión CMI que hace parte del costo variable -valor por metro cubico-, ese Costo Medio de Inversión remunera los activos y las proyecciones de inversión de la empresa y lo divide entre el número de metros cúbicos que consumen los usuarios. El ingeniero Luis Fernando menciona que se está haciendo un reajuste a la distribución interna de los componentes de la tarifa por esa condición, lo que se ha encontrado es que parte de ese costo de inversión que se trasladó al usuario se está utilizando en el proceso de comercialización o de administración

El señor Carlos pregunta qué planes tiene la empresa para que no se incremente la tarifa después de entrar en funcionamiento la PTAR II, que el usuario no asuma el costo, del funcionamiento de la planta, a lo que el ingeniero Luis Fernando responde que la única alternativa para no generar costo a los usuarios de la planta es que el municipio asigne unos recursos propios a ese operación, sea a la empresa o a un tercero y que no haga parte de la prestación del servicio directo.

El señor Carlos pregunta, que si la operación siempre la va hacer Emserchía a lo que el Ing. Luis Fernando responde no necesariamente, la Alcaldía puede tomar la decisión de contratar un tercero, lo que se ha dicho es que entreguen la operación a Emserchía, pero primero se debe hacer una evaluación interna para ver la factibilidad de hacerlo directo o a través de un tercero, pero se debe esperar porque el contrato de construcción de la planta prevé un tiempo para conocer los costos, la regulación permite trasladar el costo al usuario y como es un costo particular que no estaba inicialmente se puede incluir, para eso se prevén esos 4 meses de la operación y puesta en marcha para conocer los valores reales y demás en caso de que Emserchía se haga cargo del servicio.

El comité pregunta quienes determinan o pueden dar las cifras o estudio para tener el costo de operación de la PTAR II y si se puede incluir en al costo del impuesto predial. El ingeniero Luis Fernando informa que el incremento en la tarifa seria cerca de un 35%, porque al ser un costo particular solamente se traslada a usuarios del servicio de alcantarillado y no a todos los del municipio. Se debe hacer el análisis pertinente.

El comité pregunta eso queda en este empalme, El ingeniero Luis Fernando manifiesta que se entregará en este empalme una estimación que entrega el contratista y la administración entrante debe realizar las verificaciones pertinentes al caso.

El comité pregunta que noticia tiene actualmente con respecto a la decisión de la magistrada con referente a la PTAR I El ingeniero Luis Fernando responde que la magistrada saca un auto de suspensión de la medida con condiciones especiales; el cual se adjuntar a la presente acta.

El comité pregunta tienen en cuenta el incremento por potenciales de desarrollo económico El ingeniero Luis Fernando sí, los estudios de la nueva planta contemplaran las obras de expansión necesarias.

Ante las preguntas del comité sobre alcantarillado, el ingeniero Luis Fernando manifiesta que harán parte del empalme en el marco del seguimiento de la Sentencia del Río Bogotá que se realizará el día jueves 5 de diciembre. El comité pregunta si los constructores están vinculados al proceso El ingeniero Luis Fernando responde que sí. El comité pregunta cuántos constructores son; El ingeniero Luis Fernando manifiesta que son los grandes como Amarilo, Bolívar, Saldarriaga, entre otros. El comité pregunta que si Emserchía puede dejar previsto eso digamos que en los requisitos y obligatoriedades de hacer revisiones antes de lo que son redes, para que en la última etapa no salgan afectaciones de obra. El ingeniero Luis Fernando manifiesta que en teoría las constructoras no pueden construir ni diseñar nada sin la autorización de Emserchía.

Se continua con la presentación por parte de la Ingeniera Angela Nery

* Comportamiento del balance de subsidios y contribuciones, se trasladan recursos por acueducto y aseo y se reciben por alcantarillado.

El comité pregunta si eses tema lo maneja Hacienda, la Ingeniera Angela Nery informa ha estado en cabeza del DIRSIE, y ahora de la Dirección de servicios públicos de la Alcaldía Municipal

El comité pregunta ¿cuándo no hay alcantarillado hay pozo séptico? La Ingeniera Angela Nery informa que así debe ser. El ingeniero Luis Fernando interviene informando que cuando hay red el usuario debe realizar la conexión y si no hay redes existen las alternativas de pozo séptico o plantas de tratamiento las aguas residuales.

El comité pregunta si la ley no obliga a la empresa a prestar en zona rural; la Ingeniera Angela Nery informa que la ley obliga que la zona urbana tenga el 100 % de cobertura.

Se continua la presentación con los temas de:

* Facturación de aprovechamiento de residuos sólidos
* Medición, gestión de medidores totalizadores socializando sobre la optimización del proceso.

El ingeniero Luis Fernando dice que se han cambiado medidores pero que no es negocio para la empresa hacer ese tipo de actividad por eso se ha llegado a unas negociaciones con una compañía para el suministro de medidores para solo ser un canal y no un comprador más.

* Aforos de Residuos Sólidos
* Sobre recaudo y cartera se informa sobre los resultados de los indicadores, edad de la cartera, medios de pago habilitados por EMSERCHIA ESP., nivel de cartera vencida y cobro persuasivo y coactivo.
* Desarrollo de Nuevos Productos y/o servicios, consecución y/o recuperación de usuarios del servicio de aseo, distribución de publicidad inserta a la factura, puesta en marcha del servicio público domiciliario de corte de césped.
* Planes, programas y proyectos
  + Nuevo Centro de Atención al Usuario
  + Mínimo Vital de Agua Potable en el municipio de Chía
  + Proyecto piloto de medición pre-pago
  + Proyecto piloto de telemetría desde la perspectiva de usuario
  + Facturación en sitio Ciclo 5, resultados obtenidos
* Se socializaron las oportunidades de mejora

El comité de empalme pregunta ¿toda el agua que se utiliza en Chía es comprada a Bogotá?, ¿Cuantos metros cúbicos compramos al mes? El ingeniero Luis Fernando responde toda el agua es comprada a Bogotá. Se habla de pérdidas por temas de fraudes, las obras realizadas que es una situación donde se incrementan las pérdidas; es así como en el momento del cambio de tubería se pierde más; sin embargo, la proyección es que se recupere cuando la obra se finalice y se encuentre en funcionamiento

**ANEXOS**

* Informe de Contratos Comerciales y recomendaciones.
* Estudio tarifario de Acueducto y Alcantarillado 2016

**3. APROVECHAMIENTO Y USO DE LA INFORMACION DE EMPALME**

El comité de empalme del Alcalde Electo transmitirá al mandatario entrante las recomendaciones y sugerencias expuestas por los directivos de la empresa respecto a la información relevante en el desarrollo de las reuniones, con el fin de garantizar la continuidad y sostenibilidad de la gestión administrativa y de aquellos asuntos de competencia misional que por su relevancia y apropiación social lo ameriten, de acuerdo con los lineamientos e indicaciones de las autoridades nacionales competentes.

**4. FORMALIZACIÓN**

Los abajo firmantes manifiestan su pleno conocimiento de lo manifestado en los numerales anteriores y así mismo de haberse surtido de forma cabal y transparente el proceso de empalme establecido en la normativa y los lineamientos de las autoridades nacionales.

**Luis Fernando Ramos Andrés Julián Fernández**

Gerente Subgerente

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**FIRMA y CC**

**FIRMA y CC**

**Angela Nery** **Cárdenas D**elegado del Gobernante Electo Directora Comercial

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**FIRMA y CC FIRMA y CC**

**MARTHA LUCIA AVILA HEIDI ROZO LABRADOR**

Jefe Oficina Asesora de Control Interno Jefe Oficina Asesora de Planeación

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**FIRMA y CC FIRMA y CC**