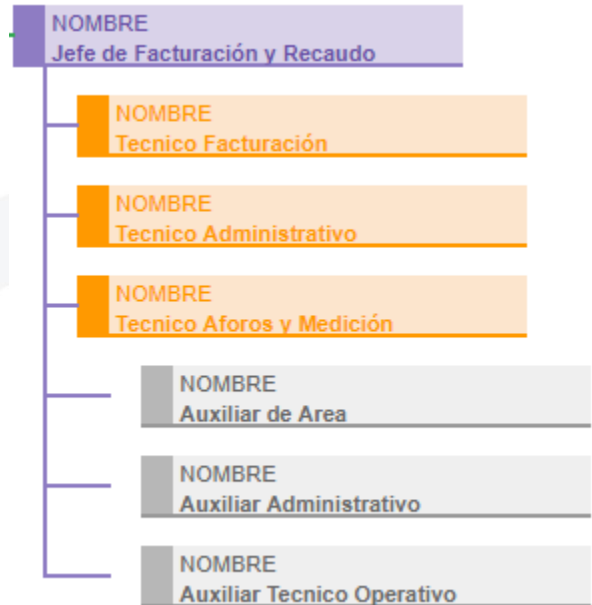


1. DATOS GENERALES

NOMBRE DEL FUNCIONARIO:	KAREN MILENA MATEUS PINILLA
CARGO:	JEFE DE FACTURACIÓN RECAUDO Y CARTERA
ÁREA QUE ENTREGA:	SUBGERENCIA COMERCIAL
FECHA DE INICIO DE LA GESTIÓN:	19/05/2022
FECHA DE ENTREGA INFORME DE LA GESTIÓN:	15/11/2023

1.1 ORGANIGRAMA DEL ÁREA



2. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA

El área de facturación es la encargada de facturar a los usuarios de la EPZ, los consumos por servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y complementarios, según tarifas aprobadas vigentes, bajo método establecido para ello, con el fin de garantizar ingreso para la empresa y cumplimiento de cronograma definido, para la gestión.

2.1 DETALLE DE PLANTA DE PERSONAL

- Jefatura de facturación y cartera

Revisar programación de facturación.

Coordinar la revisión, realización y análisis de la crítica de consumo.

Establecer medidas ante los resultados de la crítica de consumo.

Coordinar y supervisar el cierre del período y cálculo de la facturación.

Realizar el control de calidad de la facturación

Supervisar la impresión y distribución de la facturación.

Proyectar programación de facturación.

Generar los archivos planos para la toma de lectura y cargarlos en las TPL y/o generar listados para toma de lectura.

Recibir, descargar e ingresar las lecturas traídas diariamente al software de facturación.

En la actividad de cartera la jefatura se encarga de realizar el seguimiento a los pagos, cargue de los mismos en el sistema de gestión de facturación, realizar las suspensiones y cortes a los usuarios que tienen deuda o son morosos y de la misma manera reinstalar o reconectar una vez el usuario efectúe el pago o llegue a un acuerdo de pago.

Archivar los registros de toma de lectura en medio magnético y/o archivo físico.

Realizar en el sistema HAS SQL, actualizaciones a los datos de los usuarios como número de medidor, nomenclatura, reubicación de usuarios en las rutas correspondientes.

Generar cierre de facturación del periodo.

Correr el proceso de cálculo de la facturación

Imprimir la facturación por ciclos y zonas

Asignar las actividades al personal de micromedición en base a la programación de facturación.

Coordinar y verificar todas las actividades del grupo de apoyo de micro medición

Generar informes de cumplimiento a la programación y de desempeño de cada uno de los operarios de micro medición.

Diligenciar registro de actividades del grupo de operarios de micro medición.

Generar el análisis de datos (cantidad de lecturas, lecturas realizadas, sin lecturas, cantidad de anomalías, total), control y seguimiento actividades de facturación.

Realizar actualizaciones a los datos de los usuarios como No. De medidor, nomenclaturas, reubicación de usuarios en las rutas correspondientes.

Ingresar al sistema HAS SQL Cobros de medidores, suspensiones, reinstalaciones y reconexiones.

Realizar seguimiento a suspensiones y cortes.

Realizar aforos de aseo a los usuarios que lo requieran.
Actualizar en el sistema HAS SQL, módulo de facturación los pesajes a cobrar resultado de los aforos realizados en sitio.

Realizar las actividades programadas por el Jefe de Facturación y cartera y/o Coordinador de micromedición.

Tomar lectura a los medidores

Realizar la crítica de lectura

Distribuir la facturación

Realizar las visitas de los P.Q.R.

Entregar Reporte debidamente firmado cuando se realizan las visitas domiciliarias.

Entregar las Notificaciones y facturas por PQR's.

Realizar cortes, suspensiones, reconexiones y reinstalaciones del servicio de acueducto.

Instalar medidores

CONCEPTO	TOTAL, CARGOS DE LA PLANTA			N° DE CARGOS PROVISTOS			N° DE CARGOS VACANTES		
	Al inicio de la gestión	A la entrega del cargo	Variación porcentual	Al inicio de la gestión	A la entrega del cargo	Variación porcentual	Al inicio de la gestión	A la entrega del cargo	Variación porcentual
Libre Nombramiento y Remoción	1	1	0%						
Trabajadores Oficiales	4	4	0%						
Personal por Temporal	21	7	0%						
SENA			0%						
OPS	3	3	0%						

2.2 SITUACIONES ADMINISTRATIVAS RELEVANTES

- No. de personal en vacaciones. - 0
- No. de personas con incapacidad. - 0
- No. de licencias de maternidad, luto, remuneradas, no remuneradas. - 0

- No. de personas con permiso de estudio. – 1 Luis Miguel Gonzales Reyes (los viernes únicamente asiste a la jornada laboral de 7 am a 11 am)
- No. de pasantes – 0
- Actualmente la Subgerencia comercial se encuentra en una transición con el cambio de software de facturación y la modalidad de contratación el equipo de micro medición, se tiene proyectado por autorización de la junta directiva contratar las actividades de la operación y no personal, esto con la intención de optimizar las tareas ya que no se trataría con personal, solo se contrataría por actividad afectada y/o ejecutada (Esto se encentra en contratación).

3. INFORME RESUMIDO O EJECUTIVO DE LA GESTIÓN

Componente 1. FACTURACIÓN

Situación Inicial (Inicio de 2020): Nota: datos a sep-oct 2019.

VALOR FACTURADO

La empresa se recibió el área con un facturado por valor de \$ 3.554.778.966 Periodo sep-oct 2019

VALOR RECAUDADO

La empresa se recibió el área con un recaudado por valor de \$ 3.395.866.266

VALOR DEUDA COACTIVA:

\$ 730.539.717

VALOR RECAUDADO DEUDA COACTIVA

\$ 107.336.017

VALOR DEUDA TOTAL

\$ 781.516.400

En el Software Comercial se encontraban sin cambiar 3.800 medidores aproximadamente.

No se establecía, el cronograma de facturación de forma anual.

No se realizaban suspensiones y cortes todos los días

No se realizaban cambios de medidor todos los días

No se realizaban notificaciones de cambio de medidor, todos los días

Gestión realizada (2020-2023): Nota: datos generados a sep-oct de cada año

La Gestión realizada fue la detección de medidores frenados al momento de entregar la facturación, la notificación correspondiente solicitando la reposición de medidor de forma inmediata, la detección en campo de usuarios con consumos altos sin medidor y usos comerciales, como usos residenciales.

FACTURADO

Se evidencia un incremento del 43% en el valor facturado por la Empresa, lo que se debe a:

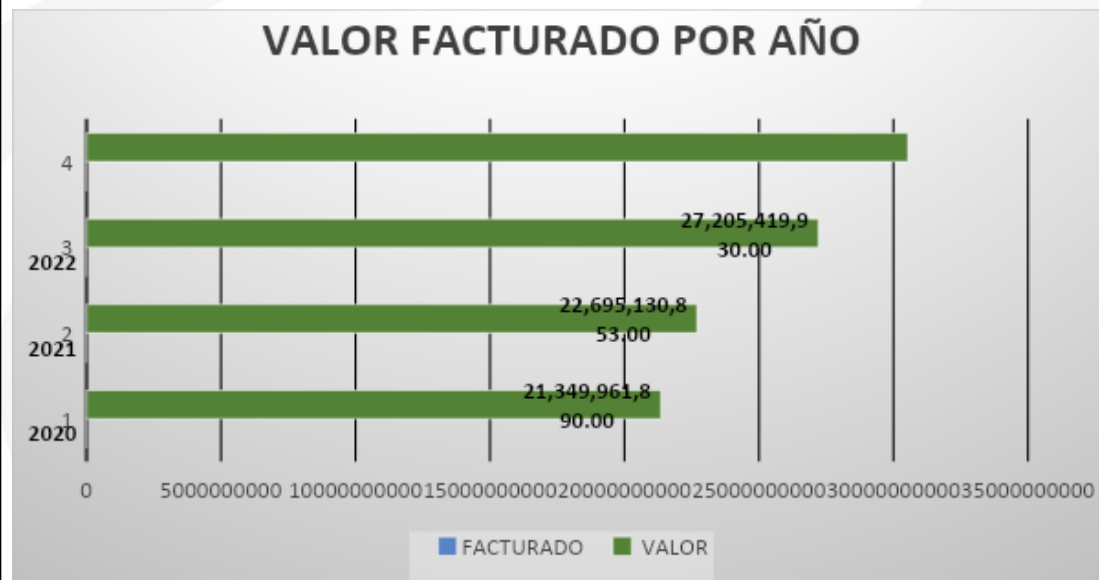
- Al cambio de 3.004 medidores, toda vez que estos se encontraban descalibrados, en mal estado, manipulados, por vida útil y algunos usuarios antiguos que no que no poseían medidores.
- Detección de fraudulentas.
- Incremento de tarifas, las cuales se aplicaron según la normatividad presente, y de la siguiente manera: A partir del acumulado de IPC, en abril 2021, se realizó el incremento en la tarifa directa y exactamente proporcional. ene-2020: 3.02%; abr-2021: 3.38%; dic-2021: 3.39%; feb-2022: 3.32%; may-2022: 3.12%; sep-2022: 3.31%; ene-2023: 4.60%; abr-2023: 3.53%.

Se obtuvieron los siguientes valores de facturación

FACTURADO POR AÑO:

FACTURADO	VALOR
2020	\$ 21.349.961.890
2021	\$ 22,695,130,853
2022	\$ 27,205,419,930
2023	\$ 15,266,393,603.00*

*Con corte mayo-junio 2023



*valor proyectado al mes de diciembre para la gráfica

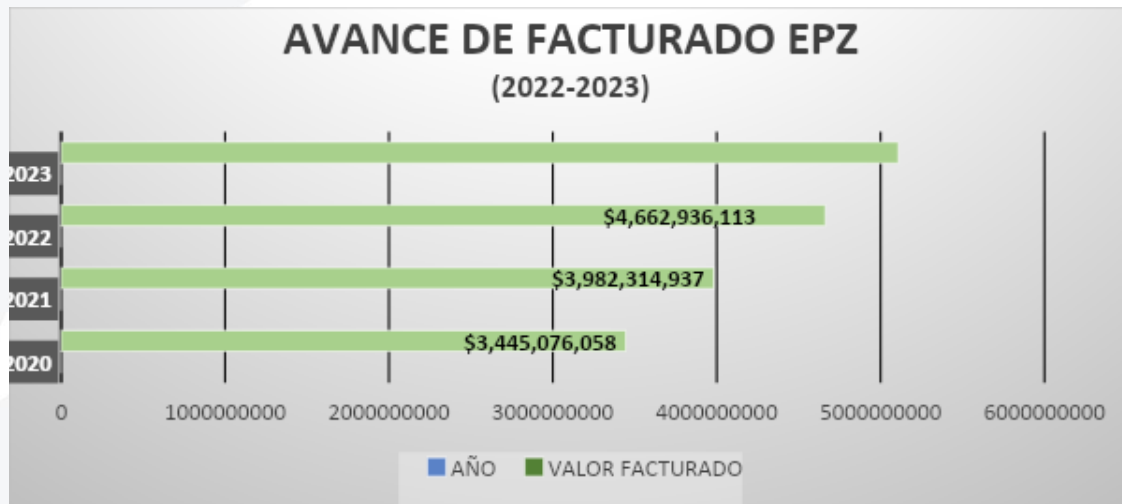
FACTURADO POR PERIODO:

Para el año 2020 el valor promedio facturado por periodo registrado fue de: \$3.445.076.058 disminuyendo este valor por temas de pandemia (Decreto Legislativo 417 de 2020)

Para el año 2021 el valor promedio facturado por periodo registrado fue de: \$3.982.314.937

Para el año 2022 el valor promedio facturado por periodo registrado fue de: \$4.662.936.113

Para el año 2023 el valor promedio facturado por periodo es de: 5.107.967.927



valor proyectado al mes de diciembre para la gráfica

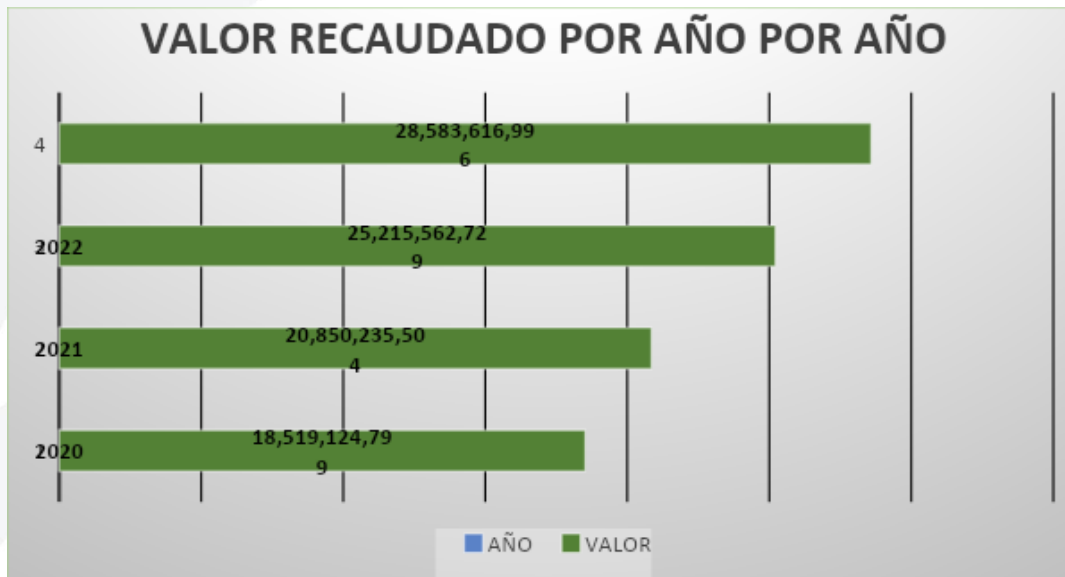
RECAUDADO

RECAUDADO POR AÑO

- Se realizaron más de 7.502 cortes y suspensiones a usuarios en mora, lo que permitió más recaudo porque se persuade al usuario para pago.
- Mayor facilidad al momento de realizar el pago del servicio
- Aumento de medios de pago - ampliación de entidades financieras. Banco BBVA, contando en total con convenios con Bancolombia, Davivienda y Av Villas.

- Actualización de la pasarela de pagos PSE, que ahora es más amigable y de fácil acceso a los usuarios.
- Ampliamos el número de corresponsales bancarios: PAGATODO.

RECAUDO	VALOR
2020	\$18,519,124,799
2021	\$20,850,235,504
2022	\$25,215,562,729
2023	\$ 14,291,808,498.00 *



RECAUDADO POR PERIODO

Para el año 2020 el valor promedio registrado por recaudado fue de: \$ 3.174.709.629 disminuyendo este valor por temas de pandemia (Decreto Legislativo 417 de 2020)

Para el año 2021 2020 el valor promedio registrado por recaudado fue de: \$ 3.628.778.521

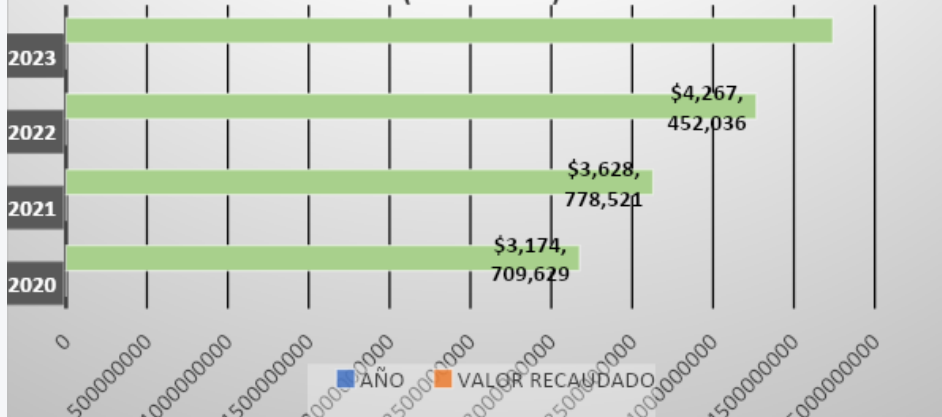
Para el año 2022 2020 el valor promedio registrado por recaudado fue de: \$ 4.267.452.036

Para el periodo mayo junio de 2023 el facturado registrado es de: \$ 4.740.946.421

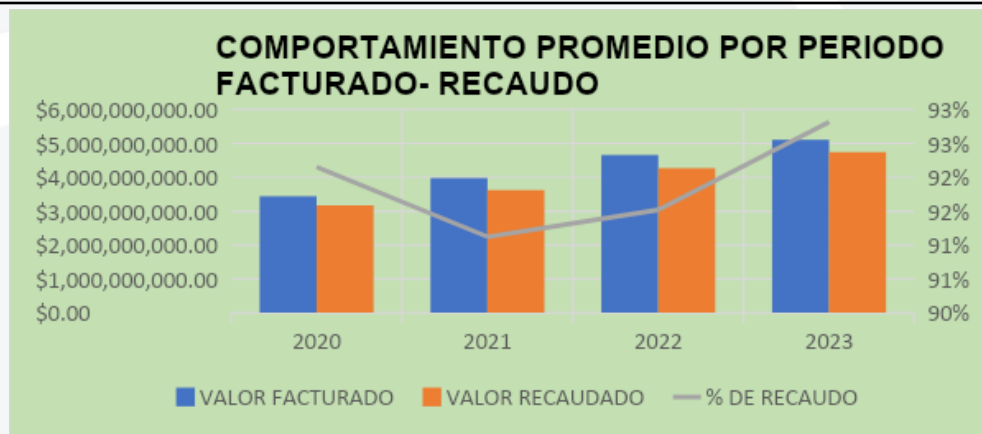
Aumentando para el año 2023 en un punto.

AVANCE RECAUDADO PROMEDIO EPZ

(2020-2023)



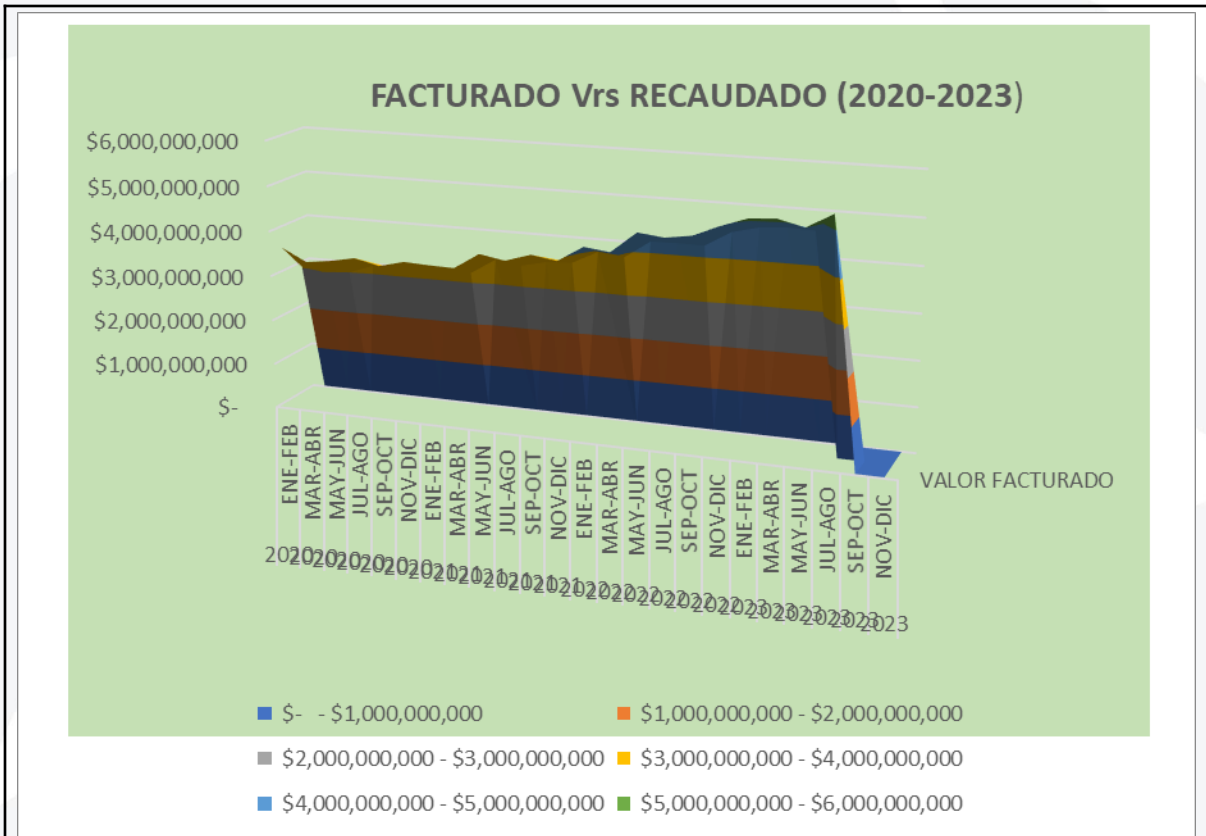
AÑO	VALOR FACTURADO	VALOR RECAUDADO	% DE RECAUDO
2020	\$ 3,445,076,058.00	\$ 3,174,709,629	92%
2021	\$ 3,982,314,937.00	\$ 3,628,778,521	91%
2022	\$ 4,662,936,113.00	\$ 4,267,452,036	92%
2023	\$ 5,107,967,927.00	\$ 4,740,946,421	93%



COMPARATIVO BIMESTRE A BIMESTRE (2020-2023)

AÑO	PERIODO	VALOR FACTURADO	VALOR RECAUDADO	% RECAUDO
2020	ENE-FEB	\$ 3,659,367,382	\$ 3,027,369,496	83%
2020	MAR-ABR	\$ 3,387,267,011	\$ 2,907,886,232	86%
2020	MAY-JUN	\$ 3,461,410,169	\$ 3,003,825,127	87%
2020	JUL-AGO	\$ 3,570,159,105	\$ 3,203,789,216	90%
2020	SEP-OCT	\$ 3,445,076,058	\$ 3,174,709,629	92%
2020	NOV-DIC	\$ 3,585,898,188	\$ 3,201,545,099	89%
2021	ENE-FEB	\$ 3,559,971,820	\$ 3,244,991,699	91%
2021	MAR-ABR	\$ 3,548,951,278	\$ 3,234,751,870	91%

2021	MAY-JUN	\$ 3,901,696,210	\$ 3,582,681,699	92%
2021	JUL-AGO	\$ 3,805,426,698	\$ 3,499,269,504	92%
2021	SEP-OCT	\$ 3,982,314,937	\$ 3,628,778,521	91%
2021	NOV-DIC	\$ 3,896,769,910	\$ 3,659,735,211	94%
2022	ENE-FEB	\$ 4,244,486,618	\$ 3,941,661,865	93%
2022	MAR-ABR	\$ 4,177,992,090	\$ 3,874,630,662	93%
2022	MAY-JUN	\$ 4,639,184,654	\$ 4,261,661,109	92%
2022	JUL-AGO	\$ 4,575,882,664	\$ 4,270,796,966	93%
2022	SEP-OCT	\$ 4,662,936,113	\$ 4,267,452,036	92%
2022	NOV-DIC	\$ 4,904,937,811	\$ 4,599,360,091	94%
2023	ENE-FEB	\$ 5,107,967,927	\$ 4,740,946,421	93%
2023	MAR-ABR	\$ 5,147,681,156	\$ 4,786,039,724	93%
2023	MAY-JUN	\$ 5,010,744,520	\$ 4,764,822,353	95%
2023	JUL-AGO	\$ 5,331,557,875		
2023	SEP-OCT			
2023	NOV-DIC			



CARTERA:

DATO ANUALIZADO:

COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA	
AÑO	VALOR A FIN DE AÑO
2019	\$ 806,923,968
2020	\$ 1,591,429,649
2021	\$ 1,633,482,834
2022	\$ 1,544,389,077
2023	\$ 1,332,453,057



Para el periodo nov-dic año 2019 el valor de la cartera se recibió por un valor de \$806.923.968.

Para el periodo nov-dic del año 2020 el valor de la cartera registrado fue: \$ 1.480.844.297 Aumentando este valor por temas de pandemia (Decreto Legislativo 417 de 2020)

Para el año 2021 el valor de la cartera registrado fue:\$ 1.633.482.834

Para el año 2022 el valor de la cartera registrado fue: \$ 1.554.389.077

Para el periodo mayo- junio de 2023 el facturado registrado es de : \$ 1.332.453.057

AFOROS:

En el periodo de 2020 a 2023 en aforo (aseo) se realizó actualización de pesaje de aseo y a los usuarios de grandes generadores notificándose con la normatividad actualizada.

COMECIAL		
AÑO	USUARIOS	VALOR TOTAL
2020	390	123,162,175
2021	391	153,573,773
2022	448	197,245,554
2023	445	197,330,799

OFICIALES

AÑO	USUARIOS	CATEGORÍA	PESO	VALOR TOTAL
2020	3	1	86.13	2,195,064
2021	3	1	86.13	2,269,257
2022	6	1	798.898	4,269,788
2023	5	1	95.09	2,898,614
TOTAL				11,632,723

INDUSTRIALES				
AÑO	USUARIOS	CATEGORÍA	PESO	VALOR TOTAL
2020	1	1	28.84	1,102,501
2021	2	1	33.64	1,986,274
2022	6	1	88.9	4,269,788
2023	5	1	69.8	3,060,356
TOTAL				10,418,919

ESPECIAL				
AÑO	USUARIOS	CATEGORÍA	PESO	VALOR TOTAL
2020	460	1	430.1	12,618,723
2021	456	1	426.36	12,832,243
2022	449	1	419.815	12,173,434
2023	442	1	413.27	12,058,690
TOTAL				49,683,090

La normatividad que se aplica al proceso de aforos es :

Según el artículo 2 del Decreto 2981 de 2013 compilado en el decreto 1077 de 2015 y de conformidad con la metodología que determina la CRA, los usuarios del servicio públicoordinario de aseo se clasifican en usuarios residenciales y usuarios no residenciales, y cada uno de ellos en pequeños y grandes generadores.

La Superintendencia de Servicios Público Domiciliarios a través del Concepto SSPD-OJ-2007-004 expresó: "La regla general contenida en el régimen de los servicios públicos domiciliarios es que a cada usuario se le mida su consumo de manera individual (artículo 144 de la Ley 142 de 1994). Definición reiterada en el artículo 146 al establecer que es obligación para la empresa y el usuario que

el consumo se mida, toda vez que de la medición depende el precio que se cobre por el servicio prestado.

La identificación de usuarios generadores de gran cantidad de residuos se generó considerando clase de aforo, tipo de usuario, estacionalidad en la producción del usuario gran productor de residuos sólidos, en forma aleatoria y no necesariamente en forma consecutiva.

De igual forma se identificaron nuevos usuarios de grandes generadores y verificando aquellos que ya no están generando altos residuos, creando un Excel en drive donde se evidencia los usuarios por ciclos y fechas de pesajes y la totalidad del valor a pagar. (Anexo 02)

Qué implicaciones tuvo esta actualización de pesaje de aseo para los usuarios?

La actualización de pesaje de aseo tuvo varias implicaciones para los usuarios. En primer lugar, hizo que el proceso de pesaje fuera más preciso y eficiente. Esto se debe a que la nueva actualización se utilizó una báscula calibrada y en buen estado nos ayudó a identificar establecimientos que ya no eran grandes generadores de residuos y depurarlos en la lista de grandes generadores, en que los usuarios que tenían mayor pesaje se actualizará y algunos bajaron el pesaje y otros los sostuvieron y la identificación de nuevos usuarios.



DEPURACIÓN DE CARTERA:

TOTAL:

AÑO	VALOR
2022	\$37,2
2023	\$185,5
TOTAL	\$222,750,500



Se anexa información de las cuatro (4) carpetas con la depuración avanzada en el periodo (ANEXO 09)

Logros destacados:

Incremento de la efectividad del recaudo, pasando del 86,7% en 2020 al 94% en 2023.

AÑO	FACTURADO	RECAUDADO	EFFECTIVIDAD DEL RECAUDO
2020	\$ 21.349.961.890	\$ 18.519.124.799	86,7%
2021	\$ 22.695.130.853	\$ 20.850.235.504	91,9%
2022	\$ 27.205.419.930	\$ 25.215.562.729	92,7%
2023	\$ 15.266.393.603	\$ 14.291.808.498	93,6%

Después del periodo declarado “Pandemia de COVID-19 en Colombia” se aplicaron los aumentos de tarifas según la normatividad presente:

A partir del acumulado de IPC, en abril 2021, se realizó el incremento en la tarifa directa y exactamente proporcional. ene-2020: 3.02%; abr-2021: 3.38%; dic-2021: 3.39%;

Dificultades:

Periodo declarado “Pandemia de COVID-19 en Colombia” comprendido: Cuarentena nacional 25 de marzo de 2020-31 de agosto de 2020 (5 meses y 7 días) Aislamiento selectivo 1 de septiembre de 2020-1 de julio de 2022 (1 año, 10 meses):

Durante este periodo no fue posible realizar cortes y suspensiones a usuarios morosos según Decreto 441 de 2020:(reconexión o reinstalación inmediata de los usuarios con servicio de acueducto suspendido con uso residencial), de por tal motivo se presentó un incremento significativo en cartera:

COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA	
AÑO	VALOR A FIN DE AÑO
	\$
2019	806,923,968

feb-2022: 3.32%; may-2022: 3.12%; sep-2022: 3.31%;
ene-2023: 4.60%; abr-2023: 3.53%.

Se realizó Cortes y suspensiones a más de 7.502 usuarios morosos, que nunca habían realizado pago alguno.

Se realizó cambio de medidores a más de 3.004 usuarios que tenían el medidor frenado o descalibrado.

Se instalaron aproximadamente 100 precintos de seguridad a grandes consumidores (Hoteles, Lavaderos, Restaurantes) que tenían consumos muy bajos y se les realiza seguimiento mensual.



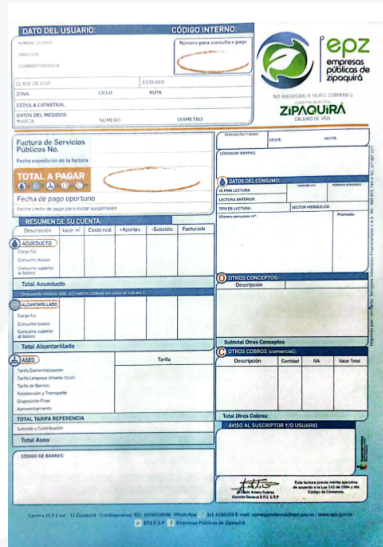
Se realizó **depuración contable**, por valor de \$ 222.762.660 a acometidas de usuarios que no existían de forma física en los predios, o tenían deudas sin pago hace más de 12 meses.

	\$
2020	1,591,429,649
	\$
2021	1,633,482,834
	\$
2022	1,544,389,077
	\$
2023	1,332,453,057

En el periodo 2020 no se realizó ajuste a la tarifa, toda vez que la emergencia sanitaria declaró el congelamiento de las mismas para dicha vigencia. Resolución CRA 911 del 17 de marzo de 2020, (Suspensión temporal de incrementos tarifarios)

De 2020 a 2023 el software (HAS SQL) no facilitaba la operación de facturación, por la estructura y desarrollo del mismo, que resultaba obsoleto para el crecimiento y las necesidades de la empresa.

Se realizó cambio en el diseño de la factura a partir de la facturación de mayo-junio 2022, pasando de tamaño carta a tamaño media carta, pasando además de usar papel corriente a papel ecológico, ahorrando de esta forma \$100, por formato:



Se realizaron visitas para notificar y suspender grandes consumidores en estado de mora, este equipo se compone de tres (3) personas pertenecientes al área de Facturación, Recaudo y Cartera.

Se logró asignación de camioneta al área comercial, específicamente facturación, para realizar acercamiento de hasta seis funcionarios, a su sitio de trabajo, permitió la carga del geófono, banco de pruebas, herramientas de trabajo como pica y pala; y desplazamiento de funcionarios administrativos a los sitios de trabajo, para realizar seguimiento in situ.

Se adquirieron precintos y dispositivos de seguridad, para disminuir la manipulación a medidores, mediante el contrato 21 de 2022. (Compra de dispositivos de corte, para realizar la interrupción del servicio de

acueducto a usuarios con incumplimiento en sus pagos. “controlando de esta forma el índice de agua no contabilizada (IANC) y el indicador de cartera de la subgerencia comercial.”



Se adquirió una nueva motocicleta, para el área, con el fin de optimizar el trabajo del coordinador de micromedición, el cual no tenía un medio de transporte, para realizar los seguimientos necesarios en sitio.

Se reubicó el sitio de trabajo del coordinador y equipo de micromedición, para control y seguimiento de las labores diarias.

Se reforzó el equipo de facturación con un nuevo cargo de planta (Técnico de Facturación) desde el 01 de julio 2023.

<p>Recomendaciones y sugerencias:</p> <p>Realizar análisis mensual según el sistema software comercial, a grandes consumidores (hoteles, lavaderos, restaurantes).</p> <p>Realizar seguimiento en terreno a grandes consumidores.</p> <p>Retroalimentarse a diario con el equipo de micro medición, para aplicar novedades.</p>	<p>Asunto que se encuentra en proceso y hay que resolver pronto:</p>
<p>Asuntos pendientes por desarrollar:</p> <p>Es necesario actualizar la base catastral de usuarios EPZ.</p>	

El Manual de cobro Coactivo se actualizó en el mes de octubre de 2023, se creó la política de Cartera y se actualizaron los procedimientos correspondientes al área.

SUBSIDIOS:

AÑO	FACTURADO POR AÑO	FACTURADO POR SUBSIDIOS AÑO 2019-2023			TOTAL
		Acueducto	Alcantarillado	Aseo	
2019	\$ 20,732,653,990	\$ 171,917,191	\$ 425,064,186	\$ 852,539,579	\$ 1,449,520,956
2020	\$ 21,109,177,913	\$ 269,624,610	\$ 490,428,263	\$ 914,245,964	\$ 1,674,298,837
2021	\$ 22,695,130,853	\$ 252,017,078	\$ 504,982,202	\$ 1,031,328,953	\$ 1,788,328,233
2022	\$ 27,205,419,930	\$ 174,644,708	\$ 513,858,512	\$ 1,317,266,156	\$ 2,005,769,376
2023	\$ 15,279,934,635	\$ 106,596,605	\$ 279,577,063	\$ 679,313,824	\$ 1,065,487,492*

*La información se genera hasta el periodo mayo-junio de 2023

Según la Ley 142 de 1994, el subsidio que se aplica a los suscriptores de los municipios, se realiza mediante decisión del Concejo Municipal y la junta directiva. Se tiene en cuenta la herramienta de estratificación socioeconómica de las viviendas sobre el consumo es el siguiente:

SUBSIDIO ACUEDUTO Y ALACANTARILLADO	
ESTRATO 01	50%
ESTRATO 02	35%
ESTRATO 03	5%
SUBSIDIO ASEO	
ESTRATO 01	45%
ESTRATO 02	35%
ESTRATO 03	10%

La contribución máxima sobre el consumo total de los estratos 5 y 6 y de los usuarios no residenciales es la siguiente:

CONTRIBUCIÓN	
ESTRATO 05	50%
ESTRATO 06	60%
COMERCIALES	
-	
INDUSTRIALES	50%

La descripción y valores facturados sin subsidio y los valores facturados por subsidio, se encuentran en el (ANEXO 3)

MÍNIMO VITAL:

“La Ley 142 de servicios públicos domiciliarios fijó parámetros para definir la aplicación de las tarifas, subsidios, aportes y contribuciones en la prestación de los servicios públicos. La competencia de otorgar y definir el nivel de subsidios, dentro de los topes máximos fijados en la Ley, está en cabeza de los alcaldes y los concejos municipales”.

El mínimo vital es un beneficio establecido a través del Decreto 064 de 2012, y consiste en:

A usuarios que consuman menos de 40 metros y que no tengan periodos de atraso en sus pagos (Solo Estrato 1) se le otorga 12 metros cúbicos de agua, sin costo:

(ANEXO 4)

AÑO	No. De beneficiados	Vr. Facturado	Vr. Recaudado
2019	33,008	\$ 392,508,225	\$ 261,630,290
2020	31,458	\$ 374,823,975	\$ 374,823,975
2021	31,758	\$ 390,391,491	\$ 390,391,491
2022	32,766	\$ 440,774,879	\$ 146,530,602
2023	22486*	\$ 336,963,386	\$ 81,363,044

CICLOS DE FACTURACIÓN:

Actualmente el área de Facturación maneja 4 ciclos de facturación, distribuidos según (ANEXO 5)
Recomendación:

Establecer el flujo de caja, a través del incremento de ciclos de facturación, (posiblemente 12 ciclos, según nuestro aliado estratégico) que garantice que la facturación sea realmente cíclica, mayor flujo de caja y adicionalmente, que la misma concuerde con los sectores hidráulicos.

MICROMEDIDORES

El número de Micromedidores cambiados por el área de facturación es la siguiente:

- Identificación de predios en terreno.
- Bases de datos atípicas de la empresa.

CAMBIO DE MEDIDORES: 2020-2023	
AÑO 2020	427
AÑO 2021	622
AÑO 2022	997
AÑO 2023 a mes de sep	958
TOTAL	3004

SUSENSIONES Y CORTES:

Años 2020 y 2021:

Durante este periodo no fue posible realizar cortes y suspensiones a usuarios morosos según Decreto 441 de 2020:(reconexión o reinstalación inmediata de los usuarios con servicio de acueducto suspendido con uso residencial).

Año 2022:

AÑO 2022 PERIODO:	N SUSPENSIONES Y CORTES GENERADAS	N SUSPENSIONES Y CORTES EFECTUADAS
ENERO - FEBRERO	1738	1222
MARZO - ABRIL	1891	1289
MAYO - JUNIO	1634	1094
JULIO-AGOSTO	759	401
SEPTIEMBRE- OCTUBRE	847	635
NOVIEMBRE - DICIEMBRE	1446	1031

AVANCE DE CORTES Y SUSPENSIONES AÑO 2023

PERIODO	N SUSPENSIONES	DEUDA POR SUSPENSIÓN	N DE CORTES	DEUDA POR CORTE	DEUDA TOTAL	RECAUDO TOTAL
ENERO - FEBRERO	366	\$ 88,786,430	178	\$ 121,708,969	\$ 210,495,399	\$ 100,736,776
MARZO - ABRIL	271	\$ 83,278,590	205	\$ 165,040,240	\$ 248,318,830	\$ 83,042,657
MAYO - JUNIO	1254	\$ 151,431,910	169	\$ 44,849,710	\$ 196,281,620	\$ 151,101,877
JULIO - AGOSTO	1644	\$ 226,022,900	454	\$ 245,106,143	\$ 471,129,043	\$ 193,671,450
SEPTIEMBRE - OCTUBRE						
NOVIEMBRE - DICIEMBRE						
TOTAL	3535	\$ 549,519,830	1006	\$ 576,705,062	\$ 1,126,224,892	\$ 528,552,760

ALIANZA ESTRATÉGICA 01 -2023 EMPRESAS PUBLICAS DE ZIQAQUIRÁ ESP Y VEOLIA CONSULTING SAS

Alianza Estratégica 01 -2023 Empresas Publicas de Zipaquirá ESP y Veolia Consulting SAS “LAS PARTES CONSTITUIRÁN UNA ALIANZA ESTRATÉGICA MARCO PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y EMPRESARIAL PARA LA GESTIÓN COMERCIAL EN LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN Y GESTIÓN DE COBRO Y DEMÁS ACTIVIDADES COMERCIALES RELACIONADAS, A CARGO DE EMPRESAS PÚBLICAS DE ZIQAQUIRÁ EPZ A TRAVÉS DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS Y TÉCNICAS DISPUESTAS POR EL ALIADO ESTRATÉGICO, CONFORME A LAS NECESIDADES DERIVADAS DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

PÚBLICOS DOMICILIARIOS COMO EMPRESA PRESTADORA, CONFORME CON LAS NECESIDADES QUE SEAN IDENTIFICADAS EN CADA PROYECTO ESPECÍFICO A EJECUTAR COMO EJECUCIÓN DE LA PRESENTE ALIANZA ESTRATÉGICA”

Fecha de Inicio	25/7/2023
Fecha de Terminación	24/7/2030

El principal objetivo de la firma de esta alianza es el fortalecimiento en los diferentes procesos de facturación y cartera contribuyendo de manera directa en la gestión de pérdidas e índice de agua no contabilizada.

En consecuencia de la firma de esta alianza se firmó el contrato específico 106 – 2023 “GESTIÓN DE FACTURACIÓN, CONTROL DE PÉRDIDAS Y COBRO PARA EL MEJORAMIENTO TÉCNICO Y TECNOLÓGICO EN EL PROCESO COMERCIAL, CON OCASIÓN A LA CELEBRACIÓN DE LA ALIANZA ESTRATÉGICA 01 DE 2023 SUSCRITA ENTRE EMPRESAS PÚBLICAS DE ZIPAQUIRÁ EPZ ESP Y VEOLIA CONSULTING COLOMBIA SAS ESP”.

Fecha de Inicio	22/8/2023
Fecha de Terminación	22/8/2030

Las obligaciones contractuales van encaminadas hacia el perfeccionamiento de la metodología de facturación y cobro, desarrollando las siguientes actividades:

1. En Gestión de Facturación

ACTIVIDADES OPERATIVAS FACTURACIÓN	
Módulo	Actividad
GESTIÓN DE LA FACTURACIÓN	01. Lectura de medidores, incluyendo servicios directos sin medidor
GESTIÓN DE LA FACTURACIÓN	02. Recuperación de lecturas
GESTIÓN DE LA FACTURACIÓN	03. Revisiones Técnicas
GESTIÓN DE LA FACTURACIÓN	04. Revisiones Técnicas con Geofóno
GESTIÓN DE LA FACTURACIÓN	05. Crítica y facturación
GESTIÓN DE LA FACTURACIÓN	06. Impresión y Reparto de facturas
GESTIÓN DE LA FACTURACIÓN	07. Gestión de impedimentos de lectura (visita)
GESTIÓN DE LA FACTURACIÓN	08. Entrega de notificaciones

2. Gestión de Cobro

Actividad
Suspensión sencilla
Reinstalación sencilla
Corte con dispositivo
Reconexión por corte
Visita fallida Suspensión y/o Corte con recaudo efectivo

Adicional a lo mencionado anteriormente el aliado también suministra el software del sistema comercial, el incluye componentes referentes a:

- Ventas y Servicio al Cliente PQR's
- Tarifas
- Medición: Lecturas, Generación y crítica de consumos, Distribución de consumos, Equipos de medición, Pérdidas no operacionales
- Facturación: Generación de Cargos, Numeración autorizada, Generación de facturas preliminares, Generación de Facturas, Crítica de facturación, Distribución de cobros de áreas comunes, Impresión de facturas, Escalabilidad, Facturación conjunta, Control de facturación, Ajustes de facturación, Simulación de facturación, Integración con facturador electrónico
- Trabajos administrativos: Órdenes internas
- Pagos: Múltiples canales de pago, Cajas, Recaudos masivos, Gestión de documentos devueltos, Saldos a favor y depósitos, Grupos de recaudo
- Créditos y cobros: Gestión de cobro, Financiación y negociación de deuda, Castigo de cartera, Bancarrota, Acciones de cobranza y planes de gestión de cobro
- Inventario de recursos del servicio: Inventario de dispositivos
- Gestión de la fuerza de trabajo: Instalación / Retiro del Servicio: Suspensión, Corte, Reinstalación y Reconexión
- Urbanizadoras / Constructoras: Factibilidad técnica de disponibilidad de servicio, Supervisión y recepción de obra.
- Servicios Asociados: Instalación y/o cambio de cajilla del medidor, Reubicación del centro de medición, Trabajos sobre la acometida, Revisión técnica, Servicios de Ingeniería
- Técnico / Administrativas: Toma de lecturas, Cotización, Cobranza externa, Impresión de facturas
- Planeación de trabajos: Despacho basado en turnos, Agendamiento, Zonas y sectores, Enrutamiento
- Órdenes con dispositivos móviles: Órdenes de trabajo, Órdenes basadas en rutas, Chat
- Administración de equipos: Control de sellos, Equipos y materiales, Listas de costos y precios, Inventario de las unidades de trabajo, Mantenimiento preventivo de equipos.
- Contratistas: Contratos y contratistas

- Seguimiento de interrupciones del servicio
- Usuarios, roles y auditorías: Información organizacional, Seguridad, Auditorías
- Administración del sistema: Monitoreo de procesos del sistema, Recorte de información, Flexmanager, Búsqueda unificada del Sistema
- Notificaciones y archivos adjuntos: Archivos adjuntos, Notificaciones y alertas
- Interfaz financiera: Hechos económicos, Provisión de cartera, Provisión de facturación, Registros contables, Consola de interfaz financiera, Información de cartera
- Connector kit: Servicio de base de datos, Equipos cliente de la red local (LAN) – usuarios finales, Estaciones clientes remotas, Dispositivos móviles

Actualmente se encuentra en proceso de implementación modulo a modulo (facturación, atención al usuario, nuevos usuarios y ventas), la facturación ya está siendo realizada por el aliado estratégico de manera paralela, el periodo julio – agosto fue facturado en conjunto y las suspensiones, cortes, reinstalaciones y reconexiones están siendo ejecutadas por el aliado.

Para el correcto desarrollo y la continuidad del proceso los responsables deben garantizar anualmente la disponibilidad presupuestal, gestionada con la subgerencia administrativa y financiera, esto debe ser por actividad ejecutada.

CONTRATO 102 DE 2023 “PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES TRANSACCIONALES PARA EL PROCESO DE APLICACIÓN Y CONCILIACIÓN DEL RECAUDO DE EMPRESAS PUBLICAS DE ZIQAQUIRA EPZ-ESP.

Fecha de Inicio	10 de Julio de 2023
Fecha de Terminación	10 de Marzo de 2024

Este contrato fue firmado buscando mejorar el proceso de recaudo y las conciliaciones bancarias mediante la automatización d las transacciones:

Para una inversión total de: \$181.660.960

Las obligaciones del contratista son:

Ítem	Servicio a Prestar	Características Del Servicio
1	Pago más Recaudo en línea	Integración con recaudadores (web services) y con la EPZ (en batch) para visualizar el recaudo en línea.

		<p>Incluye un portal web para el monitoreo del recaudo en tiempo real y la generación de informes y gráficos.</p> <p>Generación de Asobancario por entidad financiera para aplicación en batch</p>
2	Pasarela Gateway	<p>Configuración del Código de comercio en la pasarela Gateway, configuración del convenio de recaudo en similpay, generación de informes de transacciones.</p> <p>La entidad financiera es seleccionada por la EPZ.</p>
3	Pagoapp	<p>App para pago de servicios públicos donde se configurará el recaudo de EPZ a través de PSE (con la configuración que la EPZ utilice para este canal)</p>
4	Pago más Industrial	<p>Módulo web enfocado a clientes empresariales de la EPZ que requieran consultar sus facturas asociadas a un número de Nit, podrán seleccionar las facturas a pagar, totalizar y realizar el pago a través del Botón PSE de Similtech.</p>
5	PAGOMAS - Módulo de creación de Referencia de Pago	<p>Módulo Web que permitirá a usuarios finales y al área de servicio al cliente de la EPZ, consultar servicios especiales de recaudo, asignarles referencia de pago, informar valor a recaudar y al final direccionar a los usuarios a realizar su pago</p>
6	PAGOMAS - Módulo de Acuerdos de Pago	<p>Este módulo permite al personal de servicio al cliente de la EPZ realizar modificaciones en tiempo real del valor a pagar en la factura de usuarios que realicen acuerdos de pago.</p> <p>Dicha actualización se ve reflejada en toda la red de recaudo física y virtual</p>

del Acueducto.

La funcionalidad de este proceso contractual consiste en integrar mediante web-service con las entidades bancarias que se tiene convenio de recaudo, manteniendo el reporte de las transacciones en línea.

4. INFORME DE EJECUCIÓN DE PLAN DE DESARROLLO DE CADA ÁREA

Realice una breve reseña del estado del cumplimiento general de las metas de bienestar y de producto del Plan de Desarrollo, exponiendo el porcentaje general de cumplimiento de estas.

Línea del Plan de Desarrollo:							
Programa del Plan de Desarrollo:							
Meta	Tipo de Meta		Meta cuatrienio	Valor cumplido 2020	Valor cumplido 2021	Valor cumplido 2022	Valor cumplido 2023
	B	P					

Logros cualitativos asociados a la meta:

5. GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN

El total de contratos celebrados en el Área de Facturación, durante el Cuatrefeño (2020-2023) fue de dieciséis 16

Nº	AÑO	Nº DE CONTRATOS	NOMBRE DE CONTRATO
1	2020	2	SUMINISTRO DE IMPRESOS ESPECIALIZADOS PARA EL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE ZIPAQUIRA ESP
2			PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO PARA EL ÁREA COMERCIAL EN LA PARTE DE PETICIONES O RECLAMOS Y RECURSOS VERBALES O ESCRITOS QUE
3	2021	2	PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO PARA EL AREA COMERCIAL EN LA PARTE DE PETICIONES O RECLAMOS Y RECURSOS O ESCRITOS QUE PRESENTAN LOS
4			PRESTACION DE IMPRESOS ESPECIALIZADOS PARA EL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE ZIPAQUIRA ESP
5	2022	5	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES DE APOYO A LA GESTION PARA EL AREA COMERCIAL EN LA PARTE DE PETICIONES O RECLAMOS VERBALES O
6			COMPRA DE MOTOCICLETA PARA CUMPLIR CON LAS DIFERENTES ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LOS PROCESOS OPERATIVOS DE EMPRESAS PUBLICAS DE
7			SUMINISTRO DE IMPRESOS ESPECIALIZADOS PARA EL ÁREA COMERCIAL DE EMPRESAS PÚBLICAS DE ZIPAQUIRÁ ESP-EPZ ESP
8			COMPRA DE DISPOSITIVOS DE CORTE PARA REALIZAR LA INTERRUPCION DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO A USUARIOS INCUMPLIMIENTO EN SUS PAGOS.
9			PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL RECAUDO Y COBRANZA DE LA CARTERA MOROSA DE EMPRESAS PUBLICAS DE ZIPAQUIRA EPZ ESP
10	2023	7	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA SUBGERENCIA COMERCIAL EN LA PARTE DE CONTRATACION, RESPUESTA A PETICIONES Y
11			PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION PARA EL RECAUDO Y COBRANZA DE LA CARTERA MOROSA DE EMPRESAS PUBLICAS DE ZIPAQUIRA
12			SUMINISTRO DE IMPRESOS ESPECIALIZADOS PARA EL ÁREA COMERCIAL DE EMPRESAS PÚBLICAS DE ZIPAQUIRÁ ESP-EPZ ESP
13			SUMINISTRO DE IMPRESIÓN PRODUCCION E INSTALACION DE MATERIAL GRAFICO Y PUBLICITARIO CONTRIBUYENDO AL POSICIONAMIENTO DE LA
14			PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION EN LOS DIFERENTES PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DEL AREA DE FACTURACION Y
15			GESTION DE FACTURACION, CONTROL DE PERDIDAS Y COBRO PRA EL MEJORAMIENTO TECNICO Y TECNOLOGICO EN EL PROCESO COMERCIAL, CON
16			COMPRA DE UN (01) EQUIPO DE DETECCION DE FUGAS (GEOFONO ELECTRONICO) PARA LAS LABORES DE ACUEDUCTO DE EMPRESAS PUBLICAS DE
TOTAL			DIECISÉIS (16)

Se realiza la descripción general en el (ANEXO 08)

6. EJECUCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

- Plan de compra
- Proyección de ingresos
- Presupuesto

7. POLÍTICAS Y PLANES SECTORIALES

N/A

NOMBRE DE LA POLÍTICA, PLAN, REGLAMENTO, MANUAL	OBJETO	N° ACTO ADMINISTRATIVO DE APROBACIÓN	MECANISMO DE ADOPCIÓN	VIGENCIA	OBSERVACIONES
<i>Ej.: Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV</i>			CAR	2035	

8. PRESENTACIÓN DE INFORMES A ENTES DE CONTROL, NACIONALES Y DEPARTAMENTALES

Teniendo en cuenta los informes que presenta su entidad, por favor diligencie el siguiente cuadro:

NOMBRE DEL INFORME	A QUE ENTIDAD SE PRESENTA	TEMA	PERIODICIDAD	FORMA DE PRESENTACIÓN (virtual, físico)	FECHA DEL ÚLTIMO INFORME ENTREGADO
INFORME SUI.	SSPD	FACTURACIÓN DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO	BIMESTRAL	VIRTUAL	30-04-2023
INFORME SUI.	SSPD	FACTURAS POR ESTRATO EN PDF ALCANTARILLADO : ACUEDUCTO,	BIMESTRAL	VIRTUAL	30-04-2023

		ALCANTARILLADO Y ASEO			

9. GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

La tabla de Retención Documental, donde se encuentra la información del archivo que el Área de Facturación ha entregado a archivo se encuentra en el (ANEXO 6)

10. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Indique el proceso a que pertenece, el procedimiento que desarrolla dentro del SGC, formatos que utilizó para la realización de las actividades realizadas:

NIVEL EN EL MAPA DE PROCESOS	MISIONAL
PROCESO	FACTURACIÓN RECAUDO Y CARTERA
PROCEDIMIENTO(S)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ELABORACION DE FACTURACION 2. AFOROS Y RESIDUOS SÓLIDOS 3. RECAUDO 4. ADMINISTRACION DE CARTERA 5. MANUAL DE CARTERA 6. POLÍTICA DE CARTERA
FORMATO(S) USADOS	FORMATOS: PROGRAMA DE FACTURACION FACTURA DE SERVICIO CONTROL Y SEGUIMIENTO DE ACUERDOS DE PAGO REALIZACION DE AFOROS FORMATO DE ACUERDO DE PAGO

11. RECURSOS MATERIALES, BIENES INMUEBLES O MUEBLES

Se encuentra en el (ANEXO 10)

11.2 INVENTARIO DE BIENES INMUEBLES					
Identificación	Nombre	Estado	No. Matrícula Inmobiliaria	Cédula Catastral	Dirección

12. CONTRIBUCIÓN A LAS POLÍTICAS PÚBLICAS

NOMBRE DE POLÍTICA	LÍNEA DE LA POLÍTICA	APORTE REALIZADO
Política Pública del Agua		<i>Periodo a periodo de facturación se benefician 5500 usuarios del "Mínimo Vital" (Los primeros 12 metros cúbicos de consumo no son cobrados al usuarios siempre y cuando, este al día en los pagos, tenga instalado micro medidor, consumir menos de 40 metros cúbicos por periodo)</i>

13. CONTRIBUCIÓN A CUMPLIMIENTO OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE - ODS

N° ODS	META DEL ODS	APORTE REALIZADO
 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>	<p>A través de una financiación más eficiente de los sistemas sanitarios, un mayor saneamiento e higiene, y un mayor acceso al personal médico, se podrán conseguir avances significativos a la hora de ayudar a salvar las vidas de millones de personas</p>	<p>Brindar a todos los usuarios que realicen los pagos de forma oportuna el servicio de agua potable, con el fin de minimizar enfermedades y problemas de salud.</p>
 <p>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</p>	<p>De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, el lavado de manos es una de las acciones más efectivas que se pueden llevar a cabo para reducir la propagación de patógenos y prevenir infecciones, incluido el virus de la COVID-19. Aun así, hay miles de millones de personas que carecen de acceso a agua salubre y saneamiento, y los fondos son insuficientes</p>	<p>Brindar a todos los usuarios que realicen los pagos de forma oportuna el servicio de agua potable, ya que “la higiene de manos salva vidas” con el fin de prevenir y contener las enfermedades</p>
 <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	<p>La industrialización inclusiva y sostenible, junto con la innovación y la infraestructura, pueden dar rienda suelta a las fuerzas económicas dinámicas y competitivas que generan el empleo y los ingresos.</p>	<p>Con la Nueva Alianza estratégica N° 001 2023, se busca hallar progreso tecnológico en la EPZ, para tomar decisiones con datos reales, disponer de elementos que nos permitan análisis; aumentar la eficiencia en la ejecución de tareas; mejorar la experiencia con el cliente; actuar de una forma más coherente frente a las cifras facturadas y recaudadas (con conocimiento de causa).</p>

14. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y CONTROL - MIPG

POLÍTICAS MIPG	ACCIONES ADELANTADAS
Planeación Institucional	
Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público	
Compras y Contratación Pública	

Talento Humano	
Integridad	
Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción	
Fortalecimiento Institucional y Simplificación de Procesos	
Servicio al Ciudadano	
Participación Ciudadana en la Gestión Pública	
Racionalización de Trámites	<p>En el área de facturación se implementó la Racionalización de los siguientes trámites:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Suspensión del servicio público: <ul style="list-style-type: none"> -El usuario ya no debe anexar copia de la factura paga - Validación de datos a través de medios tecnológicos a través del software actual. 2. Restablecimiento del servicio público: <ul style="list-style-type: none"> - Mayor facilidad al momento de realizar el pago del servicio - Aumento de medios de pago - ampliación de entidades financieras. Banco BBVA
Gestión Documental	
Gobierno Digital (antes gobierno en línea)	
Seguridad Digital	
Defensa Jurídica	
Gestión del Conocimiento y la Innovación	
Gestión de la Información Estadística	
Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	
Mejora Normativa	
Control Interno	

15. PARTICIPACIÓN EN COMITES, CONSEJOS, JUNTAS, OTROS SIMILARES

NOMBRE DEL COMITÉ / CONSEJO / JUNTA	PERIODICIDAD DE REUNIONES	¿ES SU RESPONSABILIDAD?	¿ES DELEGADO?	SI ES SU RESPONSABILIDAD ADJUNTE DOC SOPORTE
COMITÉ DE SANEAMIENTO Y SOSTENIBILIDAD CONTABLE	BISMESTRAL	NO	SI	NO

BIENESTAR SOCIAL Y DEPRTIVO	BIMESTRAL	NO	SÍ	NO
-----------------------------------	-----------	----	----	----

16. ASUNTOS EN PROCESO Y PENDIENTES POR DESARROLLAR

ALIANZA ESTRATÉGICA 01 -2023 EMPRESAS PUBLICAS DE ZIPAQUIRÁ ESP Y VEOLIA CONSULTING SAS

BAJO EL CONTRATO MARCO ALIANZA ESTRATEGICA SE FIRMO CONTRATO ESPECIFICO 106, Este proceso de cambio de software de HAS SQL a OPEN SMATFLEX tendrá un proceso de transición dando cumplimiento a las actividades contractuales y el plan de arranque propuesto por el aliado estratégico, dichas actividades tienen un tiempo promedio de implementación de 4 meses, esto puede variar según la migración de la información.

Las actividades que ya está ejecutando el aliado estratégico son:

- Toma de lecturas
- Pre - critica
- Critica
- Impresión de la facturación
- Entrega de la facturación
- Generación de listados de suspensiones y cortes
- Cruce de información del recaudo vs listados de cortes y suspensiones
- Generación de actas de reinstalación y reconexión
- Cierre de ordenes

Contratista	Número	Modalidad	Duración	Descripción Modalidad
Veolia Consulting SAS	01 – 2023	Alianza Estratégica	84 Meses, Inicia 25/07/2023 Termina 24/07/2030	Alianza estratégica marco de colaboración celebrada entre empresas públicas de Zipaquirá y Veolia Consulting Colombia S.A.S. E.S.P Valor \$0 pesos
Veolia Consulting SAS	106 - 2023	Contrato Especifico	Inicia 25/07/2023 Termina 24/07/2030	Contrato Especifico de Alianza Estratégica 01 de 2023 106 de 2023 celebrado entre Empresas Públicas de Zipaquirá EPZ ESP y Veolia Consulting Colombia SAS. Valor \$862.603.889
Productos Contratados				
Gestión de Facturación		Software		Gestión de Cobro
Actividades concernientes a la Facturación de Acueducto Alcantarillado y Aseo		Open SmatFlex		Actividades de Suspensión, Corte, Reinstalación y Reconexión

Detalle de los nuevos costos la gestión de la facturación y de cobro

Gestión de Facturación

Actividad	Valor Anterior	Valor Actual
Lectura de medidores, incluyendo servicios directos sin medidor		
Revisiones Tecnicas con Geofono correctivas		
Critica y Facturación		
Revisiones Tecnicas correctivas	\$ 3,674.00	
Entrega de notificaciones		
Impresión y Reparto de Facturas		
Software HAS SQL		\$ 5,117.00
Estas actividades no se realizan		
Software OPEN SMART FLEX (Nuevo)		
Recuperacion de lecturas (Nuevo)		
Revisiones Tecnicas preventivas (Nuevo)	\$ 1,443.00	
Revisiones Tecnicas con Geofono preventivas (Nuevo)		
Gestión de impedimentos de lectura (Nuevo)		

Las actividades sombreadas en gris no se realizan con el proceso que se venía haciendo históricamente en la empresa.

Detalle de los nuevos costos la gestión de la facturación y de cobro

Gestión de Cobro

Actividad	Valor regulado x la CRA	Total	Tarifa Veolia	Administración EPZ
			85%	15%
Suspensión	\$ 16,240.00	\$30,160.00	\$ 25,636.00	\$ 4,524.00
Reinstalación	\$ 13,920.00			
Corte	\$ 27,840.00	\$53,360.00	\$ 45,356.00	\$ 8,004.00
Reconexión	\$ 25,520.00			

Los costos son calculados por suscriptor

AVANCE

Gestión de Facturación

El aliado ya se encuentra desarrollando las siguientes actividades con personal propio

- Toma de Lecturas
- Critica
- Calculo de Facturación
- Impresión
- Reparto

Lo anterior se desarrolla en HAS SQL

Gestión de Cobro

El aliado ya se encuentra desarrollando las siguientes actividades con personal propio

- Suspensión
- Corte
- Reinstalación
- Reconexión

El proceso se desarrolla en HAS SQL

Implementación Open SmartFlex

El proceso de migración de datos se encuentra en un 50%, las complicaciones que se han presentado, son los diferentes esquemas y plantillas entre las herramientas tecnológicas, esto se viene desarrollando con la extracción de la información de HAS SQL y organizándola en plantillas requeridas por Open SmartFlex, se realizan seguimientos todos los jueves para evaluar el porcentaje de avance.

El persona ya se encuentra en capacitación según programación incluida en el informe.

La salida a producción del 100% del contrato es el 23 de Febrero de 2024

CONTRATO 102 DE 2023 “PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES TRANSACCIONALES PARA EL PROCESO DE APLICACIÓN Y CONCILIACIÓN DEL RECAUDO DE EMPRESAS PUBLICAS DE ZIPAQUIRA EPZ-ESP.

Este contrato fue firmado buscando mejorar el proceso de recaudo y las conciliaciones bancarias mediante la automatización d las transacciones:

Las actividades que se vienen adelantando son:

Ítem	Servicio a Prestar	Características Del Servicio	% de avance
1	Pago más Recaudo en línea	Integración con recaudadores (web services) y con la EPZ (en batch) para visualizar el recaudo en línea. Incluye un portal web para el monitoreo del recaudo en tiempo real y la generación de informes y gráficos. Generación de Asobancario por entidad financiera para aplicación en batch	90%

2	Pasarela Gateway	Configuración del Código de comercio en la pasarela Gateway, configuración del convenio de recaudo en similpay, generación de informes de transacciones. La entidad financiera es seleccionada por la EPZ.	75%
3	Pagoapp	App para pago de servicios públicos donde se configurará el recaudo de EPZ a través de PSE (con la configuración que la EPZ utilice para este canal)	100%
4	Pago más Industrial	Módulo web enfocado a clientes empresariales de la EPZ que requieran consultar sus facturas asociadas a un número de Nit, podrán seleccionar las facturas a pagar, totalizar y realizar el pago a través del Botón PSE de Similtech.	50%
5	PAGOMAS - Módulo de creación de Referencia de Pago	Módulo Web que permitirá a usuarios finales y al área de servicio al cliente de la EPZ, consultar servicios especiales de recaudo, asignarles referencia de pago, informar valor a recaudar y al final direccionar a los usuarios a realizar su pago	100%
6	PAGOMAS - Módulo de Acuerdos de Pago	Este módulo permite al personal de servicio al cliente de la EPZ realizar modificaciones en tiempo real del valor a pagar en la factura de usuarios que realicen acuerdos de pago. Dicha actualización se ve reflejada en toda la red de recaudo física y virtual del Acueducto.	100%

La funcionalidad de este proceso contractual consiste en integrar mediante web-service con las entidades bancarias que se tiene convenio de recaudo, manteniendo el reporte de las transacciones en línea.

Contratista	Número	Modalidad	Duración	Descripción Modalidad
Similtech S.A.S.	19 – 2023	Contrato de prestación de servicios	8 Meses, Inicia 10/07/2023 Termina 10/03/2024	Prestación de servicios para el desarrollo e implementación de soluciones transaccionales para el proceso de aplicación y conciliación del recaudo de la Empresa De Servicios Públicos De Zipaquirá E.S.P. Valor \$ 181.660.960 pesos
Productos Contratados				
 Solución para la administración de procesos de recaudo en tiempo real de forma integral.	 Pasarela de Pagos Gateway PSE	 Solución para el cliente final que permite el pago de varios convenios de recaudo de servicios públicos y privados	 Servicio diseñado para empresas facturadoras. Permite automatizar el proceso de conciliación de recaudos.	 Solución para la identificación de pagos de clientes colectivos
↓	↓	↓	↓	↓
Implementación 100% en facturación de servicios	Implementación 100%	Implementación 10% Se Inician pruebas semana 14 al 17 de nov	En proceso de montaje	Lista la plataforma, nos encontramos en proceso de capacitación con el usuario industrial

17. RECOMENDACIONES

Es necesario realizar mínimo cada bimestre visita y seguimiento a los suscriptores de Hoteles y Lavaderos que se encuentran en el siguiente anexo, porque durante el año 2022, se evidenciaron conexiones fraudulentas y medidores en mal estado. (ANEXO 07).

Se recomienda realizar una ruta única de facturación para grandes consumidores, lo que permita hacer un seguimiento más riguroso al respecto.

Se debe tener en cuenta que el código interno 023773 perteneciente al municipio de Cogua, usuarios la Plazuela, al periodo Julio – Agosto de 2023 tiene una deuda por valor de \$96.480.260, esto corresponde al servicio prestado de acueducto.

En el Alto del Águila sector Empalizado, se realizó la inactivación de 90 usuarios pertenecientes a la ruta 57 del ciclo 4, esto se realizó ya que se encuentran conectados a la tubería de aducción siendo esta agua no tratada (no apta para consumo humano).

KAREN MILENA MATEUS PINILLA

JEFE DE FACTURACIÓN Y CARTERA