



INFORME DE GESTIÓN
CORTE 30 DE JUNIO DEL AÑO 2020

JULIO 2020

Carrera 11 No. 10 – 55 Esquina – Villagorgona - Candelaria
Código Postal: 63579
Teléfono: (57 2) 2600979
www.emcandelaria.gov.co
gerencia@emcandelaria.gov.co
Candelaria – Valle Colombia

INTRODUCCION

Las Empresas Públicas Municipales de Candelaria – EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P. es una empresa que tiene como Misión la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, su objetivo principal es satisfacer las necesidades de los usuarios y buscar el bienestar para la comunidad, basados en nuestra experiencia y trayectoria en el mercado, ofrecemos eficiencia y oportunidad en la prestación de los servicios, contamos con personal competente, calificado y altamente comprometido con el medio ambiente, tenemos una experiencia de más de veinticinco años, como prestadores y operadores de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado en los Corregimientos de El Tiple, El Carmelo, Villagorgona, El Cabuyal y Buchitolo.

La Gerencia de EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P., a solicitud del Concejo de Candelaria – Valle, se permite presentar Informe de Gestión con corte al 30 de junio del año 2020. Acorde a lo proyectado de nuestro Plan Estratégico “Somos parte de ti”, se presentan los avances en temas relacionados con la Operación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado en los corregimientos que hacen parte de nuestra Área de Prestación de Servicios y la Gestión del Desarrollo Administrativo y Ambiental; actividades que permiten el cumplimiento de nuestra Misión y de las funciones de la entidad.

GESTIÓN TÉCNICA OPERATIVA

A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante el primer semestre del año, en cuanto a la ejecución de las metas propuestas en el Plan Estratégico “Somos Parte de Ti”, en el Eje Gestión Técnica Operativa.

Acorde con la metodología implementada y atendiendo la estructura de nuestro Plan Estratégico que está conformado por seis programas hemos llevado a cabo las siguientes actividades:

1. Calidad Acueducto

A través de este Programa se busca suministrar agua con calidad y apta para el consumo humano, este se compone de cinco subprogramas (Seguimiento IRCA, Programación de purgas, Instalación válvulas de purgas, Estudio y Optimización Planta de Tratamiento de Agua Potable y Mantenimiento de tanque de almacenamiento de agua).

2. Continuidad Acueducto

Este programa tiene como objetivo prestar el servicio de acueducto de forma continua y acorde a los compromisos adquiridos en nuestro Contrato de Condiciones Uniformes, lo componen cinco subprogramas a saber: (Mantenimientos Eléctrico preventivos y/o correctivos del Sistema Acueducto, Disminución del IANC, Índice de Agus No Contabilizada, Sectorización y Control Operacional de la Red de Distribución, Control de Pérdidas y El Estudios de optimización y/o diseño de los elementos de captación y aducción del sistema de acueducto).

3. Cobertura Acueducto

Programa que tiene como objetivo ampliar los porcentajes de cobertura del área de prestación del servicio de acueducto, cuenta con un subprograma denominado Reposición y ampliación de Redes de Distribución del Sistema de Acueducto.

4. Calidad Alcantarillado

A través de este programa se trabaja para que los vertimientos de los corregimientos donde opera la entidad estén acorde al Decreto 1076 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible,

cuenta con siete Subprogramas (Seguimiento al cumplimiento de la norma de vertimiento, Seguimiento a PSMVs, Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos, Actualización cronograma PSMV, Seguimiento vertimientos propios, Mantenimiento lagunas PTAR, Estudios, Diseños y construcción de las Obras de ampliación del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales y Construcción lechos de secado).

5. Continuidad Alcantarillado

Este programa está centrado en actividades que nos permiten prestar el Servicio de Alcantarillado Sanitario de forma continua, cuenta con cuatro subprogramas (Mantenimientos preventivo de redes de alcantarillado, Mantenimientos eléctrico-preventivos y/o correctivos del Sistema Alcantarillado, Reposición tapas de Alcantarillado y Reposición de las Redes de Recolección y Transporte de las Aguas Residuales).

6. Cobertura Alcantarillado

A través de este programa se busca ampliar el porcentaje de cobertura del Área de Prestación del Servicio de Alcantarillado Sanitario, cuenta con dos subprogramas (Estudios, Diseños y extensión redes de recolección y transporte y La Ampliación de las Redes de Recolección y Transporte de las aguas residuales).

1. CALIDAD ACUEDUCTO

SUMINISTRAR AGUA CON CALIDAD Y APTA PARA EL CONSUMO HUMANO

1.1. Seguimiento IRCA.

En cumplimiento del DECRETO NÚMERO 1575 DE 2006 “Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano” de la resolución 2115 de 2007 “Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano”, ARTÍCULO 13º.- Índice de riesgo de la calidad del agua para consumo humano – IRCA- y ARTÍCULO 21º.- Frecuencias y número de muestras de control de la calidad física y química del agua para consumo humano que debe ejercer la persona prestadora, EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P., contrató con el laboratorio MICROAMBIENTAL INGENIERIA S.A.S., empresa que cuenta con todas las acreditaciones de calidad y se encuentra inscrito en el PICCAP - Instituto Nacional de Salud, para que haga la toma de muestras y análisis de las mismas, de

agua suministrada mensualmente, en los Corregimientos en los que opera la entidad, en los puntos de muestreo que se encuentran concertados con la Secretaria de Salud Municipal.

El Cabuyal: Toma de muestras en los 3 puntos distribuidos en todo el corregimiento.

El Carmelo: Toma aleatoria de muestra en 3 de los 6 puntos distribuidos por todo el corregimiento.

El Tiple: Toma aleatoria de muestra en 1 de los 4 puntos distribuidos por todo el corregimiento.

Buchitolo: Toma de 1 muestra en casa de un usuario del acueducto.



Punto de muestreo la Virgen – El Cabuyal



Punto de Muestreo Tanque de Almacenamiento – El Carmelo



Punto de Muestreo frente al Parque Central – El Tiple



Punto de Muestreo Usuario del acueducto – Buchitolo

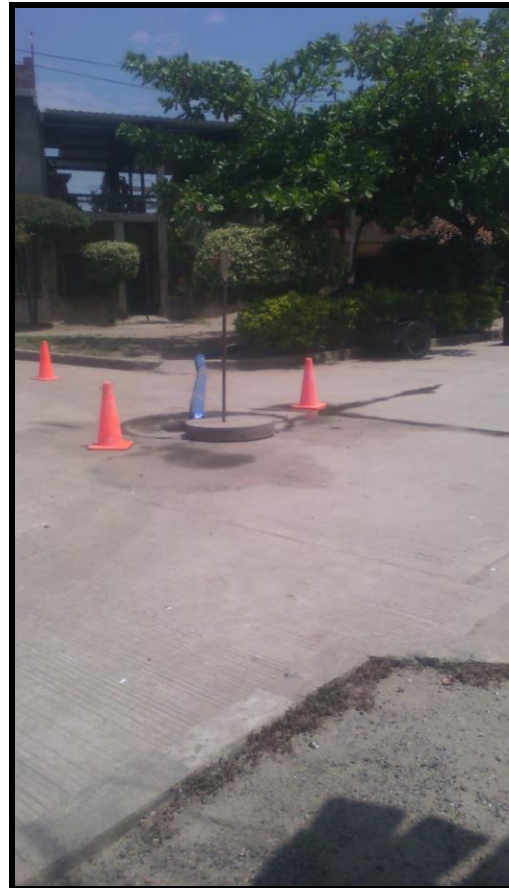
1.2 Programa de Purgas.

Se realiza programa de purgas en los puntos muertos del Sistema de Acueducto en los siguientes Corregimientos, de acuerdo con la siguiente programación.

El Cabuyal: 2 veces por semana

El Carmelo: 2 veces al mes

Buchitolo: 2 veces por semana



Puntos donde se realiza las purgas en el Corregimiento de El Cabuyal



Puntos donde se realiza las purgas en el Corregimiento de El Cabuyal



Puntos donde se realiza las purgas en el Corregimiento de El Carmelo



Puntos donde se realiza las purgas en el Corregimiento de El Carmelo



Puntos donde se realiza las purgas en el Corregimiento de Buchitolo

1.3 Instalación Válvulas de Purgas.

Se realizó la instalación de una válvula para purga de la Red de Acueducto en el Corregimiento El Cabuyal.

A pesar de no hacer parte de las metas establecidas en los dos primeros trimestres del Plan Estratégico, se hizo necesaria la instalación de una nueva válvula de purga, procurando mejorar la calidad del agua suministrada en el Corregimiento El Cabuyal, en especial para el sector asociado al punto de muestreo del barrio Sugra, se realizó la construcción e instalación de una (1) válvula de purga en este sitio.



Búsqueda de la tubería



Instalación de Válvula para purga de Red

1.4 Mantenimiento Tanque de Almacenamiento de Agua y de Tanques de Bombeo EBAL y de la PTAR.

EMCANDELARIA S.A.S E.S.P, realiza el mantenimiento de los tanques de bombeo de aguas residuales de acuerdo con la siguiente programación:

- **Tanque de bombeo de la PTAR El Carmelo:** Sistema que recibe las aguas residuales de los corregimientos de El Carmelo y San Joaquín, que consiste en la extracción de sólidos mediante el uso de un equipo de lavado – presión –succión durante una jornada de ocho horas cada tres meses.
- **Tanque de bombeo EBAL La Victoria:** Sistema que recibe las aguas residuales de la Urbanización La Victoria en el Corregimiento de Villagorgona, que consiste en la extracción de sólidos mediante el uso de un equipo de lavado – presión –succión durante una jornada de seis horas cada dos meses.
- **Mantenimiento Tanques Agua Potable:** de acuerdo con el DECRETO NÚMERO 1575 DE 2006 “Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano” ARTÍCULO 9º.- RESPONSABILIDAD DE LAS PERSONAS PRESTADORAS. Las personas prestadoras que suministran o distribuyen agua para consumo humano, en relación con el control sobre la calidad del agua para consumo humano, sin perjuicio de las obligaciones consagradas en la Ley 142 de 1994 y las disposiciones que la reglamentan, sustituyan o modifiquen, deberán

cumplir las siguientes acciones: Lavar y desinfectar antes de la puesta en funcionamiento y como mínimo dos (2) veces al año, los tanques de almacenamiento de aguas tratadas.

En cumplimiento del numeral 2 del artículo 9 del Decreto 2115 de 2006, EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P., realiza cada cuatro meses el lavado de los tanques elevados y enterrados para el suministro de agua potable en los corregimientos en los que opera la entidad, en ese sentido se ejecutó el mantenimiento preventivo en los tanques de almacenamiento de agua para consumo humano, en los Corregimiento de El Tiple, El Cabuyal y San Joaquín.

Es importante mencionar que el mantenimiento en el tanque del Corregimiento de Buchitolo no se ha podido realizar debido a la presencia de un enjambre de abejas, situación que debe ser controlada por personal calificado para el desplazamiento de estos insectos. Está actividad se lleva a cabo en equipo con las oficinas de Gestión del Riesgo, Secretaria de Medio Ambiente y Desarrollo Económico y Bomberos, en el primer semestre del año se llevó a cabo el procedimiento de retirar abejas del Tanque del Tiple y estamos pendientes de que nos programen el Tanque de Buchitolo, vale la pena aclarar que por las condiciones de los espacios esta actividad debe ser programada al menos dos veces al año en cada tanque.



Mantenimiento preventivo del tanque de agua del corregimiento de El Tiple



Mantenimiento preventivo del tanque de agua en el rebombeo del corregimiento de san Joaquín



Mantenimiento preventivo del tanque de agua del corregimiento de Cabuyal



Mantenimiento preventivo del tanque de agua del corregimiento de Cabuyal

2. CALIDAD ALCANTARILLADO

REALIZAR VERTIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMA

2.1 Seguimiento al Cumplimiento de la Norma de Vertimiento

En cumplimiento del Decreto 1076 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible" Artículo 2.2.3.3.4.18. Responsabilidad del prestador del servicio público domiciliaria de alcantarillado. El prestador del servicio de alcantarillado como usuario del recurso hídrico, deberá dar cumplimiento a la norma vertimiento vigente y contar con el respectivo permiso de vertimiento o con el Plan Saneamiento y Manejo de Vertimientos -PSMV reglamentado por la Resolución 1433 de 2004 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible o la norma que lo modifique, adicione o sustituya. Igualmente, el prestador será responsable de exigir respecto de los vertimientos que se hagan a la red de alcantarillado, el cumplimiento de la norma de vertimiento al alcantarillado público. En tal sentido, EMCANDELARIA S.A.S E.S.P., identifica los usuarios del servicio de alcantarillado que por las características de sus vertimientos líquidos deben cumplir con la norma de vertimientos, son visitados y notificados, de la exigencia de realizar la caracterización de su vertimiento en concordancia con la Resolución 0631 de 2015 "Por medio de la cual se establecen los parámetros y los

valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales a cuerpos de aguas superficiales y a los sistemas de alcantarillado público y se dictan otras disposiciones.

Los resultados de estas pruebas son analizadas y presentadas anualmente a la autoridad ambiental de acuerdo con la resolución 0075 de 2011 “Por medio del cual se adopta el formato de reporte sobre el estado de cumplimiento de la norma de vertimiento puntual al alcantarillado público”

Durante el primer trimestre del 2020 en cumplimiento al Decreto Único 1076 de 2015, se radico ante la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca (CVC), el informe de seguimiento a la norma de vertimientos de la vigencia 2019.

2.2 Estudios, diseños y construcción de las obras de ampliación del sistema de tratamiento de aguas residuales

Esta gerencia y el equipo de trabajo operativo de la nuestra entidad, ha venido trabajando en asocio con la empresa privada, para conseguir recursos que permitan mejorar la prestación del servicio, en ese sentido, estamos trabajando de la mano con la Constructora Bolívar y la familia Domínguez, en la realización de los Estudios y Diseños para la optimización de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales del Corregimiento de El Carmelo, ya se han adelantado las visitas pertinentes con los profesionales encargados de realizar dichos Estudio, mismos que se requieren por parte de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC entidad que esta estudiando la posibilidad de ejecutar las obras de ampliación y optimización de dicha PTAR.



Recorrido en la PTAR El Carmelo

3. CONTINUIDAD ALCANTARILLADO

REALIZAR LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO FORMA CONTINUA

3.1 Mantenimientos preventivos de redes de alcantarillado.

Se ejecutan mantenimientos preventivos y correctivo en las redes del sistema de alcantarillado con la técnica de sondeo manual y en otros casos con equipo de lavado, presión succión, en los Corregimiento de Villagorgona, El Cabuyal, El Carmelo, El tiple y Buchitolo.

	Logros en sondeo manual I Trimestre	Logros en sondeo manual II Trimestre	Total, Sondeos al 30 Junio 2020
Villagorgona	52	51	103
Carmelo	6	3	9
Cabuyal	3	2	5
Buchitolo	0	2	2



Sondeo manual en Buchitolo

Sondeo manual en El Cabuyal



Sondeo manual en Villagorgona

En el segundo trimestre del año, se realiza el Contrato del Equipo de Lavado, Presión - Succión y gracias al mismo, se lleva a cabo el cumplimiento de metas programadas no solo en los dos primeros trimestres, sino que hasta la fecha ya hemos adelantado las del tercer trimestre del año, hemos ejecuta XXX horas de lavado de la Red con Equipo Lavado Presión succión conforme a la siguiente relación:

Fecha	Horas	Lugar
21-01-2020	3	El Cabuyal
26-03-2020	3	
13-05-2020	3	
04-06-2020	6	
10-02-2020	7	El Carmelo
21-05-2020	3.5	
22-05-2020	5	
08-06-2020	4	
20-02-2020	7	Villagorgona
21-02-2020	4	
26-03-2020	2	
04-05-2020	6	
07-05-2020	2.5	
09-06-2020	4	

13-06-2020	4	
17-06-2020	9	
18-06-2020	4	
19-06-2020	4	
30-06-2020	4	

Lugar	Total, Horas
El Cabuyal	15
El Carmelo	19,5
Villagorgona	50,5
Total	85



Mantenimiento de Redes de Alcantarillado con equipo lavado, presión, succión en Buchitolo



Mantenimiento de Redes de Alcantarillado con equipo de lavado, presión, succión en Villagorgona



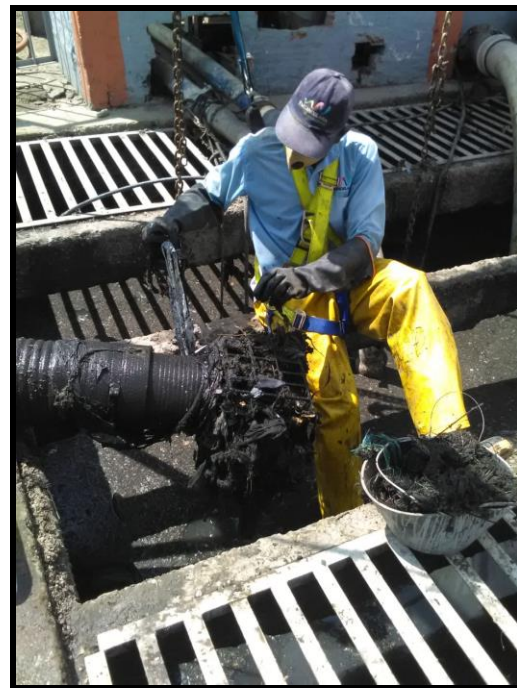
Mantenimiento de Redes de Alcantarillado con equipo de lavado, presión, succión en El Carmelo



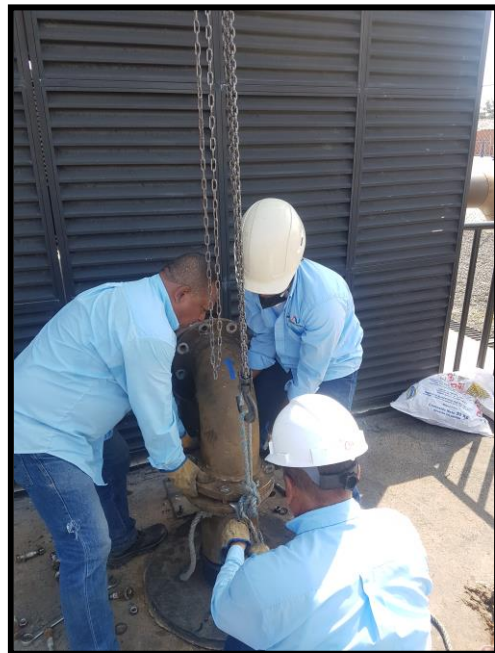
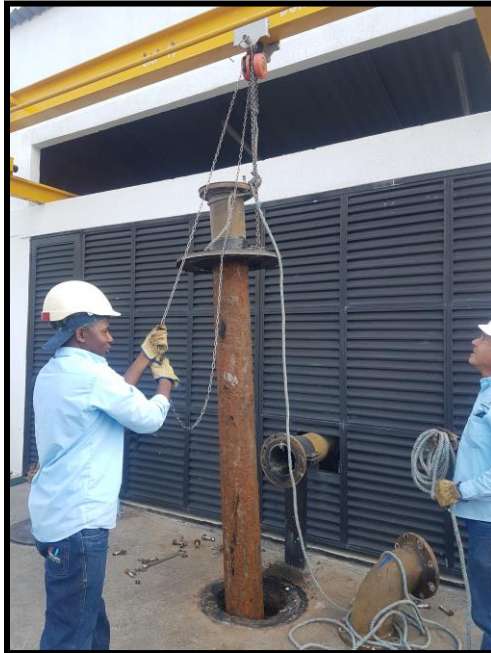
Mantenimiento de Redes de Alcantarillado con equipo de lavado, presión, succión en El Cabuyal

3.2 Mantenimientos Eléctricos - preventivos y/o correctivos Sistema de Alcantarillado

Se ejecutan labores de mantenimiento eléctrico preventivo y correctivo a las estaciones de bombeo de los sistemas de alcantarillado tales como (tableros eléctricos, bombas, luminarias, acometida eléctrica etc.) en los Corregimientos de El Carmelo (PTAR Carmelo) y Villagorgona (EBAR La Victoria).



Mantenimiento preventivo y correctivo de la estación de bombeo PTAR Carmelo.



Mantenimiento preventivo y correctivo de la EBAR La Victoria Villagorgona.

3.3 Reposición Tapas de Alcantarillado

A partir de este año se llevará a cabo un Programas de Mantenimiento y Reposición de Tapas y Anillos del Sistema de Alcantarillado, en ese sentido ya se hizo un inventario de las que requieren ser cambiadas, la entidad ha realizado las siguientes reposiciones de tapas de cámaras de inspección que requerían urgente cambio y se está finiquitando Contrato para llevar a cabo la reposición del grueso de las mismas.

Villagorgona:

Calle 14 con carrera 7
Carrera 1ª entre calles 14 y 15
Carrera 1 entre calles 14 y 15
Calle 15ª entre carrera 13 y 14
Callejón de los Guzmán

Cabuyal:

Calle 5 con carrera 7
Calle 7 con carrera 8
Calle 6 con carrera 8
Calle 6 con carrera 5



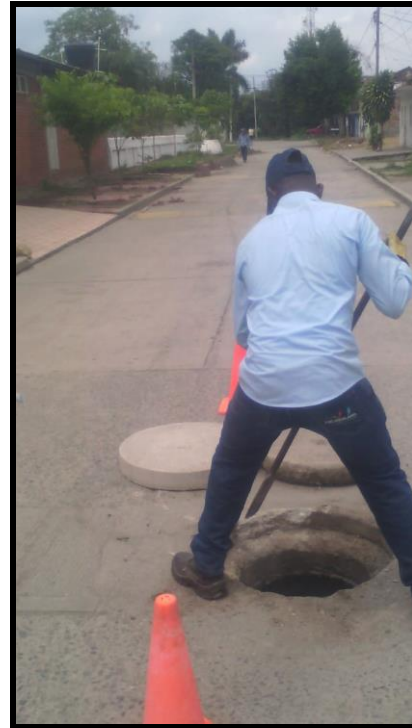
Reposición de tapa de alcantarillado en la calle 15ª entre carreras 14 y 13 Villagorgona



Reposición de tapa de alcantarillado en la carrera 1 entre calles 14 y 15 Villagorgona



Reposición de tapa de alcantarillado en la carrera 5 con calle 6 El Cabuyal



Reposición de tapa de alcantarillado en la carrera 8 con calle 6 El Cabuyal



Reposición de tapa de alcantarillado en la carrera 7 con calle 5 El Cabuyal

Los Programas y/o sub-programas que no estén citados en este informe, se debe a que no aplica para los primeros dos trimestres según el seguimiento de nuestro Plan Estratégico.

GESTIÓN AMBIENTAL

El Eje Ambiental está conformado por dos programas así:

✓ **Campañas De Gestión Ambiental**

Realizar campañas de socialización de las normas de vertimientos y uso racional del agua, cuenta con dos programas (Campañas de sensibilización y buen manejo del agua potable y saneamiento básico y Actividades de responsabilidad social y con el medio ambiente).

✓ **Implementación Plan de Olores**

Implementar plan de reducción de olores ofensivos, cuenta con un subprograma (Ejecución del Plan de Reducción Integral de Olores Ofensivos (PRIO)).

1. CAMPAÑAS DE GESTION AMBIENTAL

REALIZAR CAMPAÑAS DE SOCIALIZACIÓN NORMAS DE VERTIMIENTOS Y USO RACIONAL DEL AGUA

1.1 Campañas de Sensibilización y Buen Manejo del Agua Potable y Saneamiento Básico.

Debido a la situación vivida en la actualidad por la emergencia sanitaria, hemos tenido que reinventar el cómo realizar estas campañas, por ende y en conjunto con el área de comunicaciones de la entidad, se han elaborado campañas digitales que son públicas en nuestros sitios oficiales como el Fan Page y Pagina web, donde a través de videos, explicamos a los usuarios como realizar el buen manejo de agua potable y saneamiento básico.

Piezas comunicativas que podrán evidenciar en el siguiente enlace:

<https://www.facebook.com/EmcandelariaESP>

2. IMPLEMENTACION PLAN DE OLORES

IMPLEMENTAR PLAN DE REDUCCIÓN DE OLORES OFENSIVOS

2.1 Ejecución del Plan de Reducción Integral de Olores Ofensivos (PRIO)

En esta actividad se tiene contemplado la arborización del perímetro de área en la cual se encuentra ubicada la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Domesticas del Corregimiento El Carmelo, y para su ejecución se viene trabajando de la mano de la Secretaria de Medio Ambiente Y Desarrollo Económico, de la Corporación Autónoma del Valle del Cauca CVC y la industria privada, ya se adelantaron las actividades iniciales como son visitas de reconocimiento al predio y el levantamiento topográfico,

DESARROLLO ADMINISTRATIVO

El Eje Desarrollo Administrativo, está conformado por seis programas así:

1. FORTALECIMIENTO DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA Y POSICIONAMIENTO DE LA MISMA.

Programa que tiene como objetivo estratégico mejorar los procesos para el buen desempeño del desarrollo administrativo, compuesto por ocho subprogramas (Campañas de Comunicación, Rediseño Administrativo, Implementación de Diseño Administrativo, Control Interno Disciplinario, Control Interno Contable, Política de Daño Antijurídico, Manual de Interventoría, Supervisión y Políticas de Contratación, Reglamento Interno de Trabajo).

2. FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO

Este programa tiene como meta actualizar los planes de capacitación, inducción y reinducción y de bienestar e incentivos, con el fin de aumentar en el servidor público la cultura de trabajar con sentido de pertenencia y por la comunidad, compuesto por un subprograma.

3. IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG

Este programa tiene como meta incrementar el índice de desempeño institucional en la entidad.

4. DISMINUCIÓN DE LA PERDIDA DE AGUA NO FACTURADA.

Como su nombre lo indica está estructurado para la disminución de pérdida de agua no facturada y está compuesto por siete subprogramas (visitas de conexiones erradas, revisión de críticas, elaborar nuevo censo y ruta de usuarios, actualización catastro de usuarios, implementar micro medición, revisión y actualización de grandes consumidores (macro medición y vertimiento), Disminuir el índice de agua no facturada).

5. GESTIÓN EFECTIVA DE CARTERA.

Este programa tiene como objetivo realizar diferentes estrategias para la recuperación y/o disminución de la cartera, compuesto por dos subprogramas (Cobro persuasivo a morosos, disminuir la cartera).

6. ATENCIÓN AL USUARIO

Este programa tiende a implementar nuevos mecanismos de atención y servicios al usuario compuesto por seis subprogramas (servicios complementarios acordé a resolución, nuevos mecanismos de pago de los usuarios, Implementar el gobierno digital, encuestas de satisfacción a usuarios, revisión de la estructura tarifaria, sensibilización en temas de fraudes).

1. FORTALECIMIENTO DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA Y POSICIONAMIENTO DE ESTA.

REALIZAR CAMPAÑAS DE EMCANDELARIA EN TU BARRIO.

1.1 Campaña de Comunicación.

Debido a la situación vivida en la actualidad por la Emergencia Sanitaria y dando cumplimiento al Decreto 457 de 2020 “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público”, hemos tenido que reinventar el cómo realizar estas campañas de manera virtual, piezas comunicativas que se han realizado y se podrán evidenciar en el siguiente enlace <https://www.facebook.com/EmcandelariaESP>

2. FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO

DIFERENTES CAPACITACIONES AL PERSONAL OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO DE LA ENTIDAD, INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN Y EJECUTAR EL PLAN BIENESTAR E INCENTIVOS.

2.1 CAPACITACIONES AL PERSONAL OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO DE LA ENTIDAD, INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN Y EJECUTAR EL PLAN BIENESTAR E INCENTIVOS.

Durante este semestre, se han realizado pocas actividades del Plan Bienestar y Capacitaciones y SG-SST toda una vez que las actividades con aglomeración de personas esta prohibidas debido a la emergencia sanitaria por la que estamos atravesando, pese a esto sea reinventado la forma de hacerla mediante capacitaciones virtuales, la celebración de cumpleaños y otras celebraciones se decoraron los puestos de trabajo de cada funcionario y se realizar una atención según la fecha.

2.2 CAPACITACIONES ACTIVIDADES QUE ABARCA EL SG-SST ACORDE A LA LEY.

En el mes de Marzo antes de comenzar la Emergencia Sanitaria, se realizó en conjunto con el Área de Talento Humano la Inducción y Reinducción al personal de la entidad, abordando temas propios de SG-SST, Talento Humano y Calidad; en el mes de Febrero El Jefe Operativo y Supervisores por Gestión de la Gerencia asistieron a la Capacitación de Métodos Modernos de Medición del Nivel de Caudal, Aplicaciones y Enfoque en Canales Abiertos dictada por la Asociación Colombiana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (ACODAL).

3. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG

FORTALECIMIENTO A LA MEDICIÓN DE LA GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL.



Durante el año 2019 se realizó en la entidad la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en esta etapa Emcandelaria a través de su sistema de gestión documental estandarizo sus procesos y trabaja en el fortalecimiento de la estructura del sistema de control interno, con este panorama se han realizado las siguientes actividades de cumplimiento normativo para el año 2020:

1. Se realizo medición de políticas de desarrollo administrativo por medio del instrumento FURAG de la función pública.

2. Se efectuó calificación por medio de los formatos de Autodiagnóstico MIPG por cada dimensión aplicada al sistema de gestión de la entidad
3. Se desarrolló la evaluación del sistema de control interno en el (formato informe sistema de control interno parametrizado semestre I), divulgado en página web de la entidad en la pestaña transparencia y acceso a la información

Dimensión I. Talento Humano

Autodiagnóstico de Dimensión I Talento Humano: en esta fase la entidad viene adaptando todas las practicas orientadas a la estrategia impartida por la política de integridad, manejo de los valores, vinculación con la naturaleza del empleo, fortalecimiento de conocimientos - capacitaciones, condiciones de salud en SST, cumplimiento de resultados operativos. La entidad dispone de información oportuna y actualizada sobre su talento humano, caracterización de los servidores que laboran en ella, plan estratégico del recurso humano, PIC – Plan institucional de capacitaciones, plan de bienestar e incentivos. Se realiza el cargue de la información al SIGEP y todos los procesos de contratación al SECOP se encuentran al día.

Dimensión II. Direccionamiento Estratégico

Autodiagnóstico de Dimensión II. Direccionamiento Estratégico: para el cumplimiento oportuno de las estrategias planteadas en esta dimensión, la dirección siempre ha enfocado sus objetivos hacia el contexto organizacional, el análisis de la capacidad institucional es un ejercicio que está sujeto a la programación presupuestal, por tal motivo Emcandelaria tiene alineada su planeación estratégica hacia la optimización de recursos, análisis de los niveles de riesgos aceptados, medición de indicadores en un horizonte de tiempo, para ello el comité institucional evalúa el impacto y el cumplimiento de la proyección por medio del plan de acción, el cual se encuentra documentado y hace parte del plan estratégico, dicha información se ve contemplada en la eliminación de riesgos de corrupción, racionalización de tramites, mejoras del servicio al ciudadano, transparencia y acceso a la información con la que cuenta hoy la entidad.

Dimensión III. Gestión con Valores para resultados

Autodiagnóstico de Dimensión III. Gestión con Valores para resultados: el cambio cultural dentro y fuera de Emcandelaria obedece a lo siguiente:

Para ofrecer mayor transparencia, se realiza constante seguimiento al ciudadano de la ventanilla hacia afuera, mejoramos los canales de atención, cobertura y estamos a disposición para recibir la percepción de los ciudadanos durante la jornada laboral. ¿Como se ha logrado el cumplimiento en esta relación (entidad-ciudadano) ?, utilizando herramientas operativas como la ventanilla única de atención (accesibilidad), la página web institucional y el uso de tecnologías de la información incluyendo las redes sociales como factor fundamental para la participación de los ciudadanos.

En la política de Gobierno Digital se adecuo la arquitectura tecnológica de la información, los canales digitales nos permitirán tener un plus para agregar valor público, de la ventanilla hacia adentro se gestiona de manera oportuna las solicitudes, reclamos y sugerencias, los arreglos institucionales cumplen con criterios alineados a procesos internos, entre ellos se destaca la seguridad digital, actualmente, Emcandelaria cuenta con dispositivo de seguridad perimetral (Firewall) el cual a través de políticas de seguridad permite a los usuarios la navegación hacia internet y demás servicios en RED (impresión y escáner), con el objetivo de tener control, eficiencia y garantizar la confidencialidad, integridad y autenticidad de la información, se han desarrollado capacitaciones a los usuarios de la entidad, en el tema del manejo y protección para evitar amenazas o ataques cibernéticos.

Dimensión IV. Evaluación de Resultados

Autodiagnóstico de Dimensión IV. Evaluación de Resultados: los procesos de la entidad cuentan con evaluación y seguimiento establecido por el comité de gestión y desempeño, dentro del análisis se realiza medición y monitoreo de indicadores para garantizar la calidad de los servicios, Emcandelaria desde su planeación estratégica vela porque los objetivos y metas se cumplan con el uso óptimo de los recursos. En la proyección ejecutada al plan estratégico el seguimiento al plan de acción permite visualizar durante cada trimestre el alcance y el resultado obtenido.

Cada proceso tiene la necesidad de realizar seguimiento a las diferentes etapas de desarrollo, en el comité se conciben los resultados y se determinan las acciones correctivas o de mejora, los indicadores de procesos permiten medir el grado de avance o logro de los objetivos planteados. Los resultados de las auditorías internas

también son otro medio de evaluación constante por parte de la oficina de control interno. En cuanto al servicio de información y atención al usuario la oficina comercial se encarga de la evaluación de la percepción del servicio, permitiendo identificar puntos críticos de trabajo y satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Dimensión V. Información y Comunicación

Autodiagnóstico de Dimensión V. Información y Comunicación: para la gestión interna y externa se cuenta con lenguajes sencillos y claros para el acceso y comprensión de la información, los sistemas de información se encuentran documentados y monitoreados, el avance en la generación de conocimiento como activo propio de la entidad permite la retroalimentación entre colaboradores, los canales adoptados por la entidad a nivel interno se emanan por medio del comité institucional, se tiene una intranet, LAN y redes sociales como canales de comunicación. Para la parte externa la página web, las redes sociales son las herramientas virtuales, estas permiten al ciudadano el acceso a la información. Además del acceso presencial a la sede principal como respuesta a la transparencia en la gestión, la rendición de cuentas publica también cumple una fuente importantísima de comunicación y entrega de información sobre el estado de la entidad a la comunidad, para el cumplimiento de esta fase Emcandelaria cuenta con el programa de gestión documental que permite la identificación, clasificación, organización y disposición de la información, con el fin de conservarla o eliminarla bajo los instrumentos archivísticos y sus condiciones normativas.

Dimensión VI. Gestión del conocimiento y la Innovación

Autodiagnóstico de Dimensión VI. Gestión del conocimiento y la Innovación: la transversalidad de esta dimensión viene encaminando a todos los servidores de Emcandelaria sobre la innovación constante para sus procesos, se está creando una nueva memoria institucional que recopila un cambio a los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, cambio de mentalidad que apuntan a la implementación de ideas innovadoras que se convierten en gran aporte para la satisfacción de los ciudadanos. A través del comité institucional se generan lluvias de ideas y aportes sobre experiencias y comportamientos que están siendo almacenados en base de datos sencillas que al final contribuyen a la ejecución de los objetivos, estas pasan de ser un trabajo individual para convertirse en uno colectivo.

Para mejorar los procesos de la entidad, la innovación juega un papel significativo, partiendo de la escucha activa de las necesidades de la ciudadanía con el fin de brindarles servicios accesibles, oportunos y ágiles que cumplan sus expectativas.

Dimensión VII. Control Interno

Autodiagnóstico de Dimensión VII. Control Interno: la entidad evaluó con el formato informe del sistema de control interno parametrizado del primer semestre de la función pública el modelo estándar de control interno MECl, se cuenta con mecanismos para medir y evaluar el funcionamiento del sistema de gestión, para ello se han definido actividades, responsables, cronogramas, recursos y capacitaciones orientadas al funcionamiento de los componentes, para lograr la efectividad total del control. El proceso de auditorías internas deberá contar con un enfoque más amplio hacia el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

El estado del sistema de control interno actual es de 61% lo que nos conduce hacia la oportunidad de mejora, por tal motivo se analizan los componentes uno a uno:

Ambiente de Control: se cuenta con las políticas correspondientes al componente, tales como política estratégica de talento humano, política de Integridad, política de transparencia y acceso a la información, política de gestión documental, política de planeación institucional, política de seguimiento y evaluación al desempeño institucional, política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, política de control interno, las cuales se encuentran implementadas y adoptadas a través del comité institucional, se debe analizar las desviaciones en la aplicación del código de integridad, manejo de conflictos de interés, monitoreo de riesgos de corrupción, supervisión al sistema de control interno y la competencia de todo el personal.

Evaluación de riesgos: la entidad cuenta con políticas y mecanismos correspondientes al componente, tales como planeación institucional, plan estratégico institucional. Cuenta con la política de gestión del riesgo, con Informe de gestión del riesgo, mapa de riesgo institucional, matriz de riesgo, socializado mediante el comité institucional

Actividades de control: la entidad cuenta con políticas y mecanismos correspondientes al componente, tales como gobierno digital, política de seguridad

digital, política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, política de planeación institucional, procedimiento para la identificación y evaluación de la reducción de los riesgos, conformación de sistemas de gestión, Informe de auditoría de procesos, plan de auditoria, catastro de usuarios, caracterización de usuarios, gestión documental, documentación de procesos

Información y comunicación: la entidad cuenta con unas políticas y mecanismos correspondientes al componente, tales como política de transparencia y acceso a la información, política de gestión documental, política de planeación institucional, catastro de usuarios, caracterización de empleados, seguridad de la información, programa de inducción y reinducción, comunicaciones oficiales y circulares internas, procedimiento de comunicación interna y externa, redes sociales, fan page, página Institucional, carteleras y perifoneo, procedimiento de PQRS, encuesta de satisfacción, dentro de las debilidades encontradas se identifica la falta de monitoreo y evaluación a los riesgos que se pueden materializar en la entidad en cuanto a la efectividad de la comunicación interna y externa.

Monitoreo: la entidad cuenta con unas políticas y mecanismos correspondientes al componente, tales como política de control interno, plan anual de auditorías, evaluación al sistema de control interno, realización de auditorías internas a procesos, auditorías externas, planes de mejoramiento, comité gerencial, plan de auditorías a servicios tercerizados, informe de PQRS, avance del plan de mejoramiento, informe de procesos, plan de mejoramiento institucional.

Desde la oficina de Control Interno se creó el plan anual de Auditoría Interna PGA2020. Para el control Interno Contable en el mes de febrero se llevó a cabo el reporte. Las recomendaciones arrojadas como resultado de la evaluación de FURAG y la evaluación del sistema de control interno parametrizado, permiten continuar con el seguimiento de los planes de mejoramiento interno por cada una de las siete Dimensiones de MIPG y sus políticas aplicadas en la entidad.

4. DISMINUCIÓN DE LA PERDIDA DE AGUA NO FACTURADA

MEJORAR LA PERDIDA DE AGUA NO FACTURADA.

4.1 Visitas de Conexiones Erradas.

A la fecha se han realizado 29 visitas por presunto fraude del suministro de agua potable en los Corregimientos del Carmelo y Tiple; esta actividad ha tenido un retraso considerable debido a la situación vivida en la actualidad por la Emergencia Sanitaria y dando cumplimiento al Decreto 457 de 2020 “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público”.



4.2 Revisión de Críticas.

A la fecha se han realizado dos actividades de revisión de críticas como resultado de la lectura con altos y bajos consumos de los usuarios, esta actividad como muchas otras se han retrasado por la situación vivida en la actualidad por la Emergencia Sanitaria y dando cumplimiento al Decreto 457 de 2020 “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público”.

4.2 Disminuir el Índice de Agua no Facturada.

Se están implementando nuevas tecnologías para mejorar la pérdida de agua no facturada y para ello se adquirieron equipos que toman la lectura al medidor del agua de forma digital y que a su vez transmite la información en tiempo real al área de facturación; en la actualidad el personal se encuentra en capacitación para el manejo de los dispositivos.

5. GESTIÓN EFECTIVA DE CARTERA

IMPLEMENTAR NUEVOS MECANISMOS DE ATENCIÓN Y SERVICIOS AL USUARIO.

5.1 Gestionar ante entidades financieras ampliación cobertura de puntos de pago, botón de PSE y servicio de APP.

Desde el mes de abril del presente año se hizo negociación con la entidad financiera BANCOLOMBIA, con el fin de que ellos realicen el recaudo de los dineros por concepto de pago de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado en los diferentes Corregimiento en donde operamos mediante los diferentes corresponsales bancarios que esta entidad maneja; adicionalmente se dio apertura a la utilización del servicio del botón PSE con el fin de que nuestros usuarios tengan diferentes alternativas del pago de sus facturas y se adquirió nuevo código de barras por medio de la entidad GS1 que está en estudio de implementación.

5.2 Implementar el gobierno digital.

Este producto se ha enfocado en ofrecer a los ciudadanos diferentes herramientas de comunicación como son la línea de WhatsApp, chat interactivo en la página Web y Línea de Call Center, así mismo manejo de información mediante aplicaciones tales como Instagram y Facebook.

5.3 Realizar campañas de sensibilización con acompañamiento de la policía nacional (código de policía) por recurrentes conexiones clandestinas y fraudes.

Para la realización de estas campañas hemos reinventado debido a la Emergencia Sanitaria, por tal motivo nos enfocamos en realizar campañas digitales que son públicas en nuestros sitios oficiales como el Fan Page y Pagina web, donde a través de videos les explicamos a los usuarios como realizar el buen manejo de agua potable y saneamiento básico; Piezas comunicativas que podrán evidenciar en el siguiente enlace <https://www.facebook.com/EmcandelariaESP>