



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CAJICÁ S.A. E.S.P.

ARQ. HUGO ALEJANDRO RODRÍGUEZ HERRERA
GERENTE

INFORME TERCER PERIODO SESIONES CONCEJO MUNICIPAL DE CAJICÁ



OCTUBRE 7 DE 2022





DIRECCIÓN FINANCIERA





DÉ A CONOCER EL ESTADO DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS NIIF EN LA EPC



RESOLUCION 414 DE 2014 TRANSICION NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA

Los estados financieros están basados en la reglamentación expedida por la CONTADURIA GENERAL DE LA NACIÓN para empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

Las empresas que no cotizan en el mercado de valores y no captan ni administran ahorro del público y han sido clasificadas por el Comité interinstitucional de la Comisión de Estadísticas de Finanzas Públicas, quedan sujetas y están dentro del ámbito de aplicación de la resolución 414 del 8 de septiembre de 2014.

Hasta el 31 de diciembre de 2015, EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CAJICA S.A E.S.P preparó sus estados financieros de acuerdo al Plan General de Contabilidad Publica adoptado mediante las resoluciones 354, 355 y 356 de 2007 de la Contaduría General de la Nación y las normas que modifiquen o adicione y las demás normatividad contable vigente sobre la materia en este entonces.

Durante el mes de octubre de 2017 con el objeto de dar cumplimiento y direccionar la ejecución del proceso contable según la resolución 525 de 2016 se llevó a cabo la transición de la información contable bajo normas NIIF, a partir de este momento todos los procesos de la dirección financiera se realizan bajo los nuevos lineamientos en materia contable y de reconocimiento de las transacciones bajo normas internacionales de información financiera.



PRESENTE INDICADORES DE COSTO DE PRESTACIÓN DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS PRESTADOS POR LA EPC EN COMPARATIVO CON LOS VALORES DE RECAUDO VIA FACTURACIÓN.



La EPC calcula los indicadores que exige la metodología tarifaria, se realizan por año tarifario, de acuerdo con las fórmulas de la metodología expedida por la CRA, en general los costos asociados a la prestación de los servicios se pueden dividir en gastos administrativos y costos de producción.

La resolución CRA 688 de 2014, establece que los gastos administrativos de Acueducto y Alcantarillado deben ser cubiertos por el costo medio de administración CMA equivalente al cargo fijo y los costos de producción e inversión se financian con el valor del cargo por consumo.

GASTOS ADMINISTRATIVOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO: Este análisis resulta de tomar el total de estos gastos y dividirlo por el promedio de suscriptores del periodo analizado y se ha comparado con el costo de referencia del Cargo fijo.

CONCEPTO, AÑO 2021	Vr acumulado Acu y Alc
Gastos Administrativos	3,434,208,560
Suscriptores promedio en los dos servicios- 2021	31,631
Costo unitario Acu + Alc registrado, \$Suscr/Bimestre	\$ 18,095
C. FIJO \$ Suscr/Bim (C. de referencia facturado 2021)	18,041
Diferencia en \$	(\$ 54)
Diferencia en %	-0.3%

CONCEPTO, AÑO 2022	Vr acumulado Acu y Alc
Gastos Administrativos	1,886,636,318
Suscriptores promedio en los dos servicios- 2022 I sem	33,027
Costo unitario Acu + Alc registrado, \$Suscr/Bimestre	\$ 19,041
C. FIJO \$ Suscr/Bim (C. de referencia facturado 2022 Ene-Jun)	18,890
Diferencia en \$	(\$ 151)
Diferencia en %	-0.8%

COSTOS DE PRODUCCIÓN: comparativo de los costos de producción u operacionales de cada servicio expresado en \$/M3, resulta de tomar los costos totales y dividirlo por las unidades (M3) facturados.

ACUEDUCTO

CONCEPTO, AÑO 2021	ACUEDUCTO
COSTOS DE PRODUCCIÓN	7,665,713,974
UNIDADES FACTURADAS (M3)	4,798,310
COSTO UNITARIO CALCULADO (\$/M3)	\$ 1,598
<i>COSTO DE REFERENCIA FACTURADO (\$/M3)</i>	<i>\$ 1,756</i>
DIFERENCIA EN \$/M3	\$ 159
DIFERENCIA EN %	9%

En 2021 el costo real fue inferior al costo de referencia aplicado en la tarifa, arrojando un excedente del 9%, es decir fue financiado a través de la tarifa cobrada.

CONCEPTO, AÑO 2022	ACUEDUCTO
COSTOS DE PRODUCCIÓN	3,913,268,747
UNIDADES FACTURADAS (M3)	2,551,987
COSTO UNITARIO CALCULADO (\$/M3)	\$ 1,533
<i>COSTO DE REFERENCIA FACTURADO (\$/M3)</i>	<i>\$ 1,805</i>
DIFERENCIA EN \$/M3	\$ 272
DIFERENCIA EN %	15%

A junio 2022. el costo real fue inferior al costo de referencia aplicado en la tarifa, arrojando un excedente del 15%.

ALCANTARILLADO

CONCEPTO, AÑO 2021	ALCANTARILLADO
COSTOS DE PRODUCCIÓN	3,533,698,406
UNIDADES FACTURADAS (M3)	4,067,771
COSTO UNITARIO CALCULADO (\$/M3)	\$ 869
<i>COSTO DE REFERENCIA FACTURADO (\$/M3)</i>	<i>\$ 794</i>
DIFERENCIA EN \$/M3	(\$ 75)
DIFERENCIA EN %	-9%

Los costos operacionales de alcantarillado no fueron cubiertos por los ingresos obtenidos vía tarifa del componente costo medio de operación CMO, presentándose una diferencia del 9%.

CONCEPTO, AÑO 2022	ALCANTARILLADO
COSTOS DE PRODUCCIÓN	1,867,266,885
UNIDADES FACTURADAS (M3)	2,200,746
COSTO UNITARIO CALCULADO (\$/M3)	\$ 848
<i>COSTO DE REFERENCIA FACTURADO (\$/M3)</i>	\$ 813
DIFERENCIA EN \$/M3	(\$ 36)
DIFERENCIA EN %	-4%

4.2 SERVICIO DE ASEO

CONCEPTO, AÑO 2021	VALORES
Gastos administrativos y Costos operacionales	7,151,403,250
Suscriptores Promedio/Bimestre facturados en 2021	32,197
Costo unitario registrado, <u>\$/Suscr/Bim</u>	37,020
Tarifa promedio <u>\$/Suscr/Bim</u> 2021	32,330
Diferencia en \$	(\$ 4,690)
Diferencia en %	-15%

Los gastos administrativos y los costos operacionales de aseo registrados en la contabilidad por \$7.151,4 no fueron financiados por los ingresos obtenidos vía tarifa, presentándose una diferencia del 15%.

ASEO

CONCEPTO, AÑO 2022	VALORES
Gastos administrativos y Costos operacionales	3,789,411,123
Suscriptores Promedio/Bimestre facturados en 2022 I sem	31,843
Costo unitario registrado, \$/Suscr/Bim	39,668
Tarifa promedio \$/Suscr/Bim 2022 (Enero a junio)	31,829
Diferencia en \$	(\$ 7,839)
Diferencia en %	-25%

Los gastos administrativos y los costos operacionales de aseo registrados en la contabilidad no fueron financiados por los ingresos obtenidos vía tarifa, presentándose una diferencia del 25%.



GERENCIA





DÉ A CONOCER LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN , DIFUNDIDA EN ENLACE
[https://docs.Google.com/forms/d/e/1FAIpQLSciFGALvcYqj1zrcwN2Gsk7b4aNr
TEQfxgAOSTYzOkOMEuyRA/viewform](https://docs.Google.com/forms/d/e/1FAIpQLSciFGALvcYqj1zrcwN2Gsk7b4aNrTEQfxgAOSTYzOkOMEuyRA/viewform)



El presente informe se presenta del 01 de agosto hasta el 27 de septiembre vigencia 2022, mide el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios públicos domiciliarios Acueducto, Alcantarillado, Aseo y complementarios que se prestan por la empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A E.S.P. de acuerdo con los lineamientos gestados en el manual de medición de la encuesta de satisfacción.

Es menester indicar que el primer semestre 2022 se trabajó y se reestructura la encuesta de acuerdo a los lineamientos de la política adoptada por atención al ciudadano, debido a que en años anteriores se estaba realizando el proceso de una manera que no era técnica y no estaba arrojando la información que necesitaba las demás áreas, por lo cual durante ese espacio se reestructura de manera tal, que se hizo la formulación de la guía técnicamente.

El tamaño de la muestra es de 10000 encuestados, la cual se aplicará a corte de 30 de noviembre 2022.

Las mediciones gestionadas y los resultados obtenidos en el presente informe son insumos fundamentales para identificar los niveles de satisfacción con los servicios proporcionados, la opinión de los usuarios y lograr la mejora continua en la gestión de atención al usuario y PQRSD.

Así mismo el canal de aplicación de la encuesta fue el canal virtual, la encuesta se publicó a través de los canales de atención virtuales de la EPC, una vez se finalizaba la atención en el canal presencial se realizaba la encuesta a través de Tablet, con lo cual los usuarios desarrollaron la herramienta, dejando observación o comentarios respecto a los tramites y servicios brindados por la EPC.

Datos Demográficos

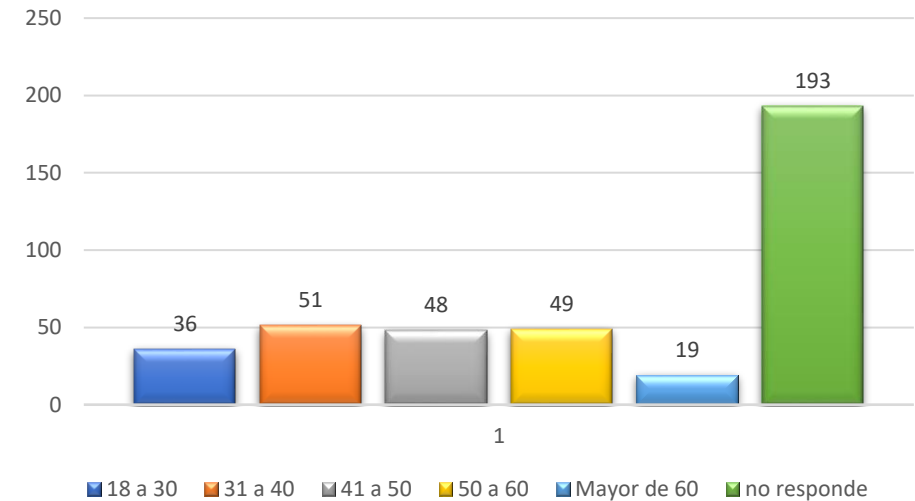
Durante el mes de agosto y septiembre del 2022 se encuestaron 396 usuarios y usuarias y/o suscriptores de la EPC, los resultados relacionados con la información demográfica son:

Grafica 1. Uso dado a los servicios de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P



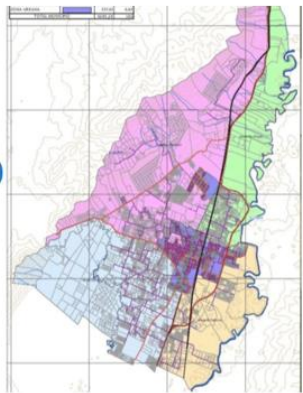
Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de satisfacción 2022.

Grafica 2. Rango de edad de persona que responde la encuesta.



Mayormente 31 a 40 años, seguidos de las personas de 50 a 60 años posteriormente 41 a 50 años, es decir aproximadamente un 50% de las personas que responden la encuesta se encuentran en el momento de curso de vida de la adultez, en la juventud de 18 a 30 años, responden la encuesta 36 personas y 19 adultos y adultas mayores, con más de 60 años.

Grafica 3. Ubicación de encuestados.



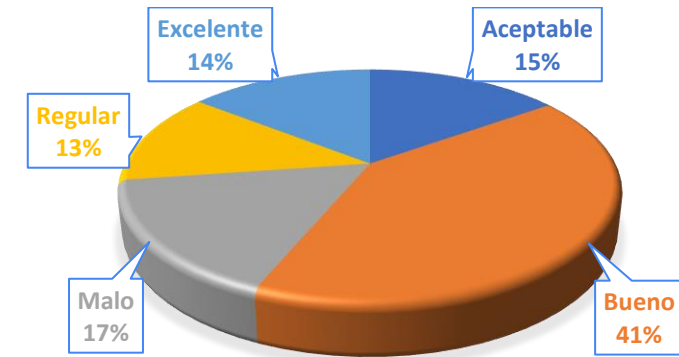
ZONA CENTRO URBANA	=67
VEREDA CHIUNTAME	=57
VEREDA CANELON	=28
VEREDA RIO GRANDE	=34
VEREDA CALAHORRA	=17
NO RESPONDE	=193

Aquí responden usuarios se encuentran ubicados en la zona centro urbana del municipio de Cajicá con un 67 en la vereda Chúntame, 28 en Canelón, 34 en Río Grande y 17 en Calahorra.

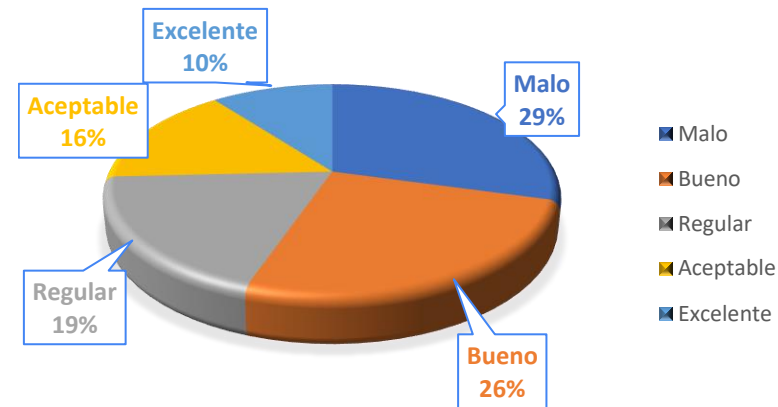
Tabla 4. Estrato de encuestados.

Estrato	Número
Residencial Estrato 1	11
Residencial Estrato 2	87
Residencial Estrato 3	80
Residencial Estrato 4	20
Residencial Estrato 5	3
Residencial Estrato 6	2
No responde	193

Grafica 5. ¿Como calificarías la continuidad en el suministro de agua potable?

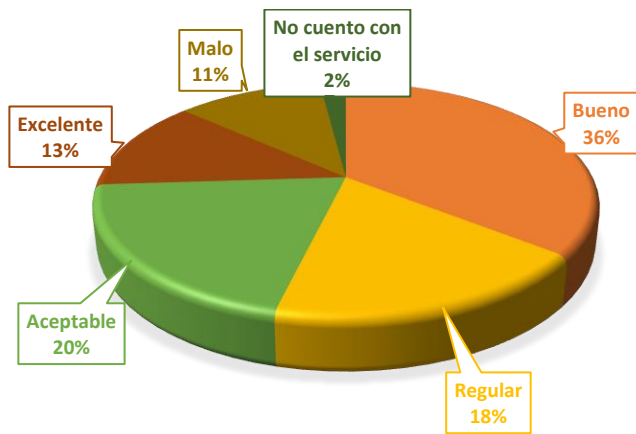


Grafica 6. ¿Como calificarías la presión con la que llega el agua?

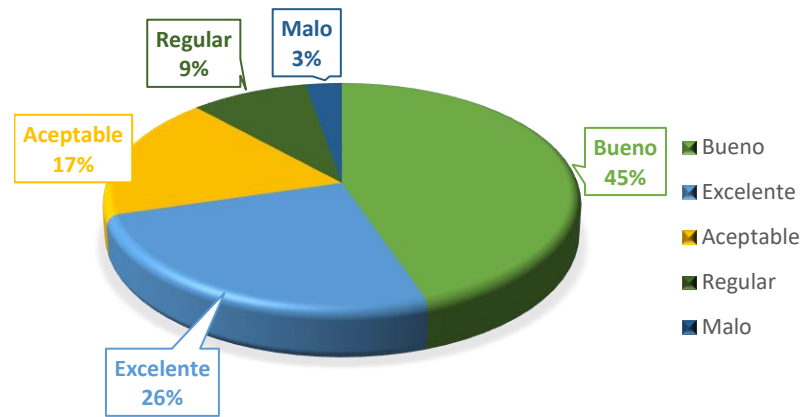


- Malo
- Bueno
- Regular
- Aceptable
- Excelente

Grafica 7. ¿Como calificarías el servicio de alcantarillado en tu sector?



Grafica 8. ¿Como calificarías el servicio prestado por la ruta de recolección de residuos en tu sector?



Grafica 9. ¿Como calificarías la prestación del servicio de barrido y limpieza en tu sector?

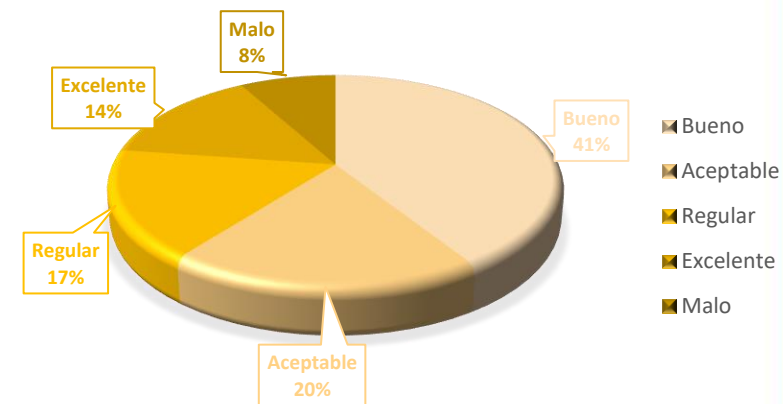
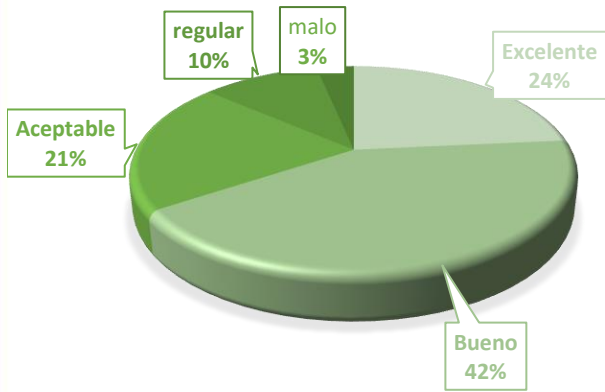


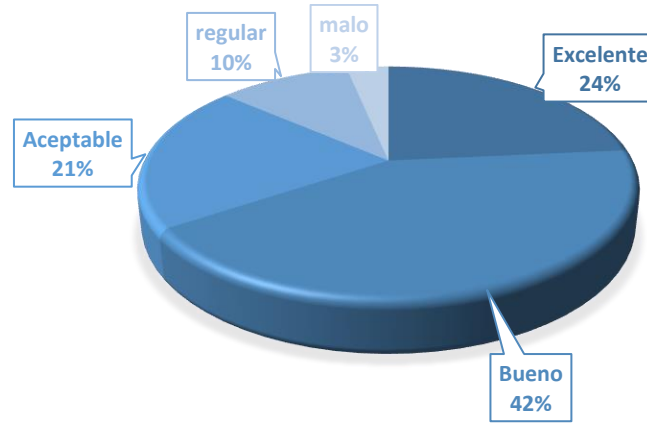
Tabla 10. ¿Como calificarías los programas ambientales liderados por nuestra empresa?

Programa Ambiental	Excelente	Buena	Aceptable	Regular	Malo
Plan de Gestión integral de Residuos solidos	127	157	65	39	8
Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua en Cajicá	93	165	83	38	17
Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos	93	167	82	41	13

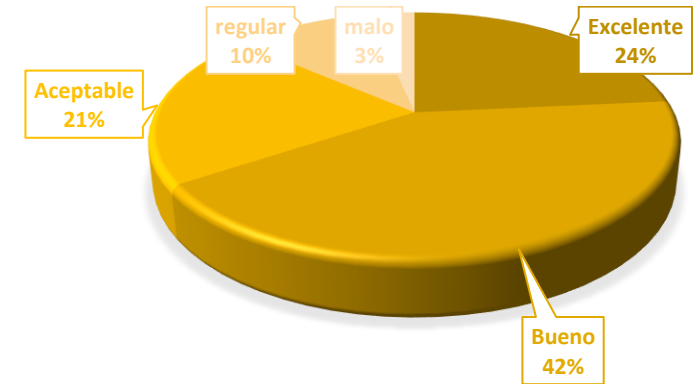
Grafica 11. Niveles de satisfacción con la implementación del Plan de Gestión integral de Residuos Sólidos – PGIRS



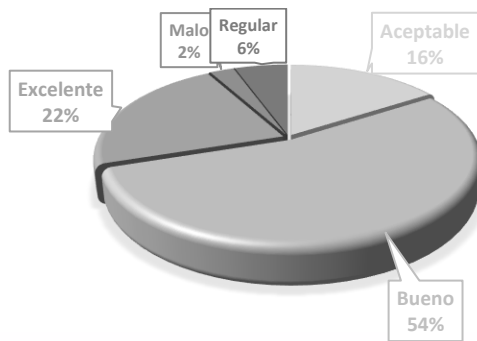
Grafica 12. Niveles de satisfacción con la implementación del Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua en Cajicá - PUEFAAC



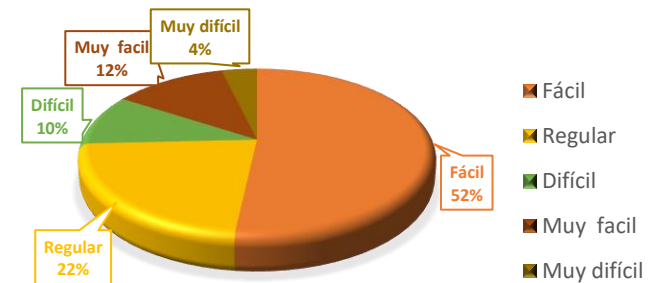
Grafica 13. Niveles de satisfacción con la implementación del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV



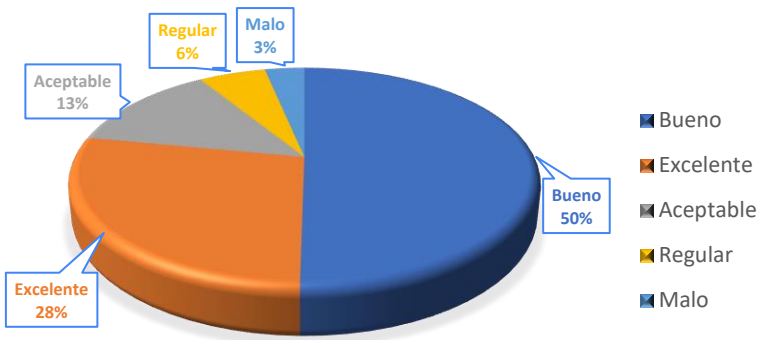
Grafica 14. ¿Como calificarías la disponibilidad y acceso a los puntos de pago dispuestos por la entidad?



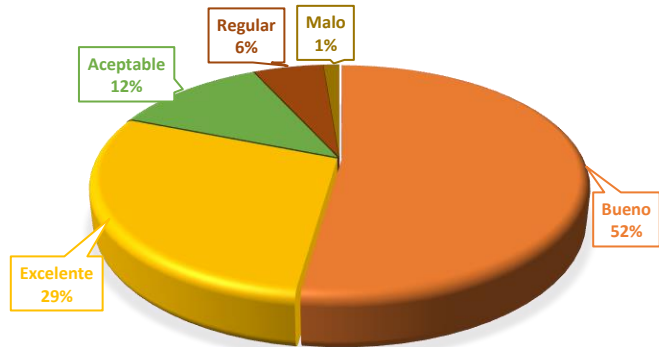
Grafica 15. ¿Si tuvieras que comunicarte con la entidad a través de los canales alternos dispuestos para la atención al usuario con el fin de no asistir presencialmente, este proceso seria?



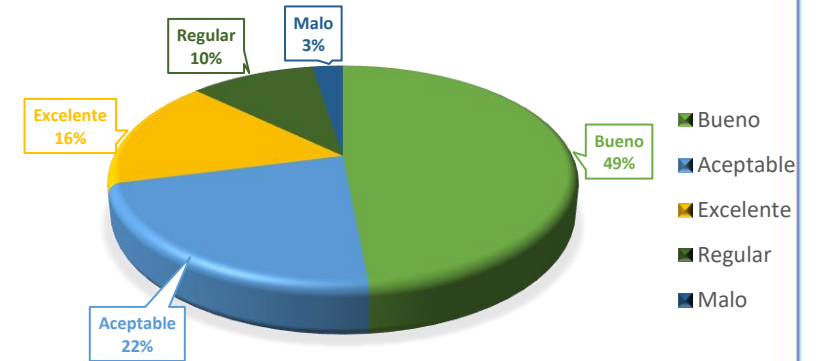
Grafica 16. ¿Como calificarías el trato y servicio prestado por parte de los funcionarios del área atención al ciudadano?



Grafica 17. ¿Como calificarías la atención, servicio y presentación de nuestro personal operativo?



Grafica 18. ¿Como calificarías la atención y la celeridad en la realización de trámites ante la EPC?



Grafica 19. ¿Como calificarías los medios de comunicación que utiliza nuestra empresa para mantenerte informado sobre las noticias beneficios y resultados de nuestra gestión?

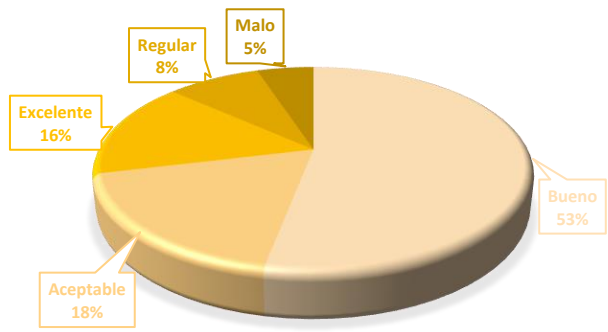
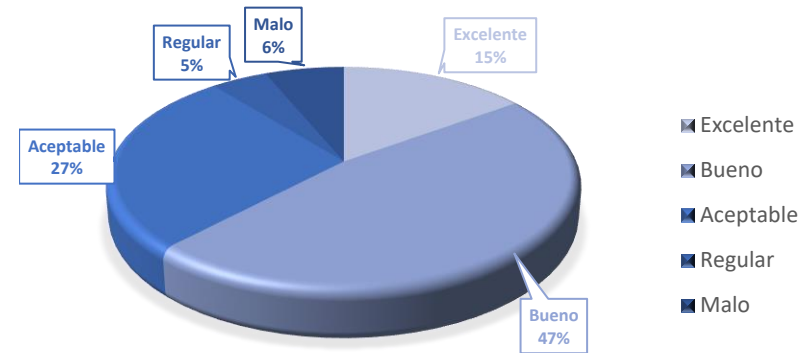


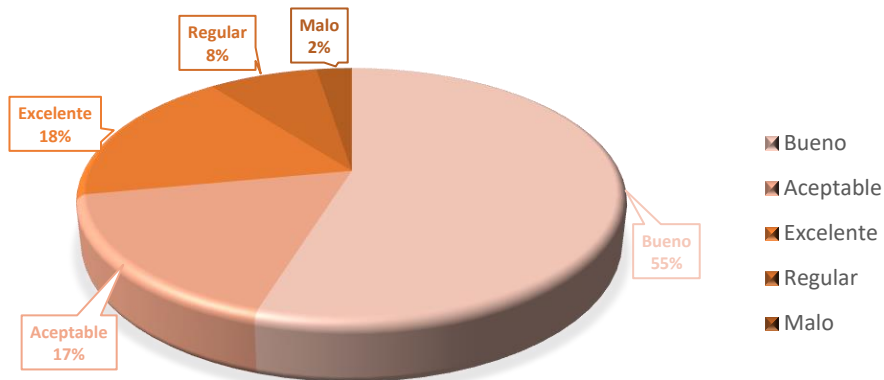
Tabla 20. ¿Como calificarías nuestro servicio en los siguientes aspectos de la EPC?

Aspecto	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo
Calidad	63	198	97	15	23
Servicio	71	190	92	14	29
Eficiencia	62	183	110	21	20
Página WEB	49	191	107	21	28
Tramites en línea	53	171	129	18	25

Grafica 21. Niveles de satisfacción de servicio en algunos aspectos de la EPC



Grafica 22. ¿Como calificarías en general tu experiencia con nuestra empresa?



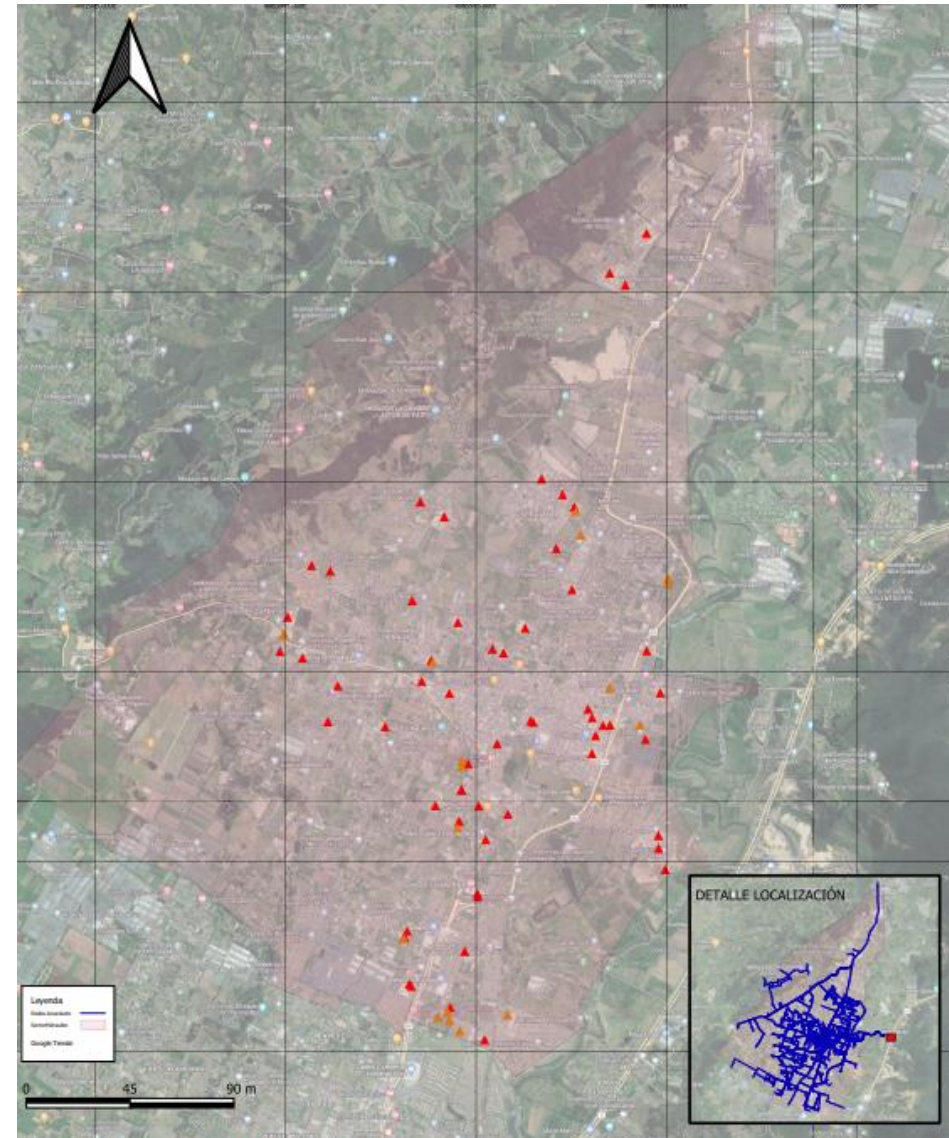
Grafica 23. ¿Recomendarías nuestros servicios a un familiar, amigo o conocido?



SUSTENTE LAS RAZONES POR LAS CUALES A LA FECHA NO EXISTE UN CENTRO DE OPERACIÓN PARA RECIBIR LOS DATOS QUE ARROJAN LOS MEDIDORES VOLÚMETRICOS R315, DE ACUERDO AL AVANCE EN SU IMPLEMENTACIÓN EN EL MUNICIPIO CUAL ES LA PROYECCIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDICIÓN POR TELEMETRÍA.

La implementación de esta tecnología en los medidores de agua potable en el municipio de Cajicá permite una lectura controlada por parte del operador, sin tener dependencia de un centro de mando u operación físico ya que la señal de información de dicho medidor, se envía a través de una señal inalámbrica la cual permite el envío y recepción de información sobre redes con direccionamiento IP.

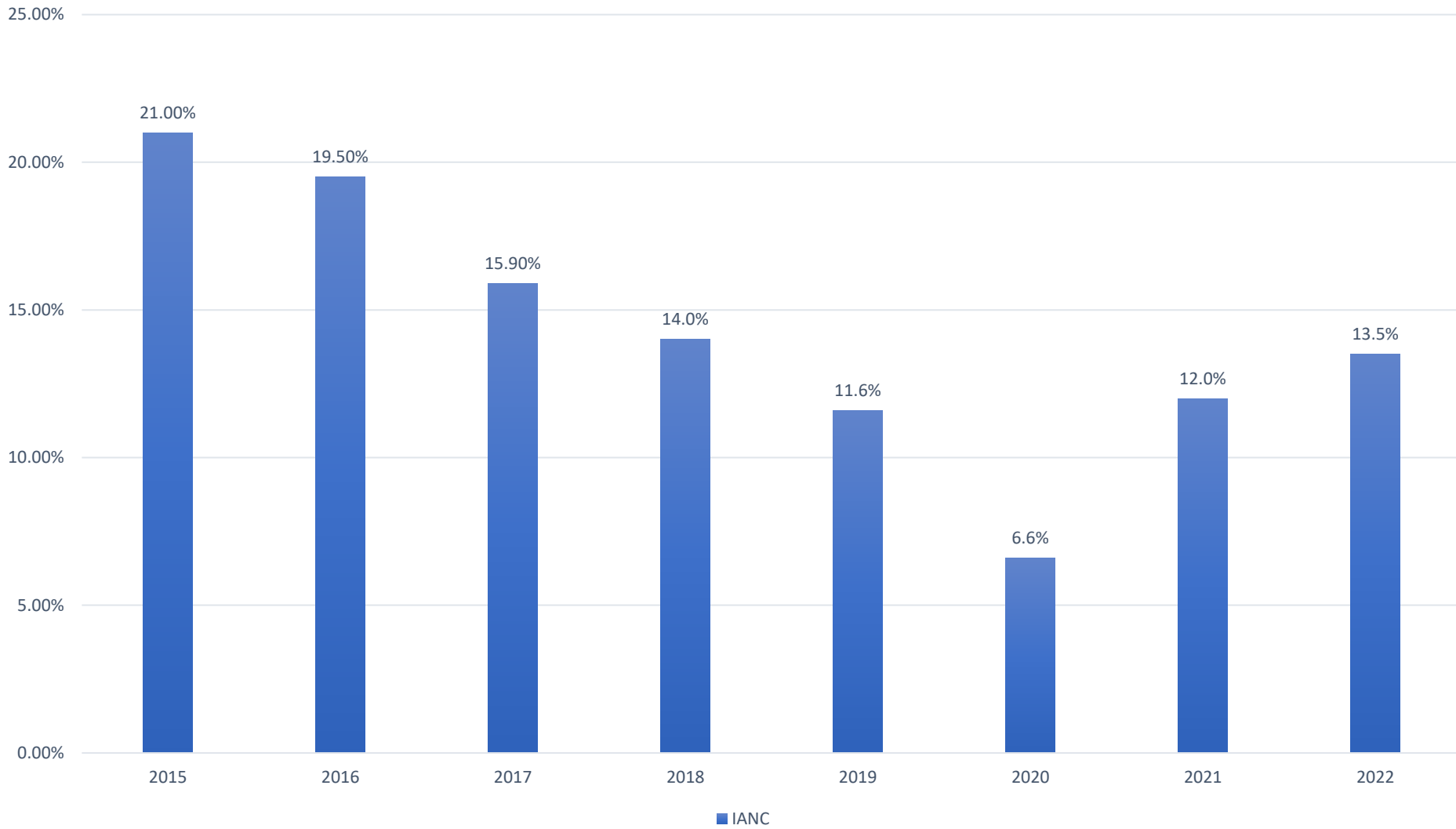
Para lograr que estos procesos se realice de forma fácil, rápida, ágil y efectiva se necesita que todas las unidades de vivienda familiar tengan su correspondiente medidor equipados con telemetría para mayor control, que tengan el chip, que es donde se guardan los datos, fijos de cada usuario, como es la dirección, número de medidor, lectura y el código interno, que es con lo que el sistema realiza en búsqueda correspondiente.



Ubicación de antenas para el proceso de datos por telemetría

INDIQUE LAS ACCIONES ADELANTADAS PARA DISMINUIR EL INDICE DE
AGUA NO CONTABILIZADA

IANC 2015 - 2022

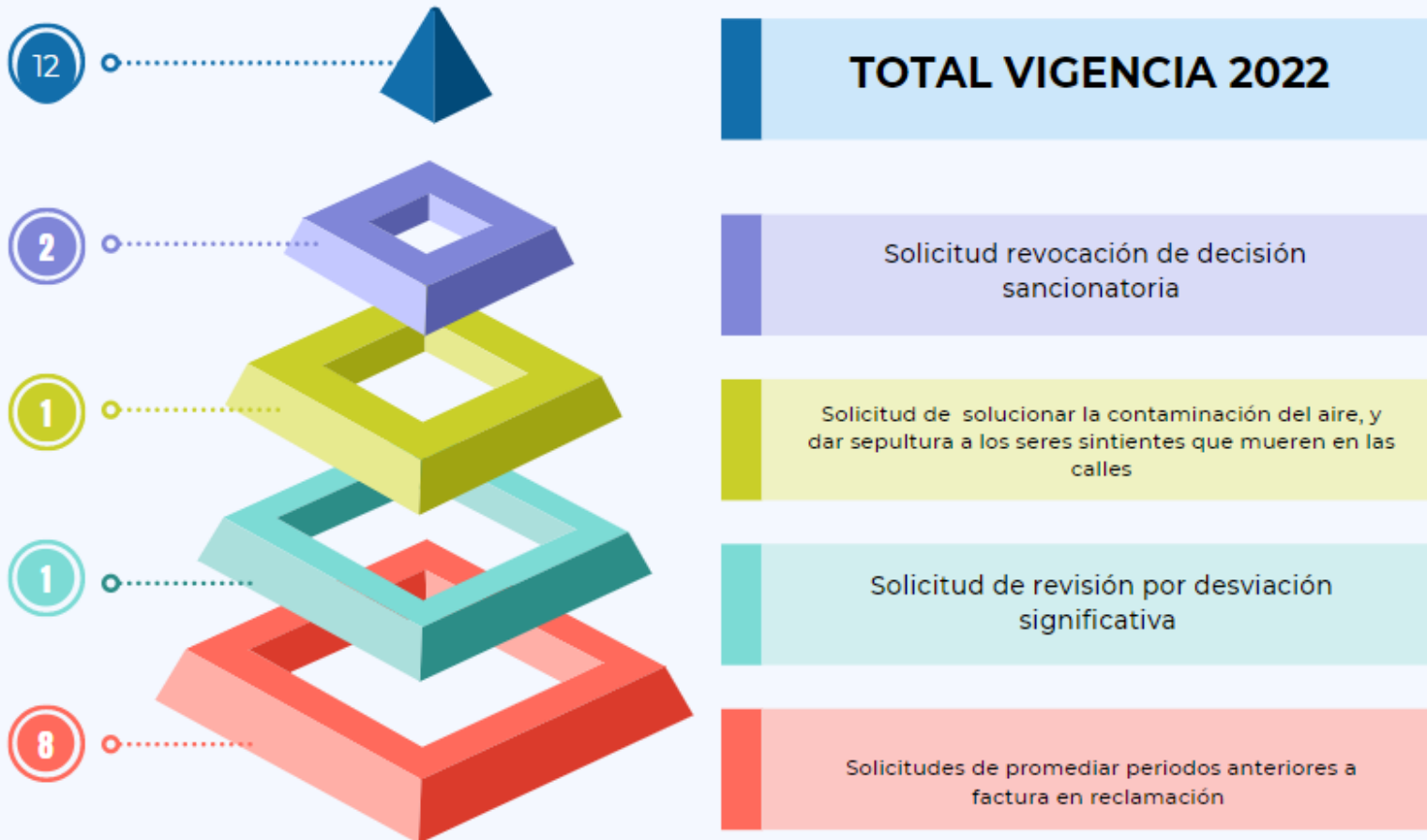




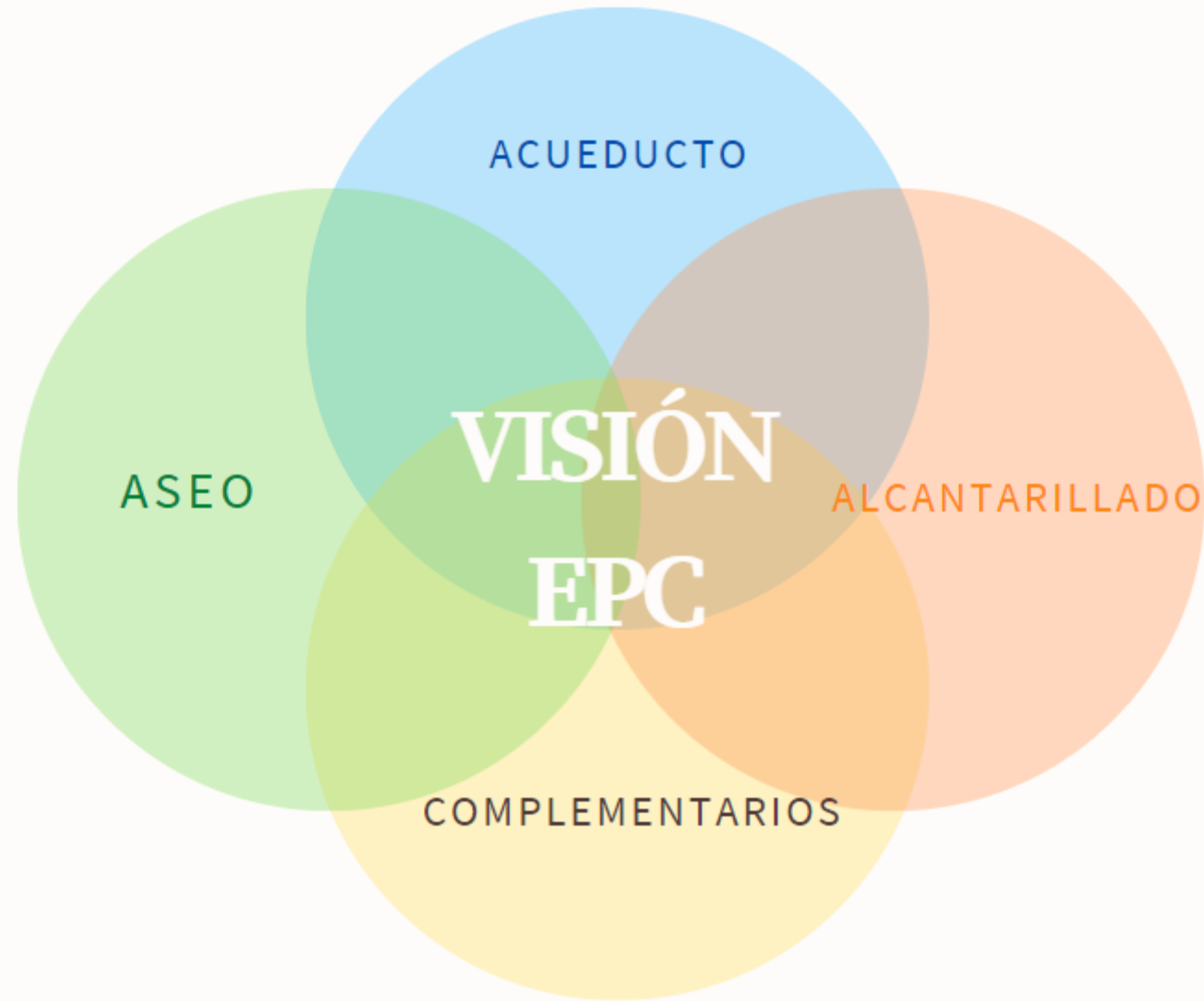
PRESENTE INFORME DE LOS PQRS QUE ACTUALMENTE SE ENCUENTRAN
CON RECURSO DE APELACIÓN Y HAN SIDO REMITIDOS A LA
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS



RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN ANTE LA SSPD



¿CUÁLES SON LAS ESTRATÉGIAS QUE TIENE PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA VISIÓN DE LA EPC EN CUANTO GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS?



ESTRATEGIAS

ASEO

- Garantizar a 2023 la puesta en marcha de la Planta Aula tratamiento de residuos orgánicos en el municipio de Cajicá.
- Garantizar que a 2027 el 52 % de los residuos generados en la zona de cobertura de la Empresa sean aprovechados o tratados.
- Adoptar a 2027 nuevas tecnologías para la prestación del servicio de aseo y complementarios que garanticen el 100% de eficiencia en la prestación del servicio en la zona de cobertura de la Empresa.

ALCANTARILLADO

- Actualizar el 100% del catastro de redes de alcantarillado sanitario y pluvial finalizando el año 2023.
- Implementar la primera fase Cuenca número cuatro de la segunda etapa del Plan maestro de alcantarillado a 2027.
- Optimizar la planta de tratamiento de aguas residuales de Calahorra al año 2027.
- Garantizar a 2023 la puesta en marcha de la planta de tratamiento de las aguas residuales de Rincón santo.
- Garantizar a 2023 la puesta en marcha la estación de Bombeo de aguas residuales para la eliminación de tres puntos de vertimientos.
- Garantizar a 2023 la puesta en marcha la Estación de Bombeo de aguas residuales para el sector de buena suerte al año 2023.

ACUEDUCTO

- Culminar la Segunda Etapa del Plan maestro de acueducto a 2027.
- Continuar con el plan de reducción de perdidas, a través de la tecnología de telemetría.
- Dar cumplimiento en su totalidad al acta 241 del 1 de septiembre de 2021 de la junta Directiva en lo referente a implementación de la medición de telemetría con la instalación de acometidas y reposición de medidores R 315 en el municipio de Cajicá.
- Contar a 2027 como mínimo con una fuente adicional de suministro de agua potable.
- Garantizar la disminución del consumo de agua en un 5% a 2027 en el Municipio de Cajicá, a través de la implementación del programa PUEA (PUEA)



GRACIAS

