

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>F-AC-DBL-007</b>	<b>10-04-2012</b>	<b>A</b>
Dependencia	Aprobado		Pág.	
<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	<b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>		<b>1(55)</b>	

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	<b>EDWART JOSE RODRIGUEZ BASTO</b>		
FACULTAD	<b>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS</b>		
PLAN DE ESTUDIOS	<b>ADMINISTRACION DE EMPRESAS</b>		
DIRECTOR	<b>YANID ASCANIO BAYONA</b>		
TÍTULO DE LA TESIS	<b>ASESORIA Y CONSULTORIA TECNICA A LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DEL AREA DE RECAUDO, FACTURACION Y SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA APCES- ESP DEL MUNICIPIO DE SAN MARTIN, CESAR</b>		
<b>RESUMEN</b> (70 palabras aproximadamente)			
<p>EL SIGUIENTE INFORME DE PASANTÍAS TIENE COMO PROPÓSITO REALIZAR UNA ASESORIA Y CONSULTORIA A LA EMPRESA APCES-ESP, TRABAJANDO EN ÁREAS FUNDAMENTALES COMO LA DE RECAUDO, FACTURACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE. PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS PROPUESTOS SE REALIZÓ UN DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA PARA PODER DAR CUMPLIMIENTO A LA ASESORÍA, CON LA HERRAMIENTA DE MATRIZ DOFA, IDENTIFICANDO LAS OPORTUNIDAD, DEBILIDADES, AMENAZAS Y FORTALEZAS DE LA ORGANIZACIÓN.</p>			
<b>CARACTERÍSTICAS</b>			
PÁGINAS: 55	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM: 1



**ASESORIA Y CONSULTORIA TECNICA A LAS FUNCIONES  
ADMINISTRATIVAS DEL AREA DE RECAUDO, FACTURACION Y SERVICIO  
AL CLIENTE EN LA EMPRESA APCES- ESP DEL MUNICIPIO DE SAN  
MARTIN, CESAR**

**EDWART JOSE RODRIGUEZ BASTO**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER, OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
OCAÑA  
2015**

**ASESORIA Y CONSULTORIA TECNICA A LAS FUNCIONES  
ADMINISTRATIVAS DEL AREA DE RECAUDO, FACTURACION Y SERVICIO  
AL CLIENTE EN LA EMPRESA APCES- ESP DEL MUNICIPIO DE SAN  
MARTIN, CESAR**

**RODRIGUEZ BASTO EDWART JOSE**

**Informe final de pasantías para optar por el título de Administrador de Empresas**

**Director  
YANID ASCANIO BAYONA  
Economista con énfasis en administración**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER, OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
OCAÑA  
2015**

## TABLA DE CONTENIDO

<u>RESUMEN</u>	pág. 11
<u>INTRODUCCIÓN</u>	12
1 <u>TITULO</u>	13
1.1 <u>DESCRIPCION DE LA EMPRESA</u>	13
1.1.1 Misión	16
1.1.2 Visión	16
1.1.3 Objetivos de la empresa	16
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.	17
1.1.5 Descripción de la dependencia asignada	18
1.2 <u>DIAGNOSTICO INICIAL DE LA DEPENDENCIA ASIGNADA</u>	18
1.2.1 Planteamiento del problema	21
1.3 <u>OBJETIVOS DE LA PASANTIA</u>	21
1.3.1 Objetivo General.	21
1.3.2 Objetivos Específicos	21
1.4 <u>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR</u>	22
2. <u>ENFOQUES REFERENCIALES</u>	25
2.1 <u>MARCO CONCEPTUAL</u>	25
2.2 <u>MARCO LEGAL</u>	30
3. <u>PRESENTACION DE RESULTADOS</u>	35
3.1 <u>COORDINACIÓN DEL PROCESO DE RACAUDO DE LA EMPRESA ACPE- ESP, CON EL FIN DE HACER MÁS AGILES LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y DISMINUIR LA CARTERA DE LA ENTIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO PÚBLICO</u>	35
3.1.1 Verificar, controlar, supervisar y realizar la consignación del recaudo para generar los diferentes informes necesarios para ser enviados a las dependencias que requieren de ellos y que están involucradas.	35
3.1.2 Diligenciar las cuentas de Cobro a la Alcaldía Municipal correspondiente al pago de los subsidios.	36
3.1.3 Controlar la caja menor y principal de la empresa.	37
3.1.4 Presentación al gerente del informe de la cartera morosa y las estrategias de recuperación de la misma.	38
3.2 <u>APOYO A LOS PROCESOS REALIZADOS EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN PARA DARLE UN MANEJO ADECUADO A LOS DOCUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS POR LA EMPRESA.</u>	38
3.2.1 Manejo del software comercial integrim Premium alimentándolo con la información tomada en el proceso de lectura de consumos, así como las novedades de los suscriptores nuevos.	39
3.2.2 Realizar el proceso de negociación y autorización de la venta de agua en	

bloque industrial a las diferentes empresas petroleras que laboran en el municipio.	40
3.2.3 Facturar los debidos servicios a cada suscriptor	41
3.2.4 Ejecutar las financiaciones de deuda y/o modificaciones que los usuarios requieren.	41
3.2.5 Realización del informe mensual de contratación requerido por la contraloría Departamental.	42
3.2.5.1 Informe mensual de contratación.	42
3.3 <u>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PQRS DE LA EMPRESA, CON EL FIN DE GARANTIZAR DE MANERA EFICAZ LA ATENCIÓN AL USUARIO</u>	44
3.3.1 Recibir, atender, tramitar y apoyar la solución de las quejas y reclamos que presenten los usuarios o suscriptores potenciales de los servicios prestados por la empresa	45
3.3.2 Asesorar a los usuarios y suscriptores que lo soliciten sobre el procedimiento de reclamación establecido por la empresa, Indicándoles los trámites o pasos que se deban seguir.	46
3.3.3 Coordinar con el personal de fontanería la realización de visitas técnicas necesarias para solucionar las peticiones, quejas y recursos presentados por los usuarios.	46
3.3.4 Llevar adecuadamente el archivo de todas las peticiones, quejas y recursos presentados para efectos de investigaciones posteriores.	47
4 <u>DIAGNOSTICO FINAL</u>	48
5 <u>CONCLUSIONES</u>	49
6 <u>RECOMENDACIONES</u>	50
<u>BIBLIOGRAFIA</u>	51
<u>REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRONICAS</u>	52
<u>ANEXOS</u>	53

## LISTA DE CUADROS

<b>Cuadro 1.</b> Matriz DOFA APCES ESP	Pág. 18
<b>Cuadro 2.</b> Actividades a desarrollar	22
<b>Cuadro 3.</b> Planilla de Entrega de Dinero caja menor.	37
<b>Cuadro 4.</b> Planilla de Recibo de Dinero caja menor.	37
<b>Cuadro 5.</b> Informe Gerencial.	38
<b>Cuadro 6.</b> Horario de Atención a usuarios.	42
<b>Cuadro 7.</b> Formato informe	43

## LISTA DE IMÁGENES

<b>Imagen 1.</b> Empresa APCES ESP San Martin	Pág. 14
<b>Imagen 2.</b> Planta de tratamiento APCESESP	15
<b>Imagen 3.</b> Organigrama de APCES ESP	17

## LISTA DE ANEXOS

<b>Anexo A.</b> Registro PQRS y solución inmediata	Pág. 53
<b>Anexo B.</b> Visita técnica domiciliaria	54
<b>Anexo C.</b> Ciclo de PQRS, control y seguimiento	55

## RESUMEN

El siguiente informe de pasantías tiene como propósito fundamental que los estudios realizados a lo largo de cinco arduos años, es decir todo lo teórico aprendido durante el periodo de estudio en la Universidad Francisco de Paula Santander, se llevaran a lo práctico en el tiempo estipulado de pasantías en la Empresa **APCES-ESP**, trabajando en áreas fundamentales como la de recaudo, facturación y servicio al cliente. Para el cumplimiento de los objetivos propuestos se realizó en primer lugar un diagnóstico situacional de la empresa para poder dar cumplimiento a la asesoría, con la herramienta de matriz DOFA, identificando las oportunidades, debilidades, amenazas y fortalezas; respecto al área de recaudo donde se trabajó durante los dos primeros meses, realizando las funciones necesarias para poder dar cumplimiento a este objetivo, dentro de las cuales estaban las de enviar cuentas de cobro a la alcaldía municipal y creación de estrategias para recuperación de cartera morosa. Continuado con el cronograma de actividades se tiene la oportunidad de asumir el cargo de facturación y servicio al cliente, desarrollando funciones de alto grado de responsabilidad, dentro de las cuales se encontraban el manejo de un software comercial y la delegación de autorización de venta de agua industrial, es importante mencionar que fue un trabajo complejo y que se tuvieron que realizar esfuerzos enormes para dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

## INTRODUCCION

Actualmente la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, cuenta con cientos de convenios con empresas locales y regionales para realizar trabajo de grado bajo la modalidad de pasantías, para este caso en particular es APCES-ESP la empresa que facilite el programa de pasantía, una empresa administradora de los servicios públicos triple A del municipio de San Martín, Cesar. Dicha pasantía fue realizada en el área administrativa, logrando los objetivos propuestos en la pasantía dando cumplimiento a las actividades asignadas las cuales estuvieron enfocadas en el recaudo, facturación y servicio al cliente.

Es importante destacar, que para toda empresa específicamente; la de servicio, todas sus áreas son claves para el cumplimiento de sus objetivos y entre ellos se destaca el área administrativa de recaudo, facturación y servicio al cliente, ya que en esta área se tiene la posibilidad obtener altos beneficios a través de las actividades desarrolladas; el recaudo es importante para esta empresa, ya que de este depende la mayor parte de los ingresos de la entidad.

Este informe cumple también con la finalidad de dar a conocer el funcionamiento del área de facturación y servicio al cliente; áreas donde se ejecutan actividades necesarias para el funcionamiento óptimo de la organización, resolviendo problemas desde inclusión de nuevos usuarios, financiaciones, lecturas de consumos hasta desactivaciones del servicio, sin descuidar la oportuna atención al usuario con un implementado sistema de PQR, que está a la orden del día para dar ese nivel de confianza al usuario, garantizándole la atención eficaz de sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

# 1 ASESORIA Y CONSULTORIA TECNICA A LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DEL AREA DE RECAUDO, FACTURACION Y SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA APCES- ESP DEL MUNICIPIO DE SAN MARTIN, CESAR

## 1.1 DESCRIPCION DE LA EMPRESA

La empresa APCES E.S.P, cuyo nombre obedece a Administradora Pública Cooperativa Empresa Solidaria de San Martín Cesar, es una entidad tipo cooperativa de carácter privado que administra los servicios públicos de Alcantarillado, Acueducto y Aseo; pertenece al régimen común y funciona en el Municipio de San Martín, Cesar, en la zona urbana. Este tipo de entidades, son autorizadas de manera específica por la Ley 142 de 1994 y sus decretos reglamentarios para prestar únicamente Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

APCES ESP da inicio a sus actividades el 1 de septiembre de 2005, Tras la liquidación de las empresas públicas de san Martin (EMPUSAM), perteneciente a la alcaldía del municipio. Esta nueva empresa nace bajo la gerencia del Ingeniero CHRISTIAN FABIAN VARGAS VERGEL, con el acompañamiento de dos colaboradores más, los cuales realizaron los censos correspondientes para determinar la cantidad de usuarios del municipio; así mismo empiezan sus labores operativas con ocho trabajadores comprometidos con el nacimiento de esta empresa en el casco urbano del municipio de san Martin, cesar; sin embargo con el paso del tiempo, el municipio fue creciendo demográficamente y aumentando el número de usuarios, por lo cual se hace necesario que el número de trabajadores se incremente para poder satisfacer y cumplir con los requerimientos que la comunidad exigía. En esos años de gestación de la empresa, sus ideales se centraron básicamente en programas y estrategias de comunicación a la comunidad, para darse a conocer como una empresa responsable y capaz de prestar eficientemente estos servicios públicos básicos.

Actualmente APCES ESP, cuenta con dos infraestructuras, una en el casco urbano y la otra cerca a las riveras de la quebrada torcoroma. La primera se encarga de toda la parte administrativa, contable, jurídica y de seguridad; esta infraestructura cuenta con modernas y confortables oficinas que se ajustan a los parámetros de ergonomía y salud para que los empleados de la empresa sientan bienestar físico y psicológico, además de esto, ofrecen a los usuarios la comodidad de ir a pagar sus facturas y/o presentar algún reclamo, queja, sugerencia o petición en un ambiente confortable propicio para las buenas relaciones entre empresa y usuario (ver imagen 1).

La segunda infraestructura con la que cuenta la empresa de servicios públicos es la planta de tratamiento que se encuentra ubicada en la carretera terciaria del municipio de san Martin que conduce a la vereda el cobre, en inmediaciones con las riveras de la quebrada la torcoroma; y es allí en donde se realizan todos los procesos operativos para el tratamiento del agua, bajo todos los parámetros y estándares de calidad establecidos por la

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, también desde allí se coordinan mediante los operarios que cantidad de agua y bajo qué presión se suministra el servicio en el casco urbano del municipio (ver imagen 2).

**Imagen 1.** Empresa APCES ESP San Martin.



**Fuente.** Empresa APCES ESP San Martin, Cesar.

APCES cuenta con un total de 28 empleados, con sentido de pertenencia y comprometidos día a día con el desarrollo de las actividades de la empresa. Por ser APCES ESP una empresa prestadora de servicios públicos debe rendir cuentas a todas las entidades que el estado dispone para la vigilancia de los entes públicos, como lo son la Contraloría, Superintendencia de servicios públicos domiciliarios, Comisión de regulación de agua potable adscrita al ministerio de ambiente y vivienda y desarrollo territorial, quien regula todos los aspectos; entre otras.

**Imagen 2.** Planta de tratamiento APCES ESP.



**Fuente.** Empresa APCES ESP San Martín, Cesar.

**Valores de la APCES ESP. Amabilidad:** Prestamos el mejor servicio, tratando a nuestros clientes con mucha cordialidad.

**Responsabilidad:** Con el mejor talento humano, respondemos a todas nuestras obligaciones.

**Respeto:** La forma de dirigimos hacia la comunidad es sobresaliendo en la cortesía y en la amabilidad.

**Transparencia:** Evitamos la corrupción y el mal manejo de los recursos, creando una buena imagen y confianza en los consumidores.

**Políticas de la APCES ESP. Políticas de personal:** A la hora de seleccionar el personal para los diferentes cargos a desempeñar dentro de la empresa, se hace necesario determinar factores importantes para el logro de los objetivos del cargo y el buen funcionamiento de la persona contratada.

**Aspectos intelectuales:** Inteligencia: habilidad para aprender y desarrollar nuevas labores, capacidad de análisis, comprensión y razonamiento de situaciones complejas, a la vez que planteé soluciones a las mismas.

**Aspectos de personalidad. Adaptabilidad:** facilidad para manejar de manera afectiva diferentes tipos de situaciones, flexibilidad para asimilar cambios de prioridades y

capacidad para el cumplimiento del trabajo en plazos restringidos. Y dar respuestas productivas ante la crítica manteniendo la motivación aún en situaciones difíciles.

**Relaciones interpersonales:** comprende la interacción afectiva con otros, relaciones adecuadas con personas de todos los niveles de la organización.

**Trabajo en equipo:** habilidad para trabajar en grupo, facilitando los procesos de toma de decisiones y soluciones de problemas, mostrando comportamiento de dinamismo con la meta grupal.

**Normatividad:** grado de responsabilidad y persistencia en las tareas adquiridas interiorización de las normas y políticas de la empresa.

**Autocontrol:** un alto control de las propias emociones y una conducta social cuidadosa dirigida a conseguir el respeto y buena reputación.

**Autodeterminación:** es la tendencia asumir la responsabilidad sobre sus propias decisiones y explicar sus acciones, asumiendo las consecuencias de estas a partir de atribuciones internas.

**Políticas de compra:** Las compras de materia prima e insumos se realizaran de contado y con créditos no superiores a los 60 días.

**Políticas de venta:** Las ventas se harán con reconocimiento de las disposiciones legales, respecto al cobro de facturas a usuarios de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, esto es de acuerdo al mes vencido; una política de descuento, se asigna exclusivamente a aquellos suscriptores con deudas anteriores, y solo se da con base en los intereses generados.

**1.1.1 Misión.** La empresa es administradora y prestadora de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, alcantarillado y Aseo, (bajo la modalidad de Administración Pública Cooperativa), en el Municipio de San Martín Cesar, busca satisfacer constantemente las expectativas de los clientes en términos de calidad, servicios y precio. Soportados por el talento humano y técnico.

**1.1.2 Visión.** Deseamos para el 2017, el aumento del 90% de usuarios, para que el agua y la limpieza rija en los hogares de toda la comunidad sanmartinense.

**1.1.3 Objetivos de la empresa.** Realizar el proceso de captación, tratamiento distribución y comercialización de Agua Potable.

Asegurar los oficios de recolección y tratamiento de aguas residuales.

Garantizar la prestación de los servicios de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, en sitios técnicamente aceptados por la Corporación Autónomas Regionales.

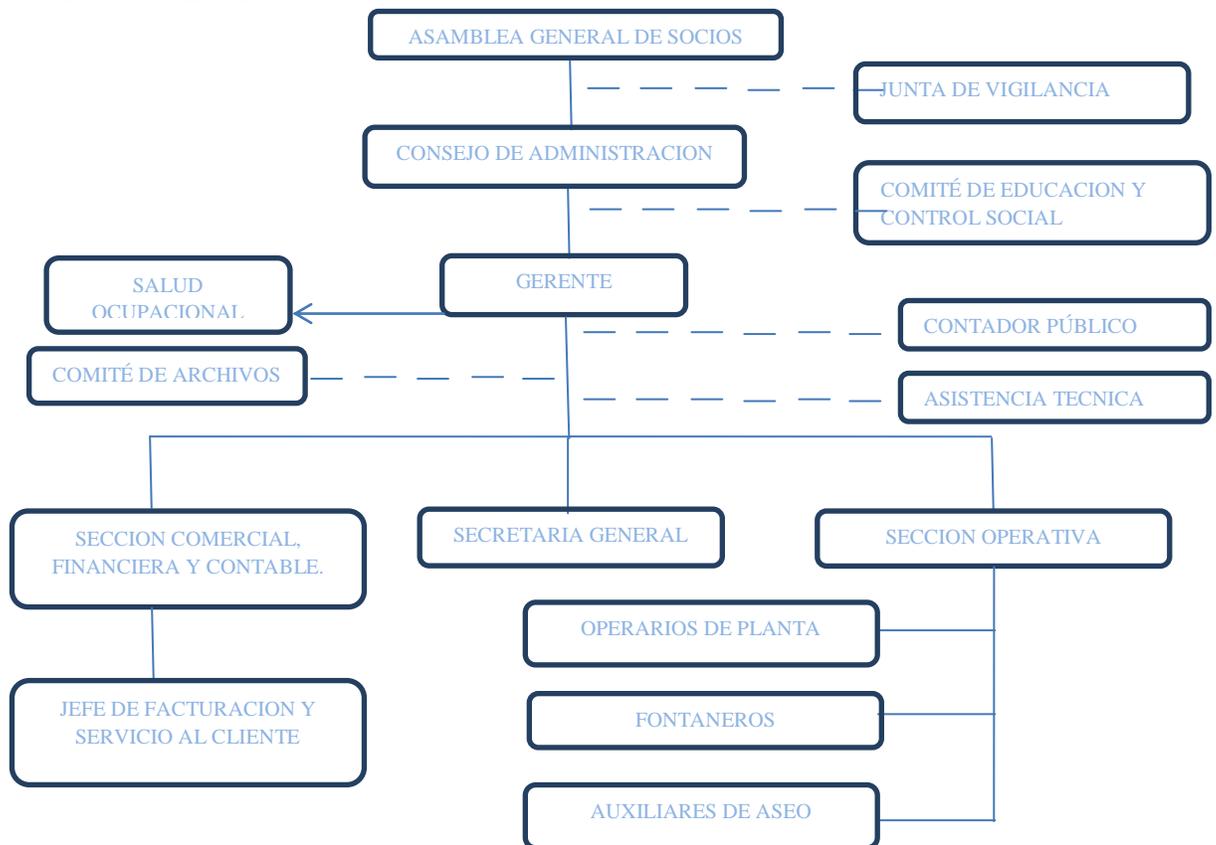
Ser competitivos en el mercado.

Aseguramiento de calidad en los procesos de producción.

Garantizar servicios públicos domiciliario

**1.1.4. Descripción de la estructura organizacional.** La Empresa APCES ESP cuenta con una Asamblea general de asociados quienes toman las decisiones para el manejo de la organización, estos están conformados por presidentes de juntas de acción comunal y alcalde, quienes depende la junta de vigilancia por ser una cooperativa y el consejo de administración que es el encargado de dirigir al comité de educación y control social y el Gerente quien a su vez dirige el comité de archivos, el contador público y la asistencia técnica operativa que se encuentran ubicadas como áreas externas identificadas con la línea staff, igualmente la gerencia dirige en primer lugar las áreas de salud ocupacional, en segundo lugar la sección comercial y financiera de quien depende el área de facturación y de servicio al cliente, en tercer lugar la sección operativa de quien dependen los operarios de planta, el fontanero y los auxiliares de aseo y en cuarto lugar la secretaria general.

**Imagen 3.** Organigrama de APCES ESP



**Fuente.** Empresa APCES ESP San Martin, Cesar.

**1.1.5 Descripción de la dependencia asignada.** El área administrativa de la empresa APCES ESP tiene como función principal llevar a cabo la planificación estratégica de la empresa; gestionando, controlando y manejando el presupuesto, tanto las cuentas por cobrar como las cuentas por pagar, e insumos, todo esto se hace integrando la administración con las finanzas y la contabilidad.

En esta área se trabajan aspectos fundamentales tales como el servicio al cliente, en donde se reciben todas las quejas, reclamos, peticiones o sugerencias de los usuarios con respecto del servicio prestado.

Así mismo en el área administrativa también se encuentra la oficina jurídica, la cual es la encargada de brindar soluciones jurídicas a todos aquellos problemas de orden laboral o judicial que puedan presentarse en la empresa. En esta área también se realiza el cobro o recaudo de facturas generadas a los usuarios, en el área administrativa se encuentra la oficina de control interno que se encarga de ayudar a la empresa a lograr sus metas y sus propósitos en determinados tiempos, con determinados presupuestos, generando confianza en la organización.

Finalmente el área administrativa se encuentra la parte de facturación, la secretaria general de la empresa y la parte contable que se encarga del pago mensual de la planilla pro desarrollo del cesar, además de manejar la liquidación de nómina, contabilización de todos los procesos que se hagan en la empresa(egresos, ingresos) y las demás funciones contables que se realizan en una empresa, así mismo de subir a la plataforma de la contraloría bimestralmente información de contratación y demás procesos.

## 1.2 DIAGNOSTICO INICIAL DE LA DEPENDENCIA ASIGNADA

**Cuadro 1.** Matriz DOFA APCES ESP

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>AMBIENTE INTERNO</b>	<p>Amplias instalaciones, infraestructura, cómodas oficinas con toda la ergonomía necesaria para el desempeño eficiente de las actividades diarias de los empleados.</p> <p>Imagen corporativa/ Responsabilidad Social (RS), mejora del reconocimiento a nivel municipal y</p>	<p>Falta de licencias de S.O en algunos equipos de oficina.</p> <p>Falta de Campañas publicitarias y de sensibilización al ahorro y uso eficiente del agua.</p> <p>Falta de capacitaciones al personal administrativo en temas relacionados con sus</p>

<b>AMBIENTE EXTERNO</b>	<p>departamental.</p> <p>Capacidad de respuesta a las solicitudes de los usuarios.</p> <p>Buen nivel académico y experiencia suficiente del talento humano.</p> <p>Software contable y comercial con sus respectivas licencias (TNS, INTEGRIM Premium) mcc de Colombia.</p> <p>Flexibilidad de la estructura organizacional</p> <p>Comunicación, Control gerencial y Pro actividad en la gestión gerencial.</p> <p>Buen ambiente laboral, recurso humano motivado y contento.</p> <p>Procesos técnicos y administrativos de calidad.</p> <p>Alto nivel en calidad de servicio al cliente</p> <p>Ser la única empresa prestadora de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo</p> <p>Certificación de calidad ISO 9001 ICONTEC</p>	<p>actividades diarias.</p> <p>Altos índices de la cartera morosa.</p> <p>Equipos de oficina obsoletos.</p> <p>Ausencia de indicadores de gestión.</p> <p>Carencia de un sistema electrónico de seguridad.</p> <p>Cobro del servicio de acueducto y alcantarillado por tarifa plena (fija) y estratificada.</p>

OPORTUNIDADES	FO (MAXI-MAXI)	DO (MINI-MAXI)
<p>Crecimiento demográfico del municipio.</p> <p>Facilidad al acceso a la tecnología.</p> <p>Protección al medioambiente (Norma ISO 14001).</p> <p>Credibilidad en otras instituciones del municipio.</p> <p>Facilidad de Créditos bancarios.</p> <p>Inexistencia de Competencia.</p> <p>Necesidad de los servicios prestados.</p> <p>Disminución de la cartera morosa, realizando cortes del servicio de acueducto y visitas puerta a puerta.</p> <p>Convenios Interadministrativos.</p> <p>Laguna de oxidación que se está construyendo la administración municipal.</p>	<p>-Abarcar nuevos segmentos del mercado a través de la construcción de la laguna de oxidación, contando con excelente infraestructura para brindar un buen servicio. (O1+O10+F1)</p> <p>-Siendo la única empresa prestadora del servicio se debe trabajar en pro de mejorar la imagen corporativa, aplicando responsabilidad social mediante la protección del medio ambiente ISO 14001(O3+F2+F11)</p> <p>-Implementación de un software contable y comercial, gracias a la tecnología, contando con el personal capacitado e idóneo para el uso del software. (O2+F4+F5)</p> <p>-Mantener la credibilidad y confianza en los clientes y en las demás instituciones del municipio, tomando como factor relevante que no existe competencia, se debe adoptar un buen sistema de servicio al cliente. (O4+O6+F10)</p> <p>-Aprovechamiento del control gerencial, la pro actividad en la gestión gerencial y la flexibilidad en la estructura organizacional, para la realización de convenios (O9+F6+F7).</p>	<p>-Compra de equipos de oficina y de un sistema electrónico de seguridad, a través de un crédito bancario. (D6+D7+O5)</p> <p>-Aprovechamiento al máximo de la tecnología para realizar campañas publicitarias y de concientización, además de capacitar al personal. (D2+D3+O2).</p> <p>-Bajar los índice de la cartera morosa mediante cortes del servicio de acueducto y visitas puerta a puerta, y crear indicadores de gestión para la evaluación del servicio. (D4+D5+O8)</p>

AMENAZAS	FA (MAXI-MINI)	DA (MINI-MINI)
<p>Cultura de no pago en la comunidad por los servicios prestados.</p> <p>Alto índice de desempleo en el municipio.</p> <p>Conexiones ilegales al sistema de acueducto, por parte de algunas invasiones en el municipio.</p> <p>Índices de Inseguridad y delincuencia.</p> <p>Aumento en el precio de los insumos para el tratamiento y procesamiento del agua industrial.</p> <p>El no pago a tiempo de los subsidios por parte de la alcaldía municipal.</p> <p>No se ha realizado un programa efectivo de uso eficiente y ahorro del agua.</p> <p>Escasez de recurso hídrico debido al</p> <p>Fenómeno del niño y tala de árboles en la parte alta del municipio en donde se encuentran los nacimientos de agua.</p>	<p>-Mediante el control gerencial y la gestión gerencial se deben crear acuerdos entre la comunidad, la alcaldía municipal y la empresa, con el fin que se pague oportunamente el servicio prestado. (F7+A1+A6).</p> <p>-Siendo la única empresa prestadora de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, se debe implementar un programa efectivo de uso eficiente y ahorro del agua, teniendo en cuenta que el recurso hídrico escasea debido al fenómeno del niño y la tala de árboles que se presenta en el municipio. (F11+A7+A8)</p> <p>-Aprovechando las amplias instalaciones, la infraestructura y la flexibilidad en la estructura organizacional, se pueden crear empleos directos e indirectos para reducir el índice de desempleo en el municipio. (F1+F6+A2)</p>	<p>-La empresa no posee un programa efectivo para el uso eficiente del agua, carece de campañas publicitarias y de concientización, sumado a esto el municipio presenta escasez del recurso hídrico debido al fenómeno del niño y a la tala de árboles. (D2+A7+A8).</p> <p>-La empresa aún tiene como herramienta de trabajo, equipos de oficina obsoletos, de los cuales algunos no tienen licencia S.O, además el costo de los insumos para el tratamiento de agua y proceso de agua industrial ha aumentado. (D1+D6+A5)</p> <p>-Se presenta un alto índice de la cartera morosa debido a que la comunidad no cancela el servicio prestado y la alcaldía no paga a tiempo los subsidios. (D4+A1+A6)</p> <p>-La empresa carece de un sistema electrónico de seguridad, teniendo presente que el municipio presenta índices de inseguridad y delincuencia, además hay conexiones ilegales al servicio. (D7+A3+A4)</p>

**Fuente.** Pasante

**1.2.1 Planteamiento del problema.** Las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios (E.S.P.) han mostrado desde hace algún tiempo un interés repentino por la plena satisfacción del cliente. Esto se debe en gran parte a que en este sector, la constitución de 1991 definió: *“los servicios públicos como inherentes a la finalidad social del estado”* y rompió el tradicional monopolio, cuando decretó que podían ser prestados por el Estado directa o indirectamente, por comunidades organizadas o por particulares a través de tipos societarios. En la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios del municipio de San Martín, Cesar (APCES-ESP), se ha presentado varias situaciones que ameritan ser estudiadas para analizarlas y así mejorar la gestión administrativa en la entidad, como por ejemplo optimizar las funciones del área de recaudo, las actividades concernientes al área de facturación y mejorar la atención al cliente las cuales le impide prestar un excelente y eficiente servicio a la entidad. Durante años la empresa ha trabajado por mejorar el servicio prestado a la comunidad y se ha esmerado por tomar las mejores decisiones para disminuir los factores que afectan su funcionamiento organizacional, estos factores no le han permitido prestar un servicio con calidad y eficiencia como lo requiere la población de San Martín, situaciones que han llevado a la empresa a crear estrategias y a desarrollar ideas basadas en adaptarse al cambio, en crear conciencia sobre cuidado ambiental a la comunidad y en pensar y actuar con miras a la mejora continua.

Por tal motivo se hace necesario establecer un plan de trabajo cuyo principal propósito sea el de brindar a la entidad prestadora de servicios públicos APCES ESP de municipio de San Martín Cesar una asesoría y consultoría técnica en las funciones administrativas correspondientes a el área de recaudo, de facturación y servicio al cliente dentro de la empresa. Estableciendo objetivos claros para que la empresa APCES-ESP pueda cumplir con la exigencia de la comunidad, trabajando con altos estándares de calidad y de servicio, con el fin de satisfacer a los usuarios y creando relación y asociación con las necesidades de la comunidad y de los usuarios del servicio.

### **1.3 OBJETIVOS DE LA PASANTIA**

**1.3.1 Objetivo General.** Prestar asesoría y consultoría técnica a las funciones administrativas del área de recaudo, facturación y servicio al cliente en la empresa APCES-ESP del municipio de San Martín, Cesar.

**1.3.2 Objetivos específicos** .Coordinar el proceso de recaudo de la Empresa APCES- ESP con el fin de hacer más ágiles las funciones administrativas y disminuir la cartera de la entidad prestadora del servicio público.

Apoyar los procesos realizados en el área de facturación para darle un manejo adecuado a los documentos y procedimientos utilizados por la empresa.

Administrar el sistema de gestión de PQRS de la empresa, con el fin de garantizar de manera eficaz la atención al usuario.

### 1.3 DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR

**Cuadro 2.** Descripción de las actividades a desarrollar

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los objetivos específicos.
<p>PRESTAR ASESORÍA Y CONSULTORÍA TÉCNICA A LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DEL ÁREA DE RECAUDO, FACTURACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA APES-ESP DEL MUNICIPIO DE SAN MARTIN, CESAR</p>	<p>Coordinar el proceso de recaudo de la Empresa ACPES- ESP con el fin de hacer más ágiles las funciones administrativas y disminuir la cartera de la entidad prestadora del servicio público.</p>	<p>-Verificar, controlar, supervisar y realizar la consignación del recaudo, para generar los diferentes informes necesarios, para ser enviados a las dependencias que Requieren de ellos y que están involucradas en el proceso.</p> <p>-Diligenciar las cuentas de cobro a la alcaldía municipal correspondiente al pago de subsidios de los servicios AAA. Controlar la caja menor y principal de la empresa.</p> <p>-Presentar al gerente informe detallado de la cartera morosa y crear estrategias de recuperación de dicha cartera.</p>
	<p>Apoyar los procesos realizados en el área de facturación para darle un manejo adecuado a los documentos y procedimientos utilizados por la empresa.</p>	<p>-Manejo del software comercial integrim Premium, alimentándolo con información tomada en el proceso de lectura de consumos, así como las novedades del registro de nuevos suscriptores.</p> <p>-Realizar el proceso de negociación y autorización de venta de agua en bloque industrial a las diferentes empresas petroleras que laboran</p>

		<p>en el municipio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Facturar los debidos servicios a cada suscriptor.</li> <li>-Ejecutar las financiaciones de deudas y/o modificaciones de la misma a los usuarios que se requieran.</li> <li>-Realizar el informe mensual de contratación requerido por la contraloría departamental.</li> </ul>
	<p>Administrar el sistema de gestión de PQRS de la empresa, con el fin de garantizar de manera eficaz la atención al usuario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Recibir, atender, tramitar y apoyar la solución de las quejas y reclamos que presenten los usuarios suscriptores o suscriptores potenciales de los servicios prestados por la empresa.</li> <li>-Asesorar a los usuarios y suscriptores que lo soliciten sobre el procedimiento de reclamación establecido por la empresa, indicándoles los trámites o pasos que se deban seguir.</li> <li>-Coordinar con el personal de fontanería la realización de visitas técnicas necesarias para solucionar las peticiones, quejas y recursos presentados por los usuarios.</li> <li>-Llevar adecuadamente el archivo de todas las peticiones, quejas y recursos presentados para efectos de investigaciones posteriores.</li> </ul>

**Fuente.** Pasante.

## 2 ENFOQUES REFERENCIALES

### 2.1 MARCO CONCEPTUAL

**Funciones Administrativas.** De acuerdo con Fayol, toda empresa industrial debe tener presentes los siguientes seis grupos de funciones:

- a) Funciones técnicas: aquellas a través de las cuales se realiza la producción de bienes y servicios.
- b) Funciones comerciales: la empresa necesita tanto saber producir eficientemente como comprar y vender bien.
- c) Funciones financieras: es imprescindible una hábil gestión financiera con el fin de sacar el mayor provecho posible de las disponibilidades evitando aplicaciones imprudentes de capital.
- d) Funciones de seguridad: protección de las personas y bienes de la compañía contra robos, inundaciones, etc.
- e) Funciones contables: relacionadas con los inventarios, registros, balances, costos y estadísticas.
- f) Funciones administrativas: las encargadas de coordinar y sincronizar las otras cinco funciones. Constituyen el objeto principal de estudio para Fayol, pues en su época aún están en pleno desarrollo y concreción.

Dentro de las funciones administrativas distingue:

**Planear:** anticipar el futuro y trazar el plan de acción.

**Organizar:** mantener tanto la estructura material como social de la empresa.

**Dirigir:** guiar y orientar al personal.

**Coordinar:** armonizar todos los actos y todos los esfuerzos colectivos.

**Controlar:** verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas.

Las funciones administrativas no son privativas de la alta dirección, sino que se reparten por toda la jerarquía de la empresa. Fayol afirma que la capacidad básica de las personas situadas en los niveles inferiores es la capacidad profesional característica de la empresa, mientras que la capacidad esencial de la alta dirección es la administrativa. Es decir, conforme se asciende en la escala jerárquica de la organización deben aumentar las funciones administrativas, mientras que si se desciende predominan las funciones técnicas.

Uno de los objetivos de los estudios de Henri Fayol -y de toda empresa- debe ser el conseguir mejores administradores a través de una enseñanza organizada de las técnicas de dirección. Los seis bloques de funciones señalados se dan siempre en cualquier empresa,

sea pequeña o grande, simple o compleja. A cada función corresponden capacidades específicas que deben poseer las personas que las vayan a desempeñar.<sup>1</sup>

**División del trabajo.** La división del trabajo hace referencia al número de tareas distintas en que se distribuye el trabajo necesario para la producción de un bien o servicio, tareas que han de ser realizadas por distintos trabajadores especializados en cada una de ellas. Las economías modernas están cada vez más enfocadas en aumentar la producción a través de la eficiencia, por lo cual, para lograr realizar una determinada actividad con eficiencia, se hace indispensable, cada vez más, lograr la especialización de las actividades.

Existen varias características de la división del trabajo que permiten que, a través de ésta, se aumente la producción de la sociedad en general, al aprovechar todas las capacidades del trabajador y los recursos disponibles, que en muchos casos son escasos.

La primera característica es la diferencia de capacidades: Cada persona posee características propias que le permiten ser mejor en algunas actividades que en otras. La división del trabajo permite que las personas se ocupen de aquella actividad en la cual son buenos y no pierdan tiempo y esfuerzo realizando también otras actividades que otras personas podrían hacer mejor.

La segunda característica es el aprendizaje por medio de la experiencia: Suponiendo que existan dos personas con las mismas capacidades, el dedicar a una persona a realizar una actividad hace que esa persona se vuelva especialista en llevarla a cabo, pues el hecho de que se ocupe en esa sola tarea le permite desarrollar destrezas y descubrir mejores técnicas que simplifiquen el trabajo, lo que no sucedería si esa persona también se ocupara de otras actividades (sería algo así como “la práctica hace al maestro”).

La tercera característica es el ahorro de tiempo: El que un trabajador esté dedicado permanentemente a una sola tarea evita la pérdida de tiempo por el paso de un trabajo a otro.

Llevar una división del trabajo al exceso también puede resultar perjudicial. El hecho de que una persona realice una sola tarea en su trabajo puede hacer que éste se convierta en algo monótono y aburrido y deje de tener sentido. En estos casos se podría formular la pregunta: ¿la economía está al servicio del hombre, o el hombre está al servicio de la economía?, dado que esta especialización excesiva no permite el desarrollo de la persona.

Muchas empresas actualmente son conscientes de este problema y están promoviendo programas de rotación periódica de labores, mayor flexibilidad y participación de los trabajadores en sus actividades.

---

<sup>1</sup> FAYOL, Henry. Administración industrial y general. Funciones de la administración. Editorial Universitaria. Volumen 11. Texas. 1971. p.151

La interdependencia es otra de los problemas que se deben analizar. El hecho de que un trabajador o una empresa se especialicen en una tarea específica hace que, para poder lograr un resultado final completo (un producto, etc.), se deba contar con el trabajo de otros trabajadores o empresas que hagan la parte que les corresponde. Esto hace que, si por alguna razón, alguna de las empresas o trabajadores falla en su tarea, el trabajo de los que se relacionaban con ésta también se perjudique, por lo tanto, ninguno de ellos tendría un verdadero control sobre su actividad.<sup>2</sup>

**Manual de procesos.** Un manual es una recopilación en forma de texto, que recoge en una forma minuciosa y detallada todas las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita a su lector, desarrollar correctamente la actividad propuesta, sin temor a errores.

**Proceso.** Es la secuencia de pasos necesarios para realizar una actividad. Si al hablar del manual, decíamos que recopilaba las instrucciones para realizar una actividad, podemos definir de manera global que el manual es una recopilación de procesos.

**Procedimiento.** Para definirlo técnicamente, el procedimiento es “la gestión del proceso”. Es como cuando hablamos de administración y gestión administrativa; la administración es el conjunto de pasos y principios, y la gestión es la ejecución y utilización de esos principios.

**Manuales de procesos y procedimientos.** El manual de procesos y procedimientos es más importante de lo que aparenta ser, ya que no es simplemente una recopilación de procesos, sino también incluye una serie de estamentos, políticas, normas y condiciones que permiten el correcto funcionamiento de la empresa. Los manuales de procedimientos, son comparables con la constitución política de nuestra patria, ya que al igual que en esta, el manual de procedimientos reúne la normas básicas (y no tan básicas) de funcionamiento de la empresa, es decir el reglamento, las condiciones, normas, sanciones, políticas y todo aquello en lo que se basa la gestión de la organización.

Para hablar de manera concreta, podríamos decir que en una empresa en donde no se aplique correctamente (o para nada) el uso de los manuales de procesos y procedimientos, se presentarán seguramente uno o varios síntomas mencionados aquí como los más comunes:

- a. Confusión en las responsabilidades: Al no existir una definición y delimitación clara de las responsabilidades de cada departamento, no enfrentaremos a serios problemas de abuso de autoridad, irresponsabilidad e inclusive hostilidad entre departamentos y trabajadores, ya que si no hay nada definido, todo el mundo buscará el máximo de

---

<sup>2</sup> BIBLIOTECA LUIS ÁNGEL ARANGO DEL BANCO DE LA REPUBLICA. Economía. División del trabajo. 2014.

provecho con el mínimo esfuerzo (simulación de trabajo por ejemplo) y al momento de reclamos por incompetencia, todo el mundo le “echará la culpa al vecino”.

- b.** No habrá normas establecidas: Lo cual representa una grave desventaja en el uso de la autoridad frente a la incompetencia o irresponsabilidad de los trabajadores. Por ejemplo, el trabajador que llegue tarde, y si en el reglamento no especifica la hora de la llegada y la sanción por retrasos, el holgazán seguramente alegará falta de reglas, y dirá que “él no sabía”.
- c.** No hay un control eficaz de las actividades: El manual de procedimientos permite controlar de manera ágil todos los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la empresa, lo cual facilita la toma de correctivos en el momento de presentarse una falla, porque enumera uno a uno los pasos que se realizan, lo cual simplifica al máximo el proceso de búsqueda del factor deficiente (el que causa la falla) y corregirlo. Cuando este no es aplicado, los procesos son vistos como un solo paso, y si algo “sale mal” seguramente deberá optarse por cambiar todo el proceso.

No hay un procedimiento establecido: Podríamos referirnos a la administración científica de Taylor que en resumidas cuentas dice que al analizar el proceso de producción y aplicar la administración científica, se puede obtener el máximo de bienestar. Al no existir un procedimiento pre-establecido, (es decir al concepto de cada trabajador) habrá un gran desperdicio de recursos (unos trabajadores usarán demasiados y otros muy pocos) y una gran deficiencia en cuanto a efectividad (los distintos métodos utilizados por cada trabajador pueden no ser los más efectivos).<sup>3</sup>

**Plan de mejora.** Los Planes de mejoramientos son aquellos que consolidan las acciones de mejoramiento derivadas de la autoevaluación, de las recomendaciones generadas por la evaluación independiente y de los hallazgos del Control Fiscal, como base para la definición de un programa de mejoramiento de la función administrativa de la entidad a partir de los objetivos definidos, la aprobación por la autoridad competente, la asignación de los recursos necesarios para la realización de los planes, la definición del nivel responsable, el seguimiento a las acciones trazadas, la fijación de las fechas límites de implementación y la determinación de los indicadores de logro y seguimiento de las mejoras, con lo cual se establecen las especificaciones de satisfacción y confiabilidad.

La dinámica organizacional, debe permitir generar un clima institucional orientado al mejoramiento de la gestión y los resultados al garantizar el seguimiento continuo de los acuerdos y compromisos de los diferentes actores o responsables de su ejecución, dentro de un término prudencial para medir su aplicación. Su seguimiento permite validar la orientación de la entidad hacia el cumplimiento de sus propósitos, mantener una actitud constructiva y proactiva hacia la evaluación, las circunstancias y nuevos escenarios que estén ocurriendo y hacen de la autoevaluación, la evaluación independiente y la auditoría

---

<sup>3</sup> UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. Función talento humano. Economía. Manual de procesos.2014 Cap. 9.

interna, un compromiso permanente en la entidad, manteniendo una actitud reflexiva y constructiva de las nuevas realidades del ambiente y la responsabilidad del Estado frente a sus grupos de interés.<sup>4</sup>

**Obligaciones financieras.** Comprende el valor de las obligaciones contraídas por el ente económico mediante la obtención de recursos provenientes de establecimientos de crédito o de otras instituciones financieras u otros entes distintos de los anteriores, del país o del exterior, también incluye los compromisos de recompra de inversiones y cartera negociada.

Por regla general, las obligaciones contraídas generan intereses y otros rendimientos a favor del acreedor y a cargo del deudor por virtud del crédito otorgado, los cuales se deben registrar por separado.<sup>5</sup>

**Política fiscal.** Fiscal viene de la palabra “fisco” que significa ‘tesoro del Estado’; es decir, el tesoro público, el que nos pertenece a todos.

La política fiscal es “la política que sigue el sector público respecto de sus decisiones sobre gasto, impuestos y sobre el endeudamiento”. Esta política tiene como objetivo facilitar e incentivar el buen desempeño de la economía nacional para lograr niveles aceptables o sobresalientes de crecimiento, inflación y desempleo, entre otras variables. Igualmente, busca evitar fluctuaciones en la economía.

Las herramientas con las que cuenta la política fiscal para cumplir con sus objetivos están relacionadas con los ingresos y los gastos sobre los cuales tiene influencia el Estado. Desde el punto de vista del ingreso, el Estado puede controlar a quién y en qué cantidad se le cobran impuestos, a la vez que puede desarrollar mecanismos para garantizar el pago de éstos (evitar la evasión), etc. Desde el punto de vista del gasto, el Estado puede tener influencia sobre el nivel de los salarios, el aumento de éstos año tras año, las contrataciones y los dineros que se transfieren a los departamentos y municipios o a otras entidades, etc.

El Estado puede tomar decisiones en materia de política fiscal para una situación específica de la economía del país: Si se presenta una situación en la cual la economía se encuentra estancada, el consumo es bajo y las empresas no pueden producir con toda su capacidad, el Gobierno puede buscar incentivar el consumo reduciendo los impuestos que se le cobran al público; por lo tanto, las personas tendrán más ingreso disponible para comprar bienes y servicios y consumir en general; por otro lado, siendo el Estado el consumidor más grande, éste puede gastar más dinero en la economía realizando inversiones u otro tipo de gastos que incentiven la producción de las empresas.

---

<sup>4</sup> FUTUROS ADMINISTRADORES. Gestión Administrativa. Plan de mejoramiento empresarial. Miranda. 2009 p. 3

<sup>5</sup> PLAN UNICO DE CUENTAS. Pasivo. Obligaciones Financieras. Descripción. 2014. p 32.

Las políticas fiscales se pueden clasificar en dos grupos: políticas expansionistas o políticas construccionistas. La política fiscal “expansionista” se presenta cuando se toman medidas que generen aumento en el gasto del gobierno, o reducción de los impuestos, o una combinación de ambas. Por el contrario, una política fiscal “construccionista” se presenta cuando se toman decisiones para tener un gasto gubernamental reducido, o aumentar los impuestos, o una combinación de ambas.

Aún con las ventajas que puedan traer las distintas herramientas que componen una política, el Estado debe ser muy cuidadoso de no excederse en las medidas que desea tomar porque estas medidas pueden afectar las finanzas públicas y aumentar el déficit fiscal a niveles peligrosos que afectarían la estabilidad económica del país. El medio por el cual el Estado obtiene los recursos necesarios para desarrollar sus políticas (deuda interna o externa o a través de impuestos) y mantener en niveles aceptables su déficit fiscal, afecta también otras variables como las tasas de interés y la tasa de cambio, las cuales también deben ser tenidas en cuenta en el momento de definir una política fiscal.<sup>6</sup>

**Recaudo del servicio público.** El recaudo nace en el momento en el que se origina el trueque, estrategia que utilizaban los comerciantes para intercambiar los productos por dinero u otros artefactos, productos o recursos que necesitaran. Históricamente no se conoce el momento exacto del nacimiento de esta estrategia que es inherente a la venta y que marcaría el inicio de una era financiera. De acuerdo con Menger, ningún documento histórico no da “noticias confiables sobre transacciones que confieran un claro reconocimiento a los medios de cambio que ya se estaban usando, ni referentes a su adopción por partes de pueblo con culturas relativamente recientes, tampoco existen en absoluto testimonios acerca de la iniciación, en las primeras épocas de la civilización económica, en el uso del dinero.” A partir de esto, se podría llegar a entender el porqué de la no existencia de una teoría clara sobre el recaudo.

Sin embargo el recaudo de pagos se define como una actividad que comprende la recepción y control de pagos por los servicios y otros conceptos relacionados con los mismos que se realizan en cajas de las personas prestadoras o de las entidades designadas para tal fin.<sup>7</sup>

## **2. 2 MARCO LEGAL**

**Resolución CRA 151 de 2001.** (Regulación integral de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo). Considera que:

El artículo 334 de la Constitución Política establece la intervención del Estado en los servicios públicos, por mandato de la ley, para racionalizar la economía con el fin de

---

<sup>6</sup> BIBLIOTECA LUIS ÁNGEL ARANGO DEL BANCO DE LA REPUBLICA. Economía. Política fiscal. 2014

<sup>7</sup>MENGER, Carl. “El origen del Dinero” Documento.

conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo y la preservación de un ambiente sano.

De conformidad con el artículo 336 de la Constitución Política ningún monopolio podrá establecerse sino como arbitrio rentístico, con una finalidad de interés público o social y en virtud de la ley.

El artículo 370 de la Constitución Política establece que corresponde al Presidente de la República señalar las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios.

El artículo 2 de la Ley 142 de 1994 establece la intervención del Estado en los Servicios Públicos, con el fin de: garantizar la calidad del bien objeto del servicio y su disposición final; ampliar la cobertura; atender en forma prioritaria las necesidades básicas insatisfechas; prestación del servicio en forma continua; ininterrumpida y eficiente; libertad de competencia y no utilización abusiva de la posición dominante; obtención de economías de escala comprobables; obtención de mecanismos que garanticen a los usuarios el acceso a los servicios y su participación en la gestión y fiscalización de su prestación; y establecimiento de un régimen tarifario proporcional para los sectores de bajos ingresos.

**Numeral 74.2 del artículo 74 de la Ley 142 de 1994.** Es función de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico promover la competencia entre quienes presten los servicios de agua potable y saneamiento básico o regular los monopolios en la prestación de tales servicios, cuando la competencia no sea posible, con el propósito de que las operaciones de los monopolistas y de los competidores sean económicamente eficientes, se prevenga el abuso de posiciones dominantes y se produzcan servicios de calidad.

**Artículo 1.3.1.1 Personas que pueden prestar servicios públicos domiciliarios.** De conformidad con el artículo 15 de la Ley 142 de 1994 pueden prestar los servicios públicos:

- a) Las empresas de servicios públicos.
- b) Las personas naturales o jurídicas que produzcan para ellas mismas, o como consecuencia o complemento de su actividad principal, los bienes y servicios propios del objeto de las empresas de servicios públicos;
- c) Los municipios cuando asuman en forma directa, a través de su administración central, la prestación de los servicios públicos, conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994;
- d) Las organizaciones autorizadas conforme a esta ley para prestar servicios públicos en municipios menores en zonas rurales y en áreas o zonas urbanas específicas (Decreto 421 de 2000).
- e) Las entidades autorizadas para prestar servicios públicos durante los períodos de transición previstos en la Ley 142 de 1994.
- f) Las entidades descentralizadas de cualquier orden territorial o nacional que al momento de expedirse la Ley 142 de 1994 estén prestando cualquiera de los servicios públicos y se ajusten a lo establecido en el Parágrafo del artículo 17 de la Ley 142 de 1994.

**Artículo 1.3.1.2 Gestión directa de los servicios públicos domiciliarios por parte del Municipio como persona prestadora de los servicios de agua potable y saneamiento básico.** Los municipios podrán prestar en gestión directa los servicios a que hace referencia esta resolución en los casos en los cuales hayan dado cumplimiento al procedimiento previsto en el artículo 6 de la Ley 142 de 1994.

En todo caso, si existen personas prestadoras deseosas de prestar el servicio, para que el municipio lo preste o lo continúe prestando se requiere de la aprobación de los estudios a que se refiere el artículo 6 de la Ley 142 por parte del Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, quien para el efecto tendrá en cuenta las metodologías tarifarias existentes expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, para comparar los costos de la prestación de los servicios.

**Artículo 1.3.1.7 Regla General en materia de autorización para la prestación de servicios.** De conformidad con lo establecido en los artículos 10 y 22 de la Ley 142 de 1994, no se requerirá de contratos de concesión para la prestación de los servicios públicos domiciliarios regulados por la presente resolución, con excepción de los casos en los cuales se establezcan áreas de servicio exclusivo en los términos del artículo 40 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, las personas prestadoras de los servicios de agua potable y saneamiento básico deben someterse a lo establecido en la Ley 142, en especial en sus artículos 25 y 26, a los reglamentos que expida el Gobierno, a la regulación que expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y a los acuerdos que, dentro de su competencia, expidan los concejos municipales.

**Artículo 1.3.2.1 Regla general en materia de contratación.** De conformidad con lo establecido en los artículos 30, 31, 32 y 39 de la Ley 142 de 1994, los actos y contratos que celebren las personas prestadoras de servicios públicos se someten en cuanto a su formación, cláusulas y demás aspectos legales al régimen del derecho privado, salvo las excepciones previstas en la misma ley.

**Artículo 1.3.2.2 Contratos que deben celebrarse por medio de Licitación Pública.** Modificado por el art. 1, Resolución CRA 242 de 2003. Sólo se someten al procedimiento de licitación previsto en la Ley 80 de 1993 aquellos contratos que celebren las entidades territoriales que incluyan cláusulas por medio de las cuales se crea un área de servicio exclusivo, o los que tengan por objeto modificar algunas de las cláusulas de los contratos que hayan creado tales áreas, en el sentido de modificar el concesionario, las tarifas, el área, su tamaño, el programa de inversiones o el término de duración de la misma.

**Artículo 1.3.4.10 Regla general aplicable a todos los contratos en los cuales las entidades territoriales o prestadoras de servicios públicos transfieren a terceros la prestación total o parcial de los servicios.** En el caso de que en virtud de un contrato o convenio, cualquiera sea su naturaleza o denominación, se transfiera la posibilidad a una entidad oficial, mixta o privada de prestar uno o varios servicios o actividades

complementarias de los mismos y por lo tanto, estén facultados para cobrar tarifas al público, en el mismo contrato deberán incluirse las formulas tarifarias correspondientes, además su composición por segmentos, su modificación e indexación, que deberán atenerse en un todo a lo establecido en el Parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142; también se incluirá en el contrato, la sujeción por parte de la persona que prestará el servicio a los programas, criterios, características, indicadores y modelos a los cuales debe someterse para la prestación del servicio.

Así mismo, en estos contratos se indicará en forma expresa las sanciones que por incumplimiento de los criterios, características, indicadores y modelos o por la no ejecución de los programas, se pueden imponer a la persona prestadora del servicio y los mecanismos de que se dispondrá para garantizar la permanencia en la prestación de los servicios a los usuarios.

**Artículo 1.3.4.11 Estabilidad regulatoria.** Los actos y contratos que celebren las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios a que se refiere la presente resolución, se regirán por las normas regulatorias vigentes al momento de su celebración. Por lo anterior, las tarifas y las fórmulas tarifarias sólo podrán ser modificadas cuando se encuentren abusos de posición dominante, violación al principio de la neutralidad o abusos con los usuarios del sistema, también podrá intervenir la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico cuando las personas prestadoras incurran en prácticas restrictivas de la competencia.

De conformidad con lo establecido en el Parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142, las tarifas y las fórmulas tarifarias podrán ser revisadas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico cada cinco años, lo cual sólo podrá hacerse mediante resolución motivada, de contenido particular y concreto.

El proponente al presentar su propuesta en materia de tarifas debe someterse a los límites establecidos en la ley y, una vez suscrito el contrato, la formula deberá ser puesta en conocimiento de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En estos casos, la tarifa que se cobre al usuario final no debe ser superior a la que hubiera cobrado un prestador de servicios públicos sometidos a la aplicación de la regulación genérica de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

**Artículo 1.3.6.1 Objeto Jurídico Tutelado.** El objeto jurídico tutelado en la presente sección, de conformidad con el Capítulo I del Título IV de la Ley 142 de 1994, es el ejercicio armónico e integral del control de gestión y resultados, en adelante "CGR", circunscrito principalmente al cabal cumplimiento de:

- a) Los planes de gestión y de resultados elaborados por las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, de acuerdo con los

indicadores establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, y aprobados por el Ministerio de Desarrollo Económico; y

- b) Los demás mecanismos que por virtud de la Ley 142 de 1994, permiten evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras, como los análisis de viabilidad financiera, los planes de reestructuración y de recuperación, los programas de gestión, los informes de las auditorías externas y la evaluación del control interno.

**Artículo 1.3.6.5 Instrumentos del control de gestión y resultados.** Son instrumentos de control de gestión y resultados, entre otros, la realización de diligencias preliminares, la apertura de investigaciones administrativas, la formulación de pliegos de cargos; la solicitud de rendición de cuentas, la realización de visitas, la inspección de libros, la solicitud de informes, la elaboración de evaluaciones y la imposición de sanciones.

Así mismo, constituyen instrumentos especiales de control de gestión y resultados el seguimiento y la evaluación del cumplimiento de:

- a) Planes de Gestión y Resultados
- b) Análisis de viabilidad financiera.
- c) Planes de Reestructuración y de Planes de Recuperación, elaborados previa solicitud de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico; y
- d) Programas de gestión acordados entre la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y las personas prestadoras.

**Artículo 1.3.10.1 Cobros que pueden efectuar las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.** Las personas que presten servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, exclusivamente, podrán cobrar las tarifas por concepto de la prestación de estos servicios y de los otros servicios públicos domiciliarios de que trata la Ley 142 de 1994. En este último evento, previa la celebración de convenios con este propósito.

En consecuencia, las personas que presten servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, no podrán efectuar cobros distintos de los originados por la prestación efectiva de los mencionados servicios, aunque existan derechos u conceptos cuyo cobro esté fundamentado en otras normas de carácter legal.

**Artículo 1.3.10.2 Cobro de más de dos servicios.** En el evento en que la persona que presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, cobre dentro de una misma factura más de dos servicios públicos de los que trata la Ley 142 de 1994, es obligación totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado de manera independiente con excepción de los servicios de alcantarillado y aseo.

### 3 PRESENTACION DE RESULTADOS

#### 3.1 COORDINACIÓN DEL PROCESO DE RACAUDO DE LA EMPRESA ACPES- ESP, CON EL FIN DE HACER MÁS AGILES LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y DISMINUIR LA CARTERA DE LA ENTIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO PÚBLICO

**3.1.1 Verificar, controlar, supervisar y realizar la consignación del recaudo para generar los diferentes informes necesarios para ser enviados a las dependencias que requieren de ellos y que están involucradas.** Para realizar la verificación y el control del proceso de recaudo de la empresa ACPES se realiza la siguiente descripción del proceso de recaudo y facturación, que determina los pasos del proceso que se debe vigilar y controlar de manera que la información llegue de manera detallada y oportuna.

Mensualmente a cada cliente de la ACPES - E.S.P le llega la facturación de las cuentas de servicios públicos, Acueducto, Aseo y Alcantarillado. Estas facturas son canceladas directamente en las oficinas de la empresa y/o por transferencias bancarias a la cuenta de recaudo de la empresa.

Diariamente se tenía la responsabilidad del manejo el recaudo de las facturas de los servicios de AAA, dentro de las actividades diarias se encontraban la de atender a todos los usuarios que día a día se acercan a la empresa a cancelar sus servicios, de igual manera pedir extractos bancarios para correlacionar información y cancelar facturas.

**Lectura de Cupones.** La lectura de los cupones se realiza de la siguiente manera: primero se recibe la información de cupones (físicos,) y se hace la apertura de la taquilla respectiva, luego con los cupones físicos se lleva a las Lectoras para la correspondiente lectura del código de barras.

**Cancelación del recaudo.** La cancelación del recaudo se realiza de la siguiente manera:

Se recibe la información de la lectura de cupones (servidos).

Se genera el proceso de cancelación del recaudo (sistema de facturación).

Se reciben cupones de inconsistencias del proceso de recaudo.

Por último se cancelan los cupones en el sistema de facturación.

La anterior descripción muestra como es el proceso de lectura del recaudo y la cancelación del mismo uno de los pasos más importantes ya que de él se deriva la mayor información para continuar con el proceso ya sea de seguimiento, corte o reconexión del servicio.

Al cierre de la jornada se realizaban los arqueos correspondientes para el cierre de caja, así mismo al día siguiente se realizaba las consignaciones necesarias en la cuenta de recaudo

de la empresa, dicha consignación debía coincidir con el valor total recaudado durante el día.

Con la información recolectada se constituye la cartera que mes a mes debe ser recuperada mediante diferentes formas de pago como convenios y financiaciones de manera que el usuario cumpla con los pagos pactados y a su vez siga obteniendo el servicio que es vital para el desarrollo sano y sostenible de la familia.

**3.1.2 Diligenciar las cuentas de Cobro a la Alcaldía Municipal correspondiente al pago de los subsidios.** Los municipios asuman la prestación directa de un servicio público, la contabilidad general del municipio debe separarse de la que se lleve para la prestación del servicio; y si presta más de un servicio, la de cada uno debe ser independiente de la de los demás. Además, su contabilidad distinguirá entre los ingresos y gastos relacionados con dicha actividad, y las rentas tributarias o no tributarias que obtienen como autoridades políticas, de tal manera que la prestación de los servicios quede sometida a las mismas reglas que serían aplicables a otras entidades prestadoras de servicios públicos.<sup>8</sup>

La Ley 6 de 1992 en su artículo 112 otorgó a las entidades públicas del orden nacional y a sus organismos adscritos y vinculados, la función de cobrar coactivamente aquellas obligaciones que se causen a favor del Estado y que contengan obligaciones claras, expresas y exigibles de pagar sumas líquidas de dinero. Que, luego de expedido el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 el cual fue modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, dicha facultad se hizo extensiva a las empresas industriales y comerciales del estado cuya actividad fuese la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Para diligenciar las cuentas de cobro concernientes al servicio que presta la empresa ACPES a la Alcaldía Municipal de San Martín se deben tener en cuenta los siguientes requerimientos:

- a) Realizar el proceso de consumo y facturación mensual del consumo de la Alcaldía Municipal de San Martín, para su respectivo pago.
- b) Enviar cuenta de cobro a la Alcaldía, junto con el informe de la cartera actual. (Este es el proceso donde se define cuáles son las obligaciones que la Alcaldía Municipal tiene pendientes con la empresa ACPES encargada de prestar el servicio de aseo, acueducto y alcantarillado en San Martín, Cesar.)
- c) Con el anterior formato y siguiendo los requerimientos explícitos de orden se realizaron durante este primer periodo de trabajo dos (2) cuentas de cobro a la alcaldía municipal. Por razones de privacidad los documentos no pueden ser mostrados ni de orden público, debido a su monto y a las políticas de la empresa prestadora del servicio.

---

<sup>8</sup> NORMATIVIDAD Y JURISPRUDENCIA Norma técnica de los servicios públicos. Actualizado en el 2013 [en línea] Disponible en [http://www.minminas.gov.co/minminas/kernel/usuario\\_externo\\_normatividad/form\\_consultar\\_normas.jsp?parametro=1344&site=18](http://www.minminas.gov.co/minminas/kernel/usuario_externo_normatividad/form_consultar_normas.jsp?parametro=1344&site=18)

**3.1.3 Controlar la caja menor y principal de la empresa.** Entre las funciones puestas a cargo se delega el control de la caja menor y principal de la empresa, por lo cual se diseña un sistema de planillas para la entrega y el recibo de dinero de la caja menor y principal, además de llevar libros de contabilidad. Esto con el fin de que día a día los ingresos y los gastos sean incluidos en su totalidad ya que anteriormente se presentaban descuadres en las cajas por que no era controlado el dinero recibido ni el que se entregaba a otros funcionarios para realizar algunos pagos o cubrir gastos inmediatos.

**Cuadro 3.** Planilla de Entrega de Dinero caja menor.

<b>Planilla de Entrega</b>					
Fecha	Detalle	Valor	funcionario que entrega	funcionario que recibe	firma

**Fuente:** Pasante.

**Cuadro 4.** Planilla de Recibo de Dinero caja menor.

<b>Planilla de Recibo</b>					
Fecha	Detalle	Valor	funcionario que entrega	funcionario que recibe	firma

**Fuente:** Pasante.

Las planillas diligenciadas son debidamente guardadas en el archivo sistemático para facilitar su búsqueda y a cada uno de los funcionarios es entregado uno de estos recibos para tenerlos como soporte por si sucede cualquier eventualidad de perdida. Además de esto las planillas son impresas y deben estar dispuestas en el archivo central.

Además las personas que entregan y reciben dinero mediante la caja menor deben firmar el libro de contabilidad con el cual se cuadra la caja principal manualmente, luego de cuadrada la caja menor y la caja principal los valores se incluyen en el software contable de la empresa para su contabilización y registro.

**3.1.4 Presentación al gerente del informe de la cartera morosa y las estrategias de recuperación de la misma.** Mensualmente se debe presentar al gerente un informe que contenga los deudores morosos que son aquellos que tienen deudas pendientes con la empresa y que no han cumplido los acuerdos de pago.

**Cuadro 5.** Informe Gerencial.

<b>INFORME DE CARTERA MOROSA</b>	
<b>Realizado por :</b> Edwart José Rodríguez	<b>Cargo:</b> pasante a cargo del proceso de recaudo
<b>Límite de tiempo:</b> octubre – noviembre 2014	<b>Finalidad:</b> discriminar el valor de la cartera y proponer estrategias de recuperación de la misma con el fin de mejorar el proceso de cobro.
La cartera morosa para el lapso de tiempo de octubre – noviembre esta evaluado en Nueve millones de pesos \$ 9.000.000, sin sumar la cartera de los meses anteriores. Por consiguiente se determina que la cartera morosa presente es bastante alta a comparación de la cantidad de habitantes y que el proceso de recaudo no está siendo eficaz. Por lo tanto se presentan las siguientes recomendaciones para recuperación de cartera.	
<b>ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Expedir Mandamientos Ejecutivos .</li> <li>b) Programación de visitas a usuarios con el fin de obtener su versión del no pago de sus obligación y persuadirlo para que realice pronto pago.</li> <li>c) Brindar posibilidad de financiación y descuentos a usuarios que manifiesten el interés de cancelar su obligación.</li> <li>d) Programación de cortes del servicio, para que el usuario se acerca a la empresa y aclare su situación.</li> <li>e) Proponer e implantar los procedimientos e instrumentos requeridos para mejorar la prestación de los servicios a su cargo.</li> <li>f) Elaborar en forma semestral un Boletín de Deudores Morosos. Para que sea emitido en las centrales de riesgo.</li> </ul>	

**Fuente.** Pasante.

### **3.2 APOYO A LOS PROCESOS REALIZADOS EN EL AREA DE FACTURACIÓN PARA DARLE UN AMNEJO ADECUADO A LOS DOCUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS POR LA EMPRESA**

De acuerdo a los resultados emitidos por la contraloría general del Departamento del Cesar a causa de la evolución, vigilancia y control de la ejecución de los procesos se determinó que se requería personal calificado para apoyar los procesos de facturación, contratación y recaudo ya que las deficiencias encontradas se desprendían de estas áreas. Por lo anterior se acordó que se necesitaba un profesional de apoyo a los procesos de facturación y recaudo y

que debería aportar las áreas cumpliendo con las funciones otorgadas en el manual de funciones para este cargo. Por consiguiente al tomar posesión de las funciones se realizó una evaluación inicial donde se detectó que el personal a cargo del proceso de facturación no conocía en totalidad el manejo del software comercial integrim Premium, debido a que el personal de sistema que lo instaló no brinda la asesoría necesaria para hacerlo.

Dentro del área de facturación también se deben cumplir con una serie de metas para alcanzar los objetivos propuestos por la empresa en donde se debía realizar el proceso de negociación y autorización de la venta de agua en bloque industrial, de manera que el hídrico fuera asequible a las empresas petroleras que laboran en el municipio y que facturan una gran suma a favor del rendimiento económico de la empresa. Esto sin dejar de cumplir con la facturación de los diferentes suscriptores en la región y la ejecución del financiamiento de las diferentes deudas que los usuarios requieran para llevar a cabo los compromisos pactados en los procesos de pago hechos en el área de recaudo. Por último se debe realizar el informe mensual de contratación requerido por la Contraloría Departamental, para el seguimiento y control que sigue esta entidad a la empresa en pro del mejoramiento de la prestación del servicio y la calidad de vida de los habitantes del Departamento.

**3.2.1 Manejo del software comercial integrim Premium alimentándolo con la información tomada en el proceso de lectura de consumos, así como las novedades de los suscriptores nuevos.** Para llevar a cabo la recepción de la información se hace mediante un software comercial que hace parte del proceso de facturación llamado integrim Premium, donde se contabiliza las lecturas del consumo de los usuarios de la empresa para luego ser procesadas y facturadas en el recibo de pago del servicio. Hasta el momento se encontraron algunas debilidades ya que los autores y ejecutores del software no realizaron la capacitación pertinente y había muchos datos que no se introducían al sistema y que dificultan el proceso de facturación.

Por lo anterior se realizó un requerimiento a la empresa para que prestara el servicio de apoyo técnico, debido a la necesidad de suplir y de mejorar el proceso de alimentación del software, amparados en la resolución No. 20 del 2013, en la cual se aprueba la compra del software como mecanismo de apoyo y de mejora continua al proceso de facturación de APCES. Determinando las fechas de capacitación a los funcionarios del área de facturación ya que desde hace más de un año de haber sido comprado el programa no se ha realizado ninguna capacitación y por tal motivo el software no ha arrojado los resultados esperados.

Luego de realizar los pertinentes requerimientos para gestionar las capacitaciones necesarias para dar el mejor uso al software, se da lugar a la ejecución de las mismas, donde los colaboradores aprendieron a usar el programa. Como resultado de la gestión realizada se obtuvo un software comercial más efectivo donde los datos incluidos dan mejor claridad de la información necesaria para la facturación del servicio y un programa totalmente actualizado con las novedades de todos los suscriptores nuevos. Las novedades se definen como los cambios o alteraciones del proceso producidas por quejas, reclamos, recomendaciones, suspensiones del servicio y demás.

Por lo anterior la función encomendada y ejecutada en el área de facturación es el manejo del software comercial que es alimentado con la información conseguida por los demás compañeros del área y realizar las capacitaciones y acompañamientos a los compañeros sobre el manejo del mismo de manera que el día que no esté el encargado de la alimentación del programa los datos no se acumulen.

**3.2.2 Realizar el proceso de negociación y autorización de la venta de agua en bloque industrial a las diferentes empresas petroleras que laboran en el municipio.** El agua es un hídrico totalmente necesario para la vida humana e indispensable casi que para todos los procesos desarrollados por las mismas personas para las empresas. Las empresas petroleras que laboran dentro del municipio no son la excepción ya que para la explotación del crudo es obligatoria la existencia del hídrico. Para nadie es un secreto que las empresas petroleras en la región generan un gran aumento financiero y económico ya que su facturación en diferentes empresas es muy alta. APCES no es la excepción ya que es la empresa que distribuye y presta el servicio de acueducto necesario para que tanto los habitantes de San Matan como las Empresas Petroleras desarrollen sus actividades diarias.

Hasta el momento APCES le presta el servicio a estas empresas de manera común por medio de bombas de agua establecidas en la planta de tratamiento.

El concepto de agua en bloque fue definido después de la expedición de la Ley 142 de 1994, a través del Decreto Reglamentario 302 de 2000, el cual en su artículo 3.461 lo definió como el servicio que se presta a entidades que distribuyen y/o comercializan agua a distintos tipos de usuarios.<sup>9</sup>

El agua en bloque se define como la venta del hídrico al por mayor a otras empresas para que este sea suministrado a otros usuarios finales mediante cables y redes. En este caso la venta del hídrico en bloque se haría a las empresas petroleras mediante la utilización de carro - tanques que la empresa contratante suministre, se realizara la venta dependiendo lo acordado en los contratos.

Por tal motivo junto con la gerencia se está trabajo en la elaboración de un contrato de venta del servicio en bloque a las empresas petroleras del Municipio de San Martín con el fin de tener una productividad mayor en el municipio.

El agua en bloque será vendida a las diferentes empresas petroleras, pero estas serán las encargadas y las responsables de hacerlas llegar a los diferentes pozos petroleros, teniendo como responsabilidad de suministrar los vehículos necesarios para transportar el líquido desde la planta de tratamiento.

---

<sup>9</sup> CONTRALORIA DE BOGOTÁ. Agua en bloque. Actualizado en el 2014. [ En línea] Disponible en [http://pqr.contraloriabogota.gov.co/intranet/contenido/informes/AuditoriaGubernamental/H%C3%A1bitat%20y%20Ambiente/PAD\\_2012/CicloII/EAAB%20-%20AGUA%20EN%20BLOQUE.pdf](http://pqr.contraloriabogota.gov.co/intranet/contenido/informes/AuditoriaGubernamental/H%C3%A1bitat%20y%20Ambiente/PAD_2012/CicloII/EAAB%20-%20AGUA%20EN%20BLOQUE.pdf)

**3.2.3 Facturar los debidos servicios a cada suscriptor.** La facturación de los servicios a cada usuario es realizada con la información arrojada mensualmente por el software comercial de facturación integrim Premium donde se incluyen los valores de las lecturas de consumo y luego de ser ingresadas y evaluadas según los parámetros estipulados arrojan la totalidad del consumo y el valor de la tarifa. A este valor tarifario según el nivel del consumo se suma la tarifa de aseo y alcantarillado. Además de esto se suma las cuotas de convenios de pago a los usuarios que las tienen y los intereses de mora y reconexión de servicio necesarios. Por otro lado a las viviendas nuevas que requieren los contadores para recibir el servicio se les incluye en el recibo de pago mensual la cuota del contador.

Con la anterior información se realiza el respectivo proceso de facturación usuario por usuario y luego es impreso y repartida casa a casa para el diligenciamiento de pago, a partir de allí termina el proceso de facturación y comienza el proceso de recaudo del servicio público de agua, alcantarillado y aseo.

**3.2.4 Ejecutar las financiaciones de deuda y/o modificaciones que los usuarios requieren.** Para dar cumplimiento a esta actividad, se realiza un resumen sobre las funciones desarrolladas para dar cumplimiento al mismo.

La atención a los usuarios determina el contacto que genera la negociación y los compromisos de pago con la empresa. Así mismo durante este contacto visual con los usuarios se decepcionan las quejas y se realizan las modificaciones en los diferentes procesos facturados.

Tenemos claro que el agua es un hídrico el cual es imprescindible para la vida humana en todas sus dimensiones, por tal motivo es casi imposible que la empresa negase a cualquier usuario el derecho de tener agua potable para realizar sus alimentos y el de sus familias, por tal motivo es que se ha pactado horarios de atención al público para que aquellos usuarios que no cuentan con el dinero necesario para pagar el recibo de agua puedan llegar a pactar con la empresa un acuerdo de pago ya sea por convenio (cuotas iguales sin interés), financiaciones, de manera que la empresa recupere el dinero del servicio prestado y el usuario a su vez siga obteniendo el servicio, ya que lo más importante para la empresa de servicios públicos de san Martín es contribuir al desarrollo sostenible del municipio.

**Cuadro 6.** Horario de Atención a usuarios.

LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
8: 00 – 12:00 quejas y reclamos	modificaciones en el sistema	2:00 – 6:00 financiaciones	modificaciones en el sistema	8:00 -12:00 quejas, reclamos, financiacion es y acuerdos de pago

**Fuente:** Pasante.

De la anterior manera se distribuyen los tiempos para atender a los usuarios y hacer casi de manera inmediata las modificaciones de tal manera que los usuarios puedan seguir utilizando el servicio que es esencial.

**3.2.5 Realización del informe mensual de contratación requerido por la contraloría Departamental.** La realización del informe mensual requerido por la contraloría debe mostrar la capacidad del personal contratado durante el mes y los subcontratos que esta su vez genera.

**3.2.5.1 Informe Mensual de Contratación.** El presente informe se hace como referencia al seguimiento del proceso de contratación de la APCES- E.S.P. de San Martín. Lo anterior ya que se han encontrado hallazgos por mejorar, sin embargo el concepto del cumplimiento de la legalidad en el proceso contractual es satisfactorio, en tanto que sobre los beneficios del mismo para la entidad, encontramos que la mayoría fueron dirigidos a la parte misional, generando con ello las observaciones del caso en el logro del objeto misional de la entidad.

Se resalta que para esta vigencia la ESP, demostró un avance en cuanto a la parte administrativa y misional, en cuanto a la organización y el cumplimiento de los requisitos mínimos para la celebración de contratos de acuerdo con el manual de contratos adoptados por la entidad.

**Cuadro 7.** Formato informe

<b>INFORME MENSUAL DE CONTRATACIÓN</b>	
<b>Realizado por:</b> Edward José Rodríguez	<b>Alcance:</b> procesos del área de contratación
<b>Fecha:</b> Noviembre - Diciembre	<b>Revisado por:</b> jefe del área de contratación
<b>PLANTA DE PERSONAL</b>	
<p>La empresa Administradora Publica Cooperativa Empresa Solidaria “APCES” para el desarrollo del objeto social cuenta con personal administrativo y operativo calificado y distribuida de la siguiente manera: Está conformada por treinta (30) funcionarios de los cuales catorce (14) pertenecen a la nómina y los dieciséis (16) restantes son personal indirecto, contratado por orden de servicio.</p>	
<b>CONTRATOS</b>	
<p>A excepción del gerente los demás funcionarios de planta tienen contratos a términos indefinidos. Además de lo anterior la empresa APCES, para el cumplimiento con su misión cuenta con el siguiente personal vinculado mediante la modalidad de contrato por prestación de servicios:</p> <p>Coordinadora de Salud, Seguridad y Medio Ambiente :1</p> <p>Auxiliar de Aseo: 1</p> <p>Barrido de calles: 9</p> <p>Conductor : 1</p> <p>Cargue Masivo de SUI: 1</p> <p>Turnos de Bocatoma: 1</p> <p>Turnos Planta: 1</p> <p>Para un total de 15 empleados por prestación de servicios.</p>	
<b>VINCULACIONES DE PERSONAL</b>	
<p>Se examinaron las hojas de vida relacionadas con el personal vinculado en el periodo comprendido y se ratifican los datos especificados en las observaciones realizadas por la contraloría en los anteriores informes.</p> <p>1- Samuel Ruiz Sarmiento Cargo Gerente; Tiene formato único de hoja de vida de la función pública, posee las certificaciones sobre antecedentes, judiciales, disciplinarios y fiscales, estos han sido verificados por la Coordinadora de Salud, Seguridad y Medio</p>	

<p>Ambiente.</p> <p>2- María Liseth Naranjo Peñaranda: Cargo: Auxiliar de Cobro; Tiene formato único de hoja de vida de la función pública, posee las certificaciones sobre antecedentes, judiciales, disciplinarios y fiscales, estos han sido verificados por la Coordinadora de Salud, Seguridad y Medio Ambiente.</p> <p>3- José Eliecer Chogo Santana: Cargo: Operador de Planta; Contiene formato hoja de vida de la función pública, carece de certificaciones sobre antecedentes, judiciales, disciplinarios y fiscales, Coordinadora de Salud, Seguridad y Medio Ambiente.</p>
<p><b>BIENESTAR, CAPACITACIÓN Y SALUD</b></p>
<p>Se pusieron en marcha las actividades relacionadas en los programas elaborados para la vigencia 2014 de Capacitación, Bienestar Social y Salud Ocupacional de la empresa APCES E.S.P. La revisión que se realizó a las hojas de vida del personal de la Empresa se observó que están foliadas Contiene formato hoja de vida de la función pública, carece de certificaciones sobre antecedentes, judiciales, disciplinarios y fiscales, Coordinadora de Salud, Seguridad y Medio Ambiente. Las asignaciones civiles para la vigencia 2014 fueron aprobadas por el presidente y el vicepresidente de la junta directiva.</p>
<p><b>CONTRATACIÓN</b></p>
<p>De conformidad con el artículo 365 de la Constitución Política y la Ley 142 de 1994, tal como se deriva de la doctrina constitucional contenida en la sentencia C-736 de 2007, los servicios públicos domiciliarios se someten a un régimen constitucional y legal especial, que no es el ordinario aplicable a las entidades estatales. El proceso de contratación se ha analizado desde el punto de vista de la legalidad, de la gestión y del resultado, aplicado a los procedimientos contractuales de la entidad valorando las etapas contractuales ya culminadas. El concepto del cumplimiento de la legalidad en el proceso contractual es satisfactorio, en tanto que sobre los beneficios del mismo para la entidad, encontramos que la mayoría fueron dirigidos a la parte misional, generando con ello el logro del objeto misional de la entidad. Se resalta que para esta vigencia la ESP, demostró un avance en cuanto a la parte administrativa y misional, en cuanto a la organización y el cumplimiento de los requisitos mínimos para la celebración de contratos de acuerdo con el manual de contratos adoptados por la entidad.</p>

**Fuente:** Pasante.

### **3.3 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PQRS DE LA EMPRESA, CON EL FIN DE GARANTIZAR DE MANERA EFICAZ LA ATENCIÓN AL USUARIO**

La empresa APCES-ESP, inició la implementación de este sistema a finales de 2011, se realizaron evaluaciones del servicio, delegación y asignación de funcionarios, con sus respectivas capacitaciones. Para realizar las actividades necesarias para recepcionar, radicar, direccionar y hacer seguimiento hasta resolver y contestar las peticiones, quejas y

reclamos formulados ante la empresa con el propósito de garantizar a los usuarios el efectivo ejercicio de sus derechos.

Cualquier usuario podrá presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias verbalmente, bien sea personalmente, o telefónicamente, por escrito y en el sitio web institucional. APCES – ESP está comprometida en atender las necesidades y expectativas de los usuarios, con el fin de mejorar la prestación del servicio que responda de manera efectiva.

El sistema está soportado por 4 ejes fundamentales:

**QUEJA:** Cualquier expresión verbal o escrita o en medio electrónica, de insatisfacción respecto al servicio que presta la empresa y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha de su presentación).

**RECLAMO:** Comunicación verbal, escrita o en medio electrónico, mediante la cual se presenta por el usuario con el objeto que se revise la manera de prestación de sus servicios con los cuales no se está conforme y pretende a través de las misma que estos sean mejorados. Tres (3) días para su contestación.

**SOLICITUDES:** Solicitud verbal o escrita presentada ante un funcionarios de la empresa con el fin de requerir su intervención en un asunto de su competencias (las solicitudes deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha de su recibo).

**SUGERENCIA:** Recomendación entregada por el usuario, que tiene por objeto mejorar Los servicio que se prestan en la empresa.

**3.3.1 Recibir, atender, tramitar y apoyar la solución de las quejas y reclamos que presenten los usuarios suscriptores o suscriptores potenciales de los servicios prestados por la empresa.** Con el fin de garantizar un mejor servicio a los usuarios y suscriptores, La entidad recibe y tramita de manera oportuna las solicitudes hechas por cada uno de los interesados, Para ello se utiliza el sistema de PQR a través de un formato diseñado por la empresa para que la información recibida sea la necesariamente clara para tramitar y buscar la respuesta o solución oportuna al caso que se expone.

Para el tercer trimestre del año 2014, se delega la función de administrar el sistema de PQRS; siendo responsable de dar cumplimiento a las actividades diarias de este objetivo; a cada PQRS en primer lugar se realizaba la recepción indicando fecha y hora. Posteriormente se realizaba un análisis y clasificación según su contenido; y se direccionaba a la dependencia competente. Estas solicitudes se radican siempre conforme al formato preestablecido, se verifican siempre que los usuarios no se encuentren en mora con la empresa, se deja constancia de ello, de la dirección del predio para dar oportuna

respuesta. Como funcionario encargado deberá enviar la solicitud a las áreas correspondientes. (VER ANEXO A).

Actualmente el municipio presenta un serio problema de crecimiento demográfico, el cual origina que en San Martín, Cesar, se presente el caso de nuevas urbanizaciones y a su vez invasiones de lotes; para APCES-ESP ha sido un reto bastante grande en poder brindar soluciones a problemas como recolección de aseo, acueducto y alcantarillado, ya que muchas de estas personas no tienen las conexiones de redes adecuadas y en muchos casos el líquido vital es desperdiciado y derrochado. En estos tres meses se han recibido muchas quejas y denuncias por estos casos; se coordina con el personal de fontanería la suspensión de estas redes ilegales, pero es difícil controlar el desperdicio de agua que se presenta; ya que estas personas nuevamente se conectan desde otro punto de manera ilegal.

**3.3.2 Asesorar a los usuarios y suscriptores que lo soliciten sobre el procedimiento de reclamación establecido por la empresa, indicándoles los trámites o pasos que se deban seguir.** De acuerdo a la Ley los usuarios tienen la posibilidad de presentar un “Derecho de petición y de recurso” esta solicitud se hace a la empresa de manera respetuosa a cerca de cualquier información relacionada con la prestación del servicio para obtener una pronta respuesta y solución. Esta área encargada, la cual se trabajó para ser mejorada durante el desarrollo de las pasantías en la empresa APCES- ESP del municipio de San Martín. Debe orientar a todos los usuarios y/o suscriptores que no saben el procedimiento a realizar para presentar una petición, queja, reclamo o sugerencia, con el propósito de cumplir los protocolos para la recepción y tramitación de estas solicitudes.

Por medio de este sistema los suscriptores o usuarios de los Servicios públicos de Alcantarillado, Acueducto y Aseo, ya sea por motivos de interés particular o general, hacen la solicitud a la organización de manera respetuosa a cerca de cualquier información relacionada con la prestación del servicio para obtener una pronta respuesta y solución.

El mensaje debe contener:

Aclarar si es queja, reclamo, petición

El objeto de la petición.

Las razones en que se apoya (descripción de la queja o sugerencia.)

La relación de documentos que se acompañan (si es caso.)

Los nombres y apellidos completos del solicitante. Lugar al cual se le enviará la respuesta (dirección y/o teléfono y/o dirección electrónica).

**3.3.3 Coordinar con el personal de fontanería la realización de visitas técnicas necesarias para solucionar las peticiones, quejas y recursos presentados por los usuarios.** Con el fin de garantizar un mejor servicio a los usuarios y suscriptores, La entidad recibe y tramita de manera oportuna las solicitudes hechas por cada uno de los interesados, Para ello se coordinan visitas técnicas con el personal de fontanería para que atienda de manera oportuna dicha queja. Cabe resaltar que la empresa atiende casi de inmediato todas las quejas y peticiones sobre el tema de redes y acueducto, ya que para nosotros es de vital importancia mantener y preservar el líquido vital. Este tipo de visitas

técnicas es controlado por un formato de visitas donde está debidamente diligenciado por el fontanero encargado. (VER ANEXO B).

**3.3.4 Llevar adecuadamente el archivo de todas las peticiones, quejas y recursos presentados para efectos de investigaciones posteriores.** El proceso para tramitar las PQR se hace recibiendo la información del usuario o suscriptor diligenciada en el respectivo formulario utilizado por la empresa, esta información ingresa a la dependencia de atención al cliente en donde es organizada y sistematizada en una base de datos para mantener el control de los usuarios, las fechas de las solicitudes, el servicio que requiere supervisión y solución, el tipo de trámite, el tipo de petición y el personal responsable de la atención. Seguidamente la información es enviada a la dependencia encargada del tema que requiere ser tratado para que ellos le den pronta solución y respuesta a la manifestación recibida (VER ANEXO C).

Llevar un registro estadístico de las PQRS hechas por escrito.

Hacer sondeos de las PQRS hechas de manera verbal con el fin de identificar aquellos procesos que son más complejos de entender por los ciudadanos.

#### 4 DIAGNOSTICO FINAL

Al inicio de estas pasantías el autor ha presentado varias situaciones que ameritan ser estudiadas para analizarlas y así mejorar la gestión administrativa en la entidad, como por ejemplo seguir optimizar las funciones del área de recaudo, las actividades concernientes al área de facturación y mejorar la atención al cliente las cuales le impide prestar un excelente y eficiente servicio a la entidad. Durante años la empresa ha trabajado por mejorar el servicio prestado a la comunidad y se ha esmerado por tomar las mejores decisiones para disminuir los factores que afectan su funcionamiento organizacional, estos factores no le han permitido prestar un servicio con calidad y eficiencia como lo requiere la población de San Martín, situaciones que han llevado a la empresa a crear estrategias y a desarrollar ideas basadas en adaptarse al cambio, en crear conciencia sobre cuidado ambiental a la comunidad y en pensar y actuar con miras a la mejora continua.

Durante el periodo programado para la realización de las pasantías para lograr el título de administrador de empresas realizadas en el área administrativa de APCES-ESP, se pusieron todos los conocimientos adquiridos para desempeñar labores de asesoría, creación de estrategias para recuperar cartera y atención eficiente y eficaz al usuario. Por medio de estas pasantías, se pudo entender la complejidad de las funciones que se realizan en una empresa de servicios públicos, todos los factores que se deben manejar para prestar un óptimo servicio, se deja el aporte de haber contribuido en el manejo de software actualizado de INTEGRIM comercial PREMIUN brindando asesoría a la persona encargada de facturación, se logra sistematizar la caja menor de la empresa APCES-ESP(proveedores, requisitos, Rut) y se crea unos formatos de entrega de dinero. Cabe resaltar la gestión realizada con la concesionaria ruta del sol con la implementación de tarjeta electrónica para el pago de peajes, con el fin que los funcionarios de la recolección de aseo no lleven consigo dinero y evitar descuadres de efectivo al cierre de mes.

Unas de las actividades en la que se optimizó sus procesos, fue en la de diligenciar a tiempo las cuentas de cobro a la Administración Central municipal correspondiente a los subsidios de los usuarios de estratos 1, 2 y 3, debido a que los funcionarios a cargo de este proceso no lo realizaban con puntualidad y se podía tener el riesgo de la alcaldía en dicho no hiciera el pago correspondiente.

Durante el periodo de pasantías APCES-ESP se fortalece en la atención al usuario, debido a que la resolución de quejas y peticiones se realizaban casi que de manera inmediata, generando en los usuarios esa confianza que se había venido perdiendo en la empresa, es necesario afirmar que la empresa todavía presenta algunas falencias en cobertura y prestación del servicio, pero se están realizando los esfuerzos necesarios para suplir estas necesidades y es por eso que la gerencia ha decidido dar continuidad a estos y nuevos aportes por un periodo de 6 meses.

## **5 CONCLUSIONES**

Al finalizar las pasantías se concluye:

Durante los dos primeros meses se realizaron de manera eficaz todas las funciones del área de recaudo, logrando la optimización de esta área, así mismo se pudo establecer una regularidad en el pago de correspondiente a subsidios de la alcaldía, dichas cuentas generaron de manera oportuna y no hubo retraso alguno, logrando que se pudiese garantizar al usuario la prestación óptima del servicio.

Se realizaron informes de cartera donde se puede evidenciar el alto índice de cartera morosa que presenta la empresa, esta cartera está alrededor de 75% y está concentrada en su gran mayoría en corregimientos del municipio.

Se pudo aportar en la asesoría del software integrim comercial premium, fortaleciendo todas las funciones de facturación y servicio al cliente, ayudando con este aporte al buen y correcto funcionamiento comercial de la empresa APCES E.S.P. Por otra parte, dentro de esta área también se trabajó arduamente en la autorización y venta de agua en bloque industrial con el propósito de obtener recursos adicionales para suplir costos y gastos que genera la empresa, cabe resaltar que el agua que se le suministra a las diferentes empresas petroleras, es agua cruda y nunca se vende agua potable y tratada.

Se deja un informe de contratación actualizado con el propósito de futuras auditorías la empresa no presente hallazgos en este tema.

Durante el desarrollo de actividades pertinentes del sistema de atención de pqr, se puede afirmar que APCES-ESP, es una de las empresas en el municipio de San Martín, Cesar, que puede dar respuesta rápida y oportuna a todas las quejas, reclamos y sugerencias que presenten sus usuarios, con un alto grado de satisfacción por parte de los mismos. Dentro de esta área se trabajó con esfuerzo para poder lograr dichos objetivos.

## 6 RECOMENDACIONES

Se requiere fortalecer el área de recaudo con estrategias o beneficios a los usuarios que paguen dentro de las fechas establecidas, esto para motivar siempre al pago de sus obligaciones con la empresa. Así mismo Se debe reformular junto con la alcaldía municipal los porcentajes de subsidios a los usuarios, debido a los altos costos reflejados en las facturas.

Implementar las estrategias de recuperación de cartera suministradas por el autor del proyecto, ya que se puede evidenciar que la empresa presenta en un alto porcentaje su cartera.

Se deben realizar con mayor frecuencia capacitaciones al personal de facturación sobre el manejo de software, esto con el fin de obtener mayores beneficios que ofrece a su hora de su implementación. Por otra parte, para la época de verano es recomendable no vender el agua cruda a las diferentes empresas petroleras, ya que puede ser un arma en contra debido a la escases del líquido que se pueda presentar.

Se deben realizar esfuerzos grandes en la implementación de un sistema de medidor de consumo en cada predio (micromedidores), ya que actualmente se cobra una tarifa plena por estrato y en muchos hogares el agua se desperdicia.

Se recomienda la implementación de un buzón de sugerencias.

## BIBLIOGRAFIA

BIBLIOTECA LUIS ÁNGEL ARANGO DEL BANCO DE LA REPUBLICA. Economía. División del trabajo. 2014.

BIBLIOTECA LUIS ÁNGEL ARANGO DEL BANCO DE LA REPUBLICA. Economía. Política fiscal. 2014

FAYOL, Henry. Administración industrial y general. Funciones de la administración. Editorial Universitaria. Volumen 11. Texas. 1971. p.151

FUTUROS ADMINISTRADORES. Gestión Administrativa. Plan de mejoramiento empresarial. Miranda. 2009 p. 3

MENGER, Carl. “El origen del Dinero” Documento.

PLAN UNICO DE CUENTAS. Pasivo. Obligaciones Financieras. Descripción. 2014. p 32.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. Función talento humano. Economía. Manual de procesos.2014 Cap. 9.

## REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS

ALCALDIA DE BOGOTA. Normatividad de servicios Públicos. Actualizado en el 2013. [En línea]. Disponible en <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=19990>

NORMATIVIDAD Y JURISPRUDENCIA Norma técnica de los servicios públicos. Actualizado en el 2013 [en línea]. Disponible [http://www.minminas.gov.co/minminas/kernel/usuario\\_externo\\_normatividad/form\\_consultar\\_normas.jsp?parametro=1344&site=18](http://www.minminas.gov.co/minminas/kernel/usuario_externo_normatividad/form_consultar_normas.jsp?parametro=1344&site=18)

ANEXOS

Anexo A. Registro PQRS y solución inmediata

 <p align="center"><b>MARTIN</b> <b>REGISTRO DE PETICIONES</b> <b>RADICADO No. 41</b></p>				Fecha de Registro <b>23/09/2014</b>
Código: <b>5009-4102-1 -</b>	Nombre: <b>EDUARDO CASTRO ALVAREZ</b>	Dirección: <b>C 13 No 8 \ SAN VICENTE DE</b>	No. Telefónico: <b>3175282049</b>	
Descripción de la Solicitud: <b>ACTIVAR SERVICIO DE ACUEDUCTO, Y ACTIVAR FACTURA EN SISTEMA</b>				
Tipo de Trámite: <b>PETICIÓN</b>	Hora: <b>16:52:59</b>	Detalle de la Causal: <b>CONEXIÓN O INSTALACIÓN</b>	Servicio: <b>Acueducto</b>	
FECHA DE REVISION <input type="text"/> Día <input type="text"/> Mes <input type="text"/> Año		HORA : <input type="radio"/> AM <input type="radio"/> PM	LECTURA ACTUAL <input type="text"/> <b>0</b>	
<b>ACUEDUCTO</b>				
<b>FUNCIONAMIENTO</b>	<b>Nº MEDIDOR</b>	<b>Marca</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	
BIEN <input type="radio"/> MAL <input type="radio"/>				
BIEN <input type="radio"/> MAL <input type="radio"/>	ACOMETIDA			
BIEN <input type="radio"/> MAL <input type="radio"/>	REPARCHEO			
BIEN <input type="radio"/> MAL <input type="radio"/>	RED INTERNA DOMICILIARIA			
<b>ALCANTARILLADO</b>				
BIEN <input type="radio"/> MAL <input type="radio"/>	OBSTUCCION \ SUMIDERO			
BIEN <input type="radio"/> MAL <input type="radio"/>	CONTAMINACION \ TAPA POZO			
<b>ASEO</b>				
BIEN <input type="radio"/> MAL <input type="radio"/>	RECOLECCION			
BIEN <input type="radio"/> MAL <input type="radio"/>	BARRIDO DE CALLES			
OTRAS OBSERVACIONES <input type="text"/>				
<b>PRUEBA DE IPPLI</b> PRESION (mbar) INICIAL <input type="text"/> CUMPLE? <input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO AJUSTE FINAL <input type="text"/>		<b>PRUEBA DE LITRAJE (MINUTOS)</b> VALORES INICIAL <input type="text"/> FINAL <input type="text"/>		REPORTADO POR <input type="text"/> REVISADO POR <input type="text"/>
<b>DIAGNOSTICO</b> <i>Se envia a fontaneros para activar servicio, y le jefe de fontaneria procede a activar servicios en sistema para cubrir Mes de Sept</i>				
<b>PROCEDIMIENTO</b> <i>quitar Tapon y activar servicio</i>				
EDWART JOSE RODRIGUEZ B. Funcionario que registró la PQR		 Funcionario que Atendió la PQR		Aceptado Por <input type="text"/> Cedula: <input type="text"/>



ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDAR ... IA DE SAN

MARTIN

REGISTRO DE PETICIONES

RADICADO No. 48

Fecha de Registro  
17/10/2014

<b>Código:</b> 2003-8400- .	<b>Nombre:</b> VICTOR JULIO PINTO	<b>Dirección:</b> C 14 # 5-93   SAN ALONSO	<b>No. Telefónico:</b>
--------------------------------	--------------------------------------	---	------------------------

<b>Descripción de la Solicitud:</b> REVISAR EL MICROMEDIDOR, YA QUE EL USUARIO MANIFIESTA QUE LA VIVIENDO ESTUVO DESABITADA DURANTE EL MES.			
<b>Tipo de Trámite:</b> PETICIÓN	<b>Hora:</b> 14:47:56	<b>Detalle de la Causa:</b> CONEXIÓN O INSTALACIÓN	<b>Servicio:</b> Acueducto

<b>FECHA DE REVISION</b>	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	<b>HORA</b>	<b>:</b>	<b>AM</b>	<b>PM</b>	<b>LECTURA ACTUAL</b>	<b>2056.9060</b>
--------------------------	------------	------------	------------	-------------	----------	-----------	-----------	-----------------------	------------------

Anexo C. Ciclo de PQRS, control y seguimiento

<b>INFORME DE PQR</b>									
<b>Recibidas</b>									
<b>CICLO # 1</b>									
Fecha : Desde: 29/07/2014 Hasta: 17/09/2014 Fecha del Reporte: 17/09/2014									
Suscritor	No. Radicado	Fecha	Fecha Solución	Servicio	Tipo Trámite	Causa/Clase de Petición	Responsable Atención		
1000-0800- JOHANA SUAREZ CASTRO	35	02/09/2014	03/09/2014	Acueducto	PETICIÓN	TERMINACION DE CONTRATO	EDWART RODRIGUEZ		
1000-9200- MARINA ARENAS	30	01/09/2014	02/09/2014	Acueducto	PETICIÓN	CONEXIÓN O INSTALACIÓN	EDWART RODRIGUEZ		
1001-7400- ANTONIO NAVARRO	22	11/08/2014	11/08/2014	Alcantarillado	PETICIÓN	CONEXIÓN O INSTALACIÓN	EDWART RODRIGUEZ		
3004-2200- HERMINDA SALAZAR CALA	19	31/07/2014	01/08/2014	Acueducto	PETICIÓN	REINSTALACIÓN	EDWART RODRIGUEZ		
3004-2200- HERMINDA SALAZAR CALA	38	17/09/2014	17/09/2014	Acueducto	PETICIÓN	TERMINACION DE CONTRATO	EDWART RODRIGUEZ		
3004-2900- ALIX MONTAÑO	28	19/08/2014	19/08/2014	Acueducto	PETICIÓN	TERMINACION DE CONTRATO	EDWART RODRIGUEZ		
4007-0800- MARLENE GALVIS ROJAS	29	26/08/2014	26/08/2014	Aseo	PETICIÓN	CONEXIÓN O INSTALACIÓN	EDWART RODRIGUEZ		
4007-2500- MARY CASTILLA CARRILLO	27	15/08/2014	16/08/2014	Aseo	PETICIÓN	CONEXIÓN O INSTALACIÓN	EDWART RODRIGUEZ		
4007-6203- JESUS OVIDIO SERRANO SERRANO	31	01/09/2014	02/09/2014	Acueducto	PETICIÓN	CONEXIÓN O INSTALACIÓN	EDWART RODRIGUEZ		
4007-6800- FERNANDO ROJAS JACOME	26	12/08/2014	13/08/2014	Aseo	PETICIÓN	CONEXIÓN O INSTALACIÓN	EDWART RODRIGUEZ		
5008-7000- HERNAN GOMEZ	25	11/08/2014	12/08/2014	Acueducto	PETICIÓN	RECONEXIÓN	EDWART RODRIGUEZ		
5009-4102-1 - EDUARDO CASTRO ALVAREZ	23	11/08/2014	12/08/2014	Acueducto	PETICIÓN	TERMINACION DE CONTRATO	EDWART RODRIGUEZ		
6011-8625- ALCIRA QUINTERO ARIAS	32	02/09/2014	03/09/2014	Acueducto	PETICIÓN	CONEXIÓN O INSTALACIÓN	EDWART RODRIGUEZ		
6011-8636- JENDRE SAID COGOLLO ARIAS	33	02/09/2014	03/09/2014	Acueducto	PETICIÓN	CONEXIÓN O INSTALACIÓN	EDWART RODRIGUEZ		
7012-5201- ISMAEL TELLEZ ALVERNIA	21	05/08/2014	/ /	Acueducto	PETICIÓN	CONEXIÓN O INSTALACIÓN	EDWART RODRIGUEZ		
8013-3746- CONSUELO MARQUEZ QUINTANILLA	24	11/08/2014	12/08/2014	Acueducto	PETICIÓN	CONEXIÓN O INSTALACIÓN	EDWART RODRIGUEZ		
8016-3202- YULIETH LAZARO GARCIA	36	10/09/2014	/ /	Acueducto	PETICIÓN	CONEXIÓN O INSTALACIÓN	EDWART RODRIGUEZ		
8016-3204-60 -83 HUGO ANGARITA	37	17/09/2014	17/09/2014	Acueducto	PETICIÓN	TERMINACION DE CONTRATO	EDWART RODRIGUEZ		
8016-3204-60 -95 CASA 95 CASA 95	20	04/08/2014	05/08/2014	Acueducto	PETICIÓN	REINSTALACIÓN	EDWART RODRIGUEZ		
8016-4137- YUGEIDY CULMAN OSPINA	34	02/09/2014	03/09/2014	Acueducto	PETICIÓN	CONEXIÓN O INSTALACIÓN	EDWART RODRIGUEZ		