RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Michell Dayana Gamero Navarro
FACULTAD	Ciencias administrativas y económicas
PLAN DE ESTUDIOS	Administración de empresas
DIRECTOR	Esp. Mayerly Herrera Guerrero
TÍTULO DE LA TESIS	Apoyo administrativo en el área físico operativa de la empresa de servicios públicos ESPO S.A en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander
TITULO EN INGLES	Administrative support in the physical operational area of the public services company ESPO S.A in the city of Ocaña, Norte de Santander

RESUMEN

La empresa de servicios públicos ESPO S.A es netamente ocañera presta los servicios de acueducto, de alcantarillado y así mismo de aseo en la ciudad de Ocaña, el proceso de pasantía se realizó en el área físico operativa la función de esta área es realizar todos los procesos referentes a la planeación, la organización, también la coordinación y así mismo, el control de cada labor de mantenimiento del acueducto, el alcantarillado y también de aseo; se llevó a cabo un diagnostico tanto interno como externo para evaluar el área, por tal razón, en esta búsqueda de procesos adecuados se llevó a cabo un plan de mejora que oriente al personal a mejorar cada debilidad de los mismos para dar manejo a la administración de cuentas de cobro de contrataciones y liquidaciones entre otros procesos llevaderos en el área junto a los ingenieros y operarios.

RESUMEN EN INGLES

The public services company ESPO S.A is clearly ocañera, it provides aqueduct, sewerage and cleaning services in the city of Ocaña, the internship process was carried out in the physical operational area, the function of this area is to carry out all the processes referring to planning, organization, also coordination and likewise, the control of each maintenance work of the aqueduct, sewerage and also cleaning; an internal and external diagnosis was carried out to evaluate the area, for this reason, in this search for adequate processes, an improvement plan was carried out that guides the personnel to improve each weakness of the same to give management to the administration. accounts receivable from contracts and settlements among other bearable processes in the area together with engineers and operators.

PALABRAS CLAVES	Acueducto, alcantarillado, aseo, plan de mejora, análisis ,cuentas
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Aqueduct, sewerage, cleanliness, improvement plan, analysis, accounts

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 58	PLANOS:	ILUSTRACIONES:8	CD-ROM:

Apoyo administrativo en el área físico operativa de la empresa de servicios públicos ESPO S.A en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander

Michell Dayana Gamero Navarro

Facultad de ciencias administrativas y económicas, universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Administración de empresas

Esp. Mayerly Herrera Guerrero

7 de julio 2023

Índice

Resumen.....6

Capítulo 1. Apoyo administrativo en el área físico operativa de la empresa de servicios públicos ESPO S.A en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.....7

1.1 Descripción breve de la empresa.....7

1.1.1 Misión.....9

1.1.2 Visión.....9

1.1.3 Objetivos de la empresa.....10

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.....11

1.1.5 Descripción de la estructura orgánica.....16

1.1.6 Descripción de la dependencia al que fue asignado.....17

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada.....17

1.3 Planteamiento del problema.....19

1.4 Objetivos de la pasantía.....20

1.4.1 Objetivo general.....20

1.4.2 Objetivos específicos.....20

1.5 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma.....21

Capítulo 2. Enfoques referenciales.....22

2.1 Enfoque conceptual.....22

2.1.1 Planeación.....22

2.1.2 Dirección.....22

2.1.3 Servicio público 23

2.1.4 Descentralización 23

2.1.5 Sociedad anónima 24

2.1.6 Descentralización 24

2.1.7 Acueducto 25

2.1.8 Alcantarillado 26

2.1.9 Aseo 26

2.1.10 Atención al cliente 27

2.1.11 Capacitación 27

2.1.12 Inspección sanitaria 28

2.1.13 Agua potable o agua para consumo humano 29

2.2 Marco legal 29

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo 38

3.1 Presentación de resultados 38

3.1.1 Diagnostico situacional en el área físico operativa 38

3.1.2 Actividades relativas que requirió el área Físico Operativa 41

3.1.3 Plan de mejora para el área físico operativa de ESPO S. A 47

Capítulo 4. Diagnostico final 50

5. Conclusiones 51

6. Recomendaciones 52

Referencias 53

Lista de tablas

Tabla 1 Matriz DOFA 18

Tabla 2 Cronograma de actividades 21

Tabla 3 Matriz EFI 38

Tabla 4 Matriz EFE 39

Tabla 5 Plan de mejora 48

Lista de figuras

Figura 1 Estructura orgánica ESPO S.A 15

Figura 2 Área físico operativa 16

Figura 3 Trabajos realizados, órdenes de servicios 41

Figura 4 Trabajos realizados, órdenes de servicios 42

Figura 5 Supervisión de órdenes, plataforma mi ESPO.....43

Figura 6 Cuentas de cobro.....44

Figura 7 Realización de cuentas de cobro 45

Figura 8 Trámites de cuentas de cobro.....46

Resumen

El presente trabajo describe las actividades administrativas realizadas en el área físico operativa de la empresa de servicios públicos ESPO S.A de Ocaña Norte de Santander, su objetivo principal fue apoyar y realizar actividades requeridas por el área para la empresa.

El trabajo está estructurado por cuatro capítulos los cuales plasman el proceso para conseguir los resultados apoyando en las actividades requeridas ya que el área físico operativa es la columna vertebral de la empresa y tiene la obligación de mostrar eficiencia tanto internamente con sus coladores tanto externamente con sus usuarios, fidelizándolos para así mantener el estatus como la mejor empresas del municipio.

Para cumplir con los objetivo propuesto se asistió a la empresa y se realizó un diagnostico mediante la evaluación de los factores externos e internos reconociendo las fortalezas así mismo las oportunidades y se crearon estrategias para la debilidades enfrentando toda amenaza. Fueron propuestas, diferentes actividades relativas requeridas en el área físico operativa y se realizó un plan de mejora para la empresa, el cual se caracterizó por medio de las debilidades determinadas, tomando en cuenta los recursos, indicadores y responsables del mismo para el mejoramiento del área operativa y las demás en la empresa para mayores resultados eficientes.

Capítulo 1. Apoyo administrativo en el área físico operativa de la empresa de servicios públicos ESPO S.A en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander

1.1 Descripción breve de la empresa

La empresa de servicios públicos ESPO S.A es netamente Ocañera presta los servicios de acueducto, de alcantarillado y así mismo de aseo en la ciudad de Ocaña, reflejando de manera acertada y priorizando la consecución y calidad de cada producto o servicios a los clientes; caracterizados de esta manera; según datos tomados a diciembre de 2022:

Acueducto: 39,393

Alcantarillado: 36,844

Aseo: 39,315

Así mismo, según ESPO, S.A (2023) menciona que:

ESPO S.A es una empresa de carácter privado, en la cual el municipio de Ocaña es accionista con una participación accionaria del 34.19% y el resto 65.81% perteneciente a accionistas particulares, desde su creación nuestra empresa se ha comprometido por el mejoramiento, desarrollo de la calidad de vida de nuestros clientes y la ciudad, constituyéndose en una organización bien estructurada, teniendo en cuenta nuestros principios y valores, añadiéndoles la relación que podamos encontrar entre autoridad-responsabilidad, con el fin de poder adaptarnos al cambio organizacional- empresarial que la sociedad y las políticas de gobierno nos imponga.

La empresa ha logrado posesionarse como una de las más sobresalientes del sector; contando con un grupo de talento humano calificado, con sentido de pertenencia, de fácil adaptación al cambio y con un enorme enfoque al trabajo en equipo. Nuestra empresa genera 17 empleos directos, que conforman el organigrama de la empresa, y se representan en el personal de nómina vinculado a través de contratos laborales, igualmente se brinda apoyo al empresario Ocañero con la contratación de empresas con las que se contrata nuestras actividades como recolección y transporte de residuos sólidos, y barrido de calles MANSEUR S.A.S y SERVICIOS RECOMBAD S.A.S, para el barrido, mantenimiento, ornato de los parques y zonas verdes de la ciudad REBASA S.A.S, para el mantenimiento, adecuación y vigilancia del relleno sanitario SC

MANTENIMIENTOS S.A.S, para el mantenimiento de redes acueducto y alcantarillado del municipio de Ocaña están INSERCODI S.A.S

1.1.1 Misión

Para este punto según ESPO, S.A (2023) infiere que su misión es:

En ESPO S.A. trabajamos con un alto sentido de responsabilidad social, eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, buscando satisfacer las necesidades de agua potable y saneamiento básico con calidad y continuidad; contribuyendo a mejorar el nivel de vida de la comunidad

1.1.2 Visión

Para la empresa ESPO, S.A (2023) menciona que su visión es:

En el año 2030, la ESPO S.A será una empresa líder en Ocaña y en la provincia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua potable, saneamiento básico y complementario, operando bajos criterios de sostenibilidad, competitividad y respeto por el medio ambiente.

1.1.3 Objetivos de la empresa.

1.1.3.1 Objetivo general. Según la empresa ESPO, S.A (2023) menciona que el objetivo general de la misma es:

Facilitar la adaptación e integración del nuevo trabajador a la empresa y a su puesto de trabajo, proporcionándole la información relacionada con las características y dimensiones de la misma, logrando que la empresa cuente con un equipo de trabajo de alto rendimiento caracterizándose por tener un alto sentido de pertenencia, con el objetivo final de enfocar nuestros esfuerzos a la obtención de la eficiencia y eficacia, el cumplimiento de sus objetivos y el desarrollo organizacional

1.1.3.2 Objetivos específicos. En este punto según ESPO, S.A (2023) menciona que:

"Desplegar la plataforma estratégica, su misión, visión, políticas corporativas entre otros a los trabajadores nuevos y antiguos de la empresa." (Acevedo , 2017)

"Socializar a los trabajadores los valores empresariales, las normas, políticas y enfoque de la empresa, así como el protocolo empresarial." (Acevedo , 2017)

"Brindar al trabajador información general de la empresa." (Acevedo , 2017)

> “Llevar a cabo de manera permanente y continua programas de re inducción al personal que labora sobre los procesos desarrollados en la empresa.” (Acevedo , 2017)

> “Contribuir a que el personal nuevo sienta un clima laboral de confianza para que contribuya al logro de los objetivos.” (Acevedo , 2017)

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional

En este punto se observa el organigrama de la empresa ESPO S.A donde se caracteriza de la siguiente manera:

Asamblea general de accionistas: según Acevedo (2017) **“**La constituyen un número plural de accionistas inscritos en el libro de “registro de accionistas” o de sus representantes o mandatarios, convocados y reunidos en las condiciones que señalan los estatutos”.

Junta directiva: en ese punto según Acevedo (2017) infiere lo siguiente:

> La junta directiva estará formada por cinco (5) miembros principales quienes tendrán cada uno un suplente personal. La representación de las acciones de propiedad del municipio de Ocaña la ejercerá el alcalde municipal o su delegado, quien además será el presidente de la junta directiva y la elección de los otros cuatro (4) miembros se hará en forma que exista representación directamente proporcional de la propiedad accionaría en su composición.

Gerencia: en el caso de la gerencia según Acevedo (2017) menciona a continuación que:

> Es el representante legal y como tal debe encargarse de materializar las acciones necesarias para el cumplimiento del objeto social de la empresa. De igual forma debe ejecutar las directrices que la junta directiva trace en relación con las políticas y metas empresariales, lo mismo que dirigir, coordinar, vigilar y controlar al personal de la empresa y la ejecución de las funciones o programas de esta.

Revisor fiscal: según Acevedo (2017) infiere que:

> Deberá ser contador público, designado por la asamblea general de accionistas, para un periodo de dos (2) años y su función principal es la de cerciorarse de las operaciones que se celebren o cumplan por cuenta de la empresa se ajusten a las prescripciones de los estatutos a las decisiones de la asamblea general y de la junta directiva.

Dirección jurídica: según Acevedo (2017) "Presta la asesoría legal y jurídica que la empresa y sus empleados requieran previo poder otorgado por la gerencia, además se encarga de la gestión de recurso humano de la empresa". Donde el poder se evidencia por la gerencia para poder gestionar el recurso humano de la misma.

Dirección de control interno: según Acevedo (2017) "Implementa y evalúa el sistema de control interno de la empresa como parte integral para el cumplimiento de los fines sociales creando los instrumentos precisos para medir la efectividad de la empresa y de sus funcionarios"

Dirección de planeación

"Recolecta y prepara toda la información necesaria para la elaboración y puesta en funcionamiento de los planes y políticas gerenciales y empresariales que sirvan de sustento al cumplimiento del objeto social." (Acevedo , 2017)

Área físico-operativa: en este caso se planea, se organiza, igualmente se coordina y se controla cada labor de mantenimiento de la infraestructura tanto física del acueducto, como la del alcantarillado y aseo y cada tarea que se realiza por medio de las personas contratadas con el mismo fin. Según Acevedo (2017) menciona que:

> **Inspectores:** Revisan, inspeccionan, evalúan y entregan informes de todos los trabajos hechos por los contratistas de la parte operativa, en los sistemas de acueducto y alcantarillado, plantas de tratamiento y el sistema de aseo, al área físico operativa.
> **Almacén:** Debe establecer un sistema ordenado y seguro de almacenamiento y entrega de todos los elementos y materiales que pertenezcan a la empresa o se vayan adquirir y en
> **Laboratorio:** Se encarga de efectuar el análisis físico-químicos y bacteriológicos para el correcto control de calidad del agua suministrada por la empresa.

Lo dicho anteriormente hace referencia al área físico operativa de la empresa donde está el factor de inspección, de almacén y así mismo de laboratorio.

Área financiera y contable: su función y responsabilidad son las tareas financieras de la empresa, realizando así mismo, proyecciones financieras en la entidad.

Área comercial: en este punto se organizan las políticas y las tareas comerciales que son necesarias para un servicio de calidad, con confiabilidad y eficiente hacia cada cliente; lo cual es necesario para que estos estén satisfechos y fidelizados a la misma; lo cual ayuda a mejorar en otros aspectos de la empresa como su expansión y crecimiento.

Según Acevedo (2017) "Atención al cliente: Se encarga de la atención al público en general lo mismo que la recepción y tramite de las quejas, reclamos y peticiones que los usuarios presenten".

Así mismo, según Acevedo (2017) "Área de sistemas Es el responsable de la operación, mantenimiento y actualización de todo lo atinente a los sistemas de computación de la empresa, así como de prestar la asesoría técnica que se requiera".

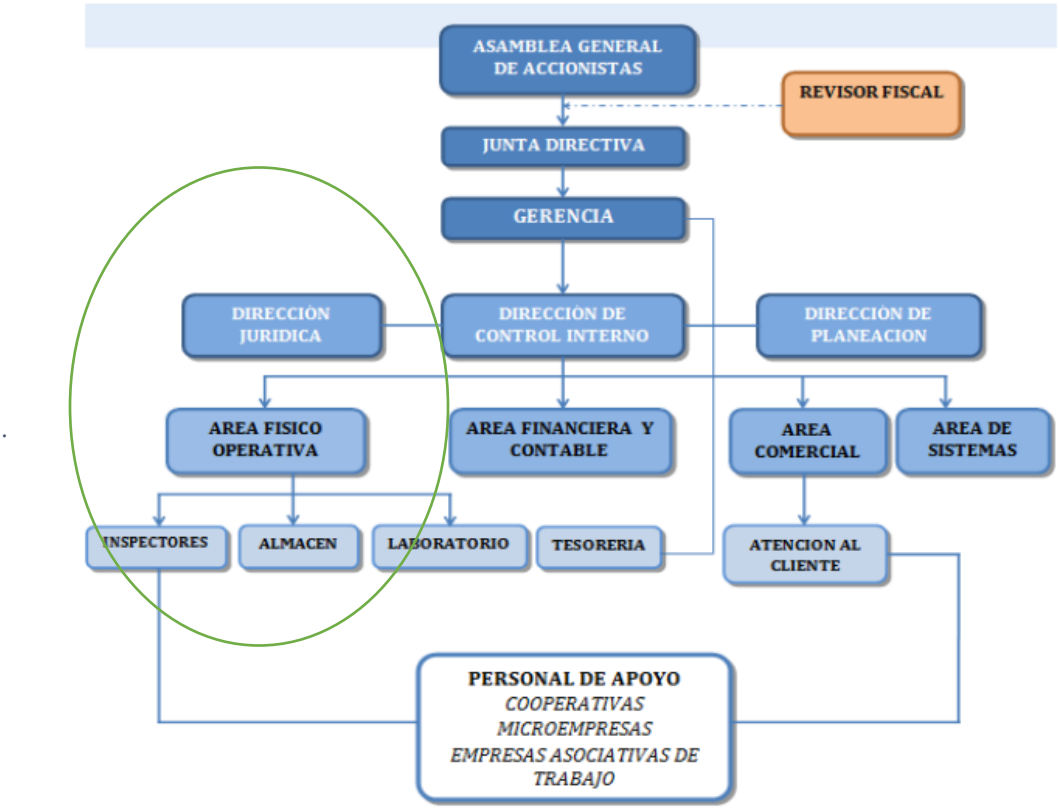
Tesorería. La misma tiene como objetivo ejecutar cada acción pendiente a realizarse en cuestión de seguridad de los recaudos de dinero y, por ende, la proyección de cada título de valor y la realización de pagos requeridos.

Recepcionista: esta mismo revise, también hace revisión y radicación, con una clasificación y distribución de cada documento, así mismo se encarga de cada labor de la recepción y la atención a los usuarios.

Conductor, mensajero: este se encarga de dirigir cada vehículo de la empresa, donde transporta a cada funcionario de la misma cuando es necesario, también cada suministro y entrega de los mismos.

Figura 1

Estructura orgánica ESPO S.A



Nota. (ESPO, S.A, 2023)

En la anterior figura se observa la estructura orgánica de la empresa ESPO S.A, la cual está formada por 3 factores principales como la dirección jurídica, dirección de control interno y así mismo, la dirección de planeación la cuales cada una conlleva a un área que desarrolla diferentes funciones para la misma.

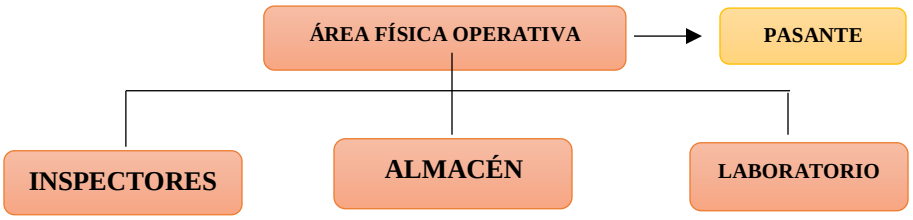
1.1.5 Descripción de la estructura orgánica

Como se evidencia en la Figura 1, dentro de la estructura orgánica de ESPO S.A, se resalta la dirección jurídica, dependencia en la cual se encuentra inmersa el área físico operativa donde se efectuó la pasantía empresarial, por lo que se trae a colación la descripción de sus funciones generales que según Acevedo (2017) son:

> Planear, controlar, organizar y coordinar el plan de mantenimiento (de máquinas y maquinaria, infraestructura física, instalaciones, equipos y sistemas conexos de la empresa ESPO S.A.) mediante la ejecución de órdenes de trabajo que se requieran generar. Supervisar los procesos de mantenimiento realizados por el personal técnico contratista. Revisar y liquidar cuentas de contratistas encargados del mantenimiento y operación de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo. Mantener y promover el mejoramiento continuo de los procesos de mantenimiento, como respuesta a la política de calidad de la empresa. Prestar apoyo a los programas, proyectos y actividades propias del área físico operativa y de planeación.

Figura 2

Área físico operativa



Nota. En esta figura de elaboración propia se evidencia el área física de la parte operativa de la empresa.

1.1.6 Descripción de la dependencia al que fue asignado

El proceso de pasantía se realizó en el área físico operativa ESPO S.A. en la ciudad de Ocaña; la función de esta área es realizar todos los procesos referentes a la planeación, la organización, también la coordinación y así mismo, el control de cada labor de mantenimiento del acueducto, el alcantarillado y también de aseo; por consiguiente, otras tareas realizadas de las personas contratadas para el mismo fin.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

Se realizó una matriz DOFA con el fin de conocer cómo se encuentra la empresa respecto al tema desarrollado en el presente trabajo de pasantía, la cual es la siguiente:

Tabla 1

Matriz DOFA

	FORTALEZAS	**DEBILIDADES**
	1. Buenas estrategias creativas respaldadas por buenas habilidades. **2.** Optima condición financiera para el desarrollo de proyectos. **3.** Buen servicio al cliente. **4.** Ahorro económico con un impacto ambiental. **5.** Personal calificado para el desarrollo de cada actividad.	**1.** Queja y petición de los usuarios **2.** Retraso en la entrega de los proyectos de obra **3.** Suspensión en el servicio de agua potable para los consumidores **4.** Conexiones de forma ilegal al servicio de acueducto y alcantarillado **5.** Falta de satisfacción total del servicio de acueducto a la población Ocañera
OPORTUNIDADES	**ESTRATEGIA (FO)**	**ESTRATEGIA (DO)**
1. Infraestructura adecuada para una eficiente labor. **2.** Capacitación al personal dispuestos en todas las áreas de trabajo. **3.** Servicio con contratistas que les permite abrirse en otros mercados. **4.** Recursos económicos provenientes del sector publico **5.** Mejorar el aprendizaje de los estudiantes de la región vinculándolos a la empresa.	F1+O2 Capacitar al personal como estrategia para el buen funcionamiento del área. F4+O4 Aprovechamiento de los recursos económicos, generando impacto ambiental. O1+F3 Para prestar un buen servicio se necesita una infraestructura óptima para los colaboradores	D1+D5+O2 Prestar un buen servicio para la fidelización de los clientes resolviendo sus inquietudes y dando solución. F3+D2+D3+F2 Se contrata con otras empresas y se capacita al personal para dar solución a las quejas retrasos, supervisar las redes entre otros.
AMENAZAS	**ESTRATEGIA (FA)**	**ESTRATEGIA (DA)**
1. Crecimiento de la población Ocañera. **2.** Sobre costos por retrasos o imprevistos. **3.** El suministro de agua potable se corta durante mucho tiempo. **4.** Falta de fuentes de abastecimiento adecuadas para el desarrollo de plantas de tratamiento de agua y alcantarillado. **5.** Mal tiempo el día de la visita de campo. **6.** Conflicto social.	A1+F3 Seguimiento del desempeño del personal contratado y dispuesto en obra, para mejorar resultados. A3+F4+F3 Difundir la importancia de apreciar las fuentes de agua en la comunidad A4+F1 Cree un plan de contingencia que proporcione la mejor solución para las contingencias.	A4+A5+D2+D3 Llegar a todas las zonas de la ciudad de Ocaña, trabajando para brindar un óptimo servicio. D4+A2 Monitorear el consumo regular del servicio de agua potable mediante la optimización de recursos

1.3 Planteamiento del problema

La Empresa de servicios públicos de Ocaña ESPO S.A, en su área de operación refleja el cargo de la organización, también de dirección, igualmente, de coordinación y gestión de las obras de mantenimiento y reposición de las redes de acueducto y alcantarillado, así mismo, las relacionadas con el servicio de aseo de la ciudad de Ocaña, además, Ocaña ha estado en aumento poblacional y por lo tanto se debe satisfacer las necesidades de los usuarios en cuanto a suministros de agua residuales bajo estrictos estándares de calidad y continuidad, también dar solución a daños en acometidas, por tal motivo se es pertinente la elaboración de un diagnóstico tanto interno, como externo para evaluar cómo se encuentra el área, ya que representa la columna vertebral de la empresa responsable de sus actividades y operaciones, un buen conocimiento de esta área permite a la empresa aumentar la eficiencia para mejorar el proceso de construcción, reducción de costos, mantenimiento, instalaciones y funciones de suministro de agua y optimizar el sistema de alcantarillado de la ciudad de Ocaña.

Por tal razón, en esta búsqueda de procesos adecuados se llevó a cabo un plan de mejora que oriente al personal a mejorar cada debilidad de los mismos para dar manejo a la administración de cuentas de cobro de contrataciones y liquidaciones entre otros procesos llevaderos en el área junto a los ingenieros y operarios de manera más eficiente para así optimizar sus funciones y prestar un buen servicio y atención al cliente, por ende, es necesario coordinar las actividades diarias y el manejo que cada operario el cual deben dar solución a las quejas o peticiones de la comunidad portando los elementos de protección necesarios.

Igualmente, es preciso que la organización cuente con capacitaciones sobre seguridad y salud en el trabajo, de igual manera contar con estímulos que satisfagan el cliente interno, ya que es el mayor capital existente en la empresa (capital humano) y clientes importantes que necesitan ser conocidos no solo por puestos y salarios, sino también por brindar incentivos que satisfagan sus necesidades, ya que un buen ambiente de trabajo ayuda a superar las debilidades y llegar a los clientes finales de manera pertinente y exitosa.

1.4 Objetivos de la pasantía

1.4.1 Objetivo general

Apoyar administrativamente el área físico operativa de la empresa de servicios públicos ESPO S.A en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander

1.4.2 Objetivos específicos

Diagnosticar la situación actual del área físico operativa y del componente administrativo para la empresa de servicios públicos ESPO S.A de Ocaña Norte de Santander.

Proponer las actividades relativas a la recopilación, organización, y sistematización de información, cuentas, contratos, liquidación que requiera el área físico Operativa.

Realizar un plan de mejoramiento para el área físico operativa de la empresa de servicios públicos ESPO S.A de Ocaña Norte de Santander.

1.5 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma

Tabla 2

Cronograma de actividades

Objetivo general	Objetivos específicos	Actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los obj. específicos
Apoyar administrativamente el área físico operativa de la empresa de servicios públicos ESPO S.A en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander	**Diagnosticar la situación actual del área físico operativa y del componente administrativo para la empresa de servicios públicos ESPO S.A de Ocaña Norte de Santander**	1. Evaluación de factores externos e internos. 2. Calificación de peso de cada uno de los factores. 3. Determinación del total ponderado del área.
	Realizar las actividades relativas a la recopilación, organización, y sistematización de información, cuentas, contratos, liquidación que requiera el área Físico Operativa.	1. Revisión de liquidaciones del año anterior. 2. Preparación de las actas de liquidación mensualmente, correspondientes a las cuentas de cobro presentadas por los contratistas. 3. Elaboración de los cobros correspondientes de trabajos realizados a las acometidas de acueducto, aseo y alcantarillado entre otros.
	Proponer un plan de mejoramiento para el área físico operativa de la empresa de servicios públicos ESPO S. A de Ocaña Norte de Santander.	1. Análisis de las causas que presentan oportunidades de mejora. 2. Proponer la acción de mejora según los hallazgos para el área físico operativa. 3. Entregar propuesta del plan de mejora.

Nota. Se observa las actividades a desarrollar en el trabajo presente para el cumplimiento de los objetivos

Capítulo 2. Enfoques referenciales

2.1 Enfoque conceptual

Teniendo en cuenta el enfoque de la Pasantía en el Apoyo administrativo del área físico operativa de ESPO S.A., los siguientes términos permiten fundamentar el desarrollo de la misma.

2.1.1 Planeación

En este punto según Minaambiente (2023) menciona que “Planear significa elegir, definir opciones frente al futuro, pero también significa, proveer los medios necesarios para alcanzarlo.” Siendo la planeación pertinente a la hora de tomar decisiones para tener una guía o rumbo a lograr los objetivos ya sean propios o colectivos como lo es en la empresa ESPO S.A

2.1.2 Dirección

Según Autónoma (s.f.) “un conjunto de herramientas que se utiliza para la implementación táctica y la planificación estratégica de prácticas, procesos, políticas, pautas y procedimientos para usar en la implementación, ejecución y desarrollo de estrategias y planes comerciales, así como cualquier estrategia asociada”. La cual es la ruta a seguir en desarrollando las actividades para que la empresa tenga una visión más clara a donde llegar.

2.1.3 Servicio público

Según (Westreicher, 2020) “es aquel brindado por el Estado, ya sea directamente o bajo su control y regulación. Así, se busca asegurar el abastecimiento a la población de ciertos productos considerados esenciales.” Así mismo el estado es quien se encarga de ofertar algunos servicios que conlleven a la satisfacción de las necesidades de los usuarios en la sociedad para acceder al mismo con un servicio de agua en este caso de calidad.

2.1.4 Descentralización

En este caso según Alcaldía de Bógota,Sentencia 496 de 1998 Corte Constitucional de Colombia (1998) menciona que:

> La descentralización es un principio organizacional que tiene por objeto distribuir funciones entre la administración central y los territorios (descentralización territorial), o entre la primera y entidades que cumplen con labores especializadas (descentralización por servicios), de manera que el ejercicio de determinadas funciones administrativas sea realizado en un marco de autonomía por las entidades territoriales o las instituciones especializadas. La delegación y la desconcentración, por su parte, atienden más a la transferencia de funciones radicadas en cabeza de los órganos administrativos superiores a instituciones u organismos dependientes de ellos, sin que el titular original de esas atribuciones pierda el control y la dirección política y administrativa sobre el desarrollo de esas funciones. Por eso, se señala que estas dos fórmulas organizacionales constituyen, en principio, variantes del ejercicio centralizado de la función administrativa.

2.1.5 Sociedad anónima

Según Gerencie (2021) “es una sociedad de capital, en la que el capital se divide en acciones de igual valor, que puede cotizar en bolsa, y donde los socios responden de forma limitada al monto de sus aportes a la sociedad.” Así mismo, esta es uno de los componentes más utilizados en las empresas, conformada por un número de socios los cuales deben ser mayores a 5 socios sin un límite de superioridad.

2.1.6 Descentralización

En este punto según (Función Pública, s.f) infiere lo siguiente:

> Forma de organización del Estado, donde el nivel nacional entrega la titularidad de sus funciones y recursos a otro nivel de la administración pública. La transferencia de la competencia se hace por ley orgánica. Especialmente se utiliza en la entrega de competencias a departamentos y municipios para la provisión de bienes y prestación de servicios públicos.

2.1.7 Acueducto

Según Fingermann (2017) “Un acueducto es un sistema de irrigación, o sea, son conductos por los que el agua es captada en una fuente y se dirige hacia donde es necesaria su utilización”. Además, en todos los lugares el agua es vital para la vivencia de los seres vivos en el mundo, y si no existe agua de manera natural, es pertinente traerla desde otros lugares por medio de esta vía.

Igualmente, según ESPO, S.A (2023) menciona lo siguiente:

> El servicio de acueducto prestado por la empresa de servicios públicos de Ocaña ESPO S.A. “E.S.P.”, se efectúa a través de la captación, aducción, potabilización, conducción y distribución, así como el mantenimiento y reposición de las redes existentes. Los niveles de calidad de agua entregada a los usuarios se miden en el laboratorio de aguas de la empresa de servicios públicos de Ocaña ESPO S.A. “E.S.P.”, el cual está debidamente autorizado por el instituto nacional de salud (programa piccap) y por el seguimiento del instituto departamental de salud Norte de Santander, entidad que otorga la certificación de calidad de agua para consumo humano. Los reportes anuales indican que la empresa de servicios públicos de Ocaña ESPO S.A. “E.S.P.” cumple con las normas de calidad establecidas en el decreto 1575 de 2007 y la resolución 2115 de junio de 2007 (ministerio de protección social).

2.1.8 Alcantarillado

Según Rojas (s.f) menciona que alcantarillado es “sistema de tuberías y construcciones usado para la recogida y transporte de las aguas residuales, industriales y pluviales de una población desde el lugar que se generan hasta el sitio en que se vierten al medio natural o se tratan.”

2.1.9 Aseo

Según UAESP (s.f) menciona que:

> Es la modalidad de prestación de servicio público domiciliario de aseo para residuos sólidos de origen residencial y para otros residuos que pueden ser manejados de acuerdo con la capacidad de la persona prestadora del servicio de aseo y que no corresponden a ninguno de los tipos de servicios definidos como especiales.
>
> Está compuesto por la recolección, transporte, transferencia, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos originados por estas actividades. También comprende este servicio las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas y la recolección, transporte, transferencia, tratamiento, y disposición final de los residuos sólidos originados por estas actividades

2.1.10 Atención al cliente

Según Moreno (2023) “es el conjunto de acciones enfocadas en mejorar la experiencia de un cliente, con la cual se establece un proceso para resolver cualquier desafío, duda o problema del cliente de manera inmediata y efectiva.” Siendo un factor muy relevante en las empresas para poder fidelizar a los clientes, generar experiencias y claramente la satisfacción en cuanto a la necesidad determinada para que, con ello, la empresa sea exitosa, demandante y este posicionada en el mercado.

2.1.11 Capacitación

Según Etecé (2020) “es el conjunto de actividades didácticas o de enseñanza y mejoramiento de las capacidades de trabajo que se ofrecen a los trabajadores de una organización o empresa. Tienen como objetivo expandir sus conocimientos, habilidades o aptitudes.” Igualmente, esta misma es la forma en la que cada persona adquiere conocimientos, desarrollando habilidades blandas y demás competencias para poder estar capacitados e informados de las variedades de temas existentes para tener una profesión idónea y verse reflejada en los resultados de las actividades a realizar en el campo laboral.

2.1.12 Inspección sanitaria

En este punto se refleja un concepto según (Velez, 2007) donde menciona que:

> Es el conjunto de acciones que en desarrollo de sus funciones, realizan las autoridades sanitarias y las personas prestadoras que suministran o distribuyen agua para consumo humano, destinadas a obtener información, conocer, analizar y evaluar los riesgos que presenta la infraestructura del sistema de abastecimiento de agua, a identificar los posibles factores de riesgo asociado a inadecuadas prácticas operativas y a la determinación de la calidad del agua suministrada, mediante la toma de muestras, solicitud de información y visitas técnicas al sistema de suministro, dejando constancia de ello mediante el levantamiento del acta respectiva.

Además, se puede comprender como la inspección a cada objeto con el propósito de caracterizar factores que cumplan con los estándares y, por ende, los requisitos diagnosticados en la normatividad sanitaria vigente.

2.1.13 Agua potable o agua para consumo humano

Según (Velez, 2007) menciona lo siguiente:

> Es aquella que, por cumplir las características físicas, químicas y microbiológicas, en las condiciones señaladas en el presente decreto y demás normas que la reglamenten, es apta para consumo humano. Se utiliza en bebida directa, en la preparación de alimentos o en la higiene personal

Como tal, es aquel suministro de la naturaleza para sobrevivir, desde la satisfacción a las necesidades personales, como la de las demás personas; para preparación de alimentos, consumo como hidratación al cuerpo e higiene, entre otras funciones.

2.2 Marco legal

En este punto, según Congreso de Colombia, ley 142 de (1994) menciona que: ***"Ley 142 de 1994.*** Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones." Ley de los servicios públicos domiciliarios y demás disposiciones.

En la misma ley según Congreso de Colombia, ley 142, artículo 1 (1994) menciona que:

> **Artículo 1.** Ámbito de aplicación de la ley. Esta Ley se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural; a las actividades que realicen las personas prestadoras de servicios públicos de que trata el artículo 15 de la presente Ley, y a las actividades complementarias definidas en el Capítulo II del presente título y a los otros servicios previstos en normas especiales de esta Ley.

Ademas, según Congreso de Colombia, ley 9 de (1979) menciona la "Ley 9 de 1979. por la cual se dictan Medidas Sanitarias: Titulo l. De la protección del medio ambiente" la cual contienen lineamientos sanitarios en el caso del cuidado del medio ambiente.

Para la misma ley según Congreso de Colombia ley 9, artículo 1 (1979) infiere que:

> **Artículo 1**. Para la protección del Medio Ambiente la presente Ley establece: a) Las normas generales que servirán de base a las disposiciones y reglamentaciones necesarias para preservar, restaurar y mejorar las condiciones sanitarias en lo que se relaciona a la salud humana.

Así mismo, para la presente ley según Congreso de Colombia, ley 9, artículo 2 (1979) menciona que:

> **Artículo 2**. Cuando en esta Ley o en sus reglamentaciones se hable de aguas, se entenderán tanto las públicas como las privadas. Las normas de protección de la calidad de las aguas se aplicarán tanto a unas como a otras. Las normas de protección de la calidad de las aguas se aplicarán tanto a unas como a otras. Del control sanitario de los usos del agua.

También, para la presente ley según Congreso de Colombia, ley 9, artículo 3 (1979) menciona el siguiente artículo:

> **Artículo 3.** Para el control sanitario de los usos del agua se tendrán en cuenta las siguientes opciones, sin que su enunciación indique orden de prioridad.
> a) Consumo humano b) Doméstico c) Preservación de flora y fauna d) Agrícola y pecuario e) Recreativo f) Industrial g) Transporte

Por tal razón, todos estos artículos respecto a la ley son fundamentales para tener claridad y orientación sobre el tema tratado en el presente trabajo de grado, siendo pertinentes para reflejar con argumentos legales sobre el servicio prestado por la empresa.

En la presente ley existe el Titulo ll. Suministro de agua, donde según Congreso de Colombia, ley 9, artículo 51 (1979) menciona lo siguiente:

Artículo 51. Para eliminar y evitar la contaminación del agua para el consumo humano la presente Ley establece:

a) Regulaciones sobre la toma de aguas y las condiciones de los lugares cercanos al sitio donde se efectúa esta actividad

b) Regulaciones sobre canales o tuberías que dan paso al agua desde la fuente de abastecimiento hasta la planta de potabilización o, en defecto de ésta, hasta el tanque de almacenamiento

c) Regulaciones sobre las estaciones de bombeo y los equipos destinados a elevar el agua de la fuente de abastecimiento o de cualquier otra parte del sistema de suministro

d) Regulaciones sobre los procesos necesarios para la potabilización del agua

e) Regulaciones sobre almacenamiento del agua y su transporte hasta el usuario, con excepción de los aspectos correspondientes a la fontanería o instalación interior

f) Regulaciones para el cumplimiento de los requisitos establecidos en este Título.

Para el artículo 64, según Congreso de Colombia, ley 9, artículo 64 (1979) "**Artículo 64.** En todo sistema de conducción de agua los conductos, accesorios y demás obras deberán protegerse suficientemente para que no se deteriore la calidad del agua. En lo posible la conducción deberá ser cerrada y a presión."

En la misma ley, según Congreso de Colombia, ley 9, artículo 65 (1979) "**Artículo 65.** Las conducciones deberán estar provistas de desagües en los puntos bajos cuando haya posibilidad de que se produzcan sedimentos."

Siendo necesario este articulo ya que, según Congreso de Colombia, ley 9, artículo 66 (1979) "**Artículo 66.** La tubería y los materiales empleados para la conducción deberán cumplir con las normas del Ministerio de Salud."

Además, según Congreso de Colombia, ley 9, artículo 67 (1979) en su artículo 67 menciona "En las instalaciones elevadoras de agua deberán tomarse las precauciones necesarias para evitar conexiones cruzadas. Si se emplea aire a presión para elevar el agua, la instalación debe situarse de modo que el aire utilizado no deteriore su calidad."

Por consiguiente, según Congreso de Colombia, ley 9, artículo 68 (1979) en la misma ley se menciona que:

> **Artículo 68**. En las estaciones de bombeo se debe tener en cuenta diferentes factores, los cuales algunos son los siguientes: a) se deben presentar inundaciones y la edificación no se debe proveer de drenajes adecuados para la limpieza b) Debe evitarse la acumulación de sedimentos en los pozos de succión; c) El agua no debe sufrir deterioro en su calidad d) No se debe permitir el libre acceso de personas extrañas e) Deben existir dispositivos para extinguir incendios, colocados en lugares adecuados y perfectamente señalizados f) Las bocas de inspección de los pozos de succión deben estar protegidas contra la contaminación

Según Congreso de Colombia, ley 9, articulo 69 (1979) "**Artículo 69.** Toda agua para consumo humano debe ser potable cuales quiera que sea su procedencia."

Por consiguiente, para la misma ley; según Congreso de Colombia, ley 9, artículo 70 (1979) "**Artículo 70.** Corresponde al ministerio de salud dictar las disposiciones sobre la potabilización del agua."

Así mismo, según Congreso de Colombia, ley 9, artículo 71 (1979) "**Artículo 71.** Después de potabilizada el agua debe conducirse en tal forma que se evite su contaminación."

Por otro lado, según Congreso de Colombia, ley 9, aartículo 72 (1979) "**Artículo 72**. En los proyectos de construcción y ampliación de plantas de tratamiento de aguas, se deben cumplir las normas que expida al respecto el ministerio de salud."

Otro artículo importante, según Congreso de Colombia, ley 9, artículo 75 (1979) "**Artículo 75.** Las conexiones domiciliarias se diseñarán e instalarán de acuerdo con las normas establecidas por el ministerio de salud."

También, según Congreso de Colombia, ley 9, artículo 76 (1979) "**Artículo 76.** Las entidades administradoras de los acueductos comprobarán periódicamente las buenas condiciones sanitarias de las redes de distribución con muestras de análisis del agua, tomadas en los tanques, hidrantes, conexiones de servicio y en las tuberías."

Es necesario agregar que, según Congreso de Colombia, ley 9, artículo 78 (1979) "**Artículo 78.** Al ministerio de salud corresponde reglamentar el almacenamiento y distribución de las aguas de consumo humano."

Así mismo, según Decreto 1575 (2007) “Por el cual se establece el sistema para la protección y control de la calidad del agua para consumo humano.”

Esta última ley sobre este artículo refleja la responsabilidad del ministerio de salud poder distribuir el consumo de agua para el beneficio y la estabilidad en vida de los ciudadanos.

En este punto, según Decreto 1575, artículo 1 (2007) menciona que:

> **Artículo 1.** Objeto y campo de aplicación. El objeto del presente decreto es establecer el sistema para la protección y control de la calidad del agua, con el fin de monitorear, prevenir y controlar los riesgos para la salud humana causados por su consumo, exceptuando el agua envasada.
>
> Aplica a todas las personas prestadoras que suministren o distribuyan agua para consumo humano, ya sea cruda o tratada, en todo el territorio nacional, independientemente del uso que de ella se haga para otras actividades económicas, a las direcciones territoriales de salud, autoridades ambientales y sanitarias y a los usuarios.

Igualmente, para la ley 87 (1993) “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.”

Así mismo, según ley 87, artículo 1 (1993) menciona que:

> **Artículo 1.** Definición del control interno. Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

También para la ley 87, artículo 2 (1993) "**Artículo 2.** Objetivos del sistema de Control Interno. Atendiendo los principios constitucionales que debe caracterizar la administración pública, el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Interno se orientará al logro de los siguientes objetivos fundamentales:" los cuales se menciona algunos de ellos como por proteger cada recurso de la organización para una adecuada administración ante cualquier riesgo, también poder garantizar la eficacia y así mismo la eficiencia y claramente la economía de cada operación.

Igualmente, según ley 909 (2004) "Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones."

Para la misma ley 909, artículo 1 (2004) menciona que:

Artículo 1. Objeto de la ley. La presente ley tiene por objeto la regulación del sistema de empleo público y el establecimiento de los principios básicos que deben regular el ejercicio de la gerencia pública. Quienes prestan servicios personales remunerados, con vinculación legal y reglamentaria, en los organismos y entidades de la administración pública, conforman la función pública. En desarrollo de sus funciones y en el cumplimiento de sus diferentes cometidos, la función pública asegurará la atención y satisfacción de los intereses generales de la comunidad. De acuerdo con lo previsto en la Constitución Política y la ley, hacen parte de la función pública los siguientes empleos públicos: a) Empleos públicos de carrera b) Empleos públicos de libre nombramiento y remoción c) Empleos de período fijo d) Empleos temporales.

Además, según ley 734 (2002) "Por la cual se expide el código disciplinario único."

Esta misma ley 734, artículo 33 (2002) menciona lo siguiente:

Artículo 33. Derechos. Además de los contemplados en la Constitución, la ley y los reglamentos, son derechos de todo servidor público: 1. Percibir puntualmente la remuneración fijada o convenida para el respectivo cargo o función. 2. Disfrutar de la seguridad social en la forma y condiciones previstas en la ley. 3. Recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones.4. Participar en todos los programas de bienestar social que para los servidores públicos y sus familiares establezca el Estado, tales como los de vivienda, educación, recreación, cultura, deporte y vacacionales. 5. Disfrutar de estímulos e incentivos conforme a las disposiciones legales o convencionales vigentes.

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo

3.1 Presentación de resultados

3.1.1 Diagnostico situacional en el área físico operativa

Para dar cumplimiento a este objetivo se efectuó un diagnóstico en el área con la finalidad de conocer cómo se encuentra la empresa, para ello se analiza el entorno interno y externo a través de la matriz EFE Y EFI estableciendo un peso y promedio ponderado.

Tabla 3

Matriz EFI

	Peso	Calificación	Total ponderado
Fortalezas			
1. Buenas estrategias creativas respaldadas por buenas habilidades.	0.12	3	0.36
2. Optima condición financiera para desarrollar los proyectos.	0.10	4	0.4
3. Buen servicio al cliente.	0.07	3	0.21
4. Ahorro económico con un impacto ambiental.	0.09	4	0.36
5. Personal calificado para el desarrollo de cada actividad.	0.15	4	0.6
Debilidades			
1. Queja y petición de los usuarios	0.15	1	0.15
2. Retraso en la entrega de los proyectos de obra	0.09	1	0.09
	0.09	1	0.09

3. Suspensión en el servicio de agua potable para los consumidores	0.09	2	0.18
4. Conexiones ilegales al servicio de acueducto y alcantarillado	0.05	2	0.1
5. Falta de satisfacción total del servicio de acueducto a la población Ocañera			
Total	1.00		2.54

En la tabla se observan los factores de la matriz EFI, los cuales son los que presenta la empresa a nivel interno, siendo estas las fortalezas y debilidades.

Tabla 4

Matriz EFE

	Peso	**Calificación**	**Total ponderado**
Oportunidades			
1. Infraestructura adecuada para una eficiente labor.	0.10	4	0.4
2. Capacitación al personal dispuestos en distintas áreas de trabajo	0.05	2	0.1
3. Servicio con contratistas que les permite abrirse en otros mercados.	0.10	4	0.8
4. Recursos económicos provenientes del sector publico	0.15	4	0.6
5. Mejorar el aprendizaje de los estudiantes de la región vinculándolos a la empresa.	0.05	3	0.15
Amenazas			
1. Crecimiento de la población Ocañera.	0.12	3	0.36
2. Sobre costos por retrasos o imprevistos.	0.05	2	0.1
3. El suministro de agua potable se corta durante mucho tiempo.	0.10	2	0.2
4. Falta de fuentes de abastecimiento adecuadas para el desarrollo de plantas de tratamiento de agua y alcantarillado.	0.09	1	0.09
		1	0.07

5.	Mal tiempo el día de la visita de campo.	0.07		
6.	Conflicto social.	0.12	2	0.24
Total		1.00		3.11

Se observa en la tabla presente, los factores internos los cuales son las fortalezas y también las debilidades; así mismo, los factores externos de la empresa; siendo las oportunidades y amenazas, las cuales se realiza una ponderación de cómo se encuentra al respecto.

Considerando los resultados obtenidos en la matriz EFE y EFI, se observa que en el área físico operativa de la empresa ESPO S.A se obtuvo un resultado interno de 2.54 ponderado que es considerado valido, las estrategias utilizadas hasta el momento son suficientes cumpliendo las necesidades básicas de los colaboradores sin embargo podrían ser mucho mejores, por ende, algunas mejoras deben hacerse y de esta manera reducir las debilidades haciendo un mejor uso de las fortalezas y recursos para un óptimo resultado.

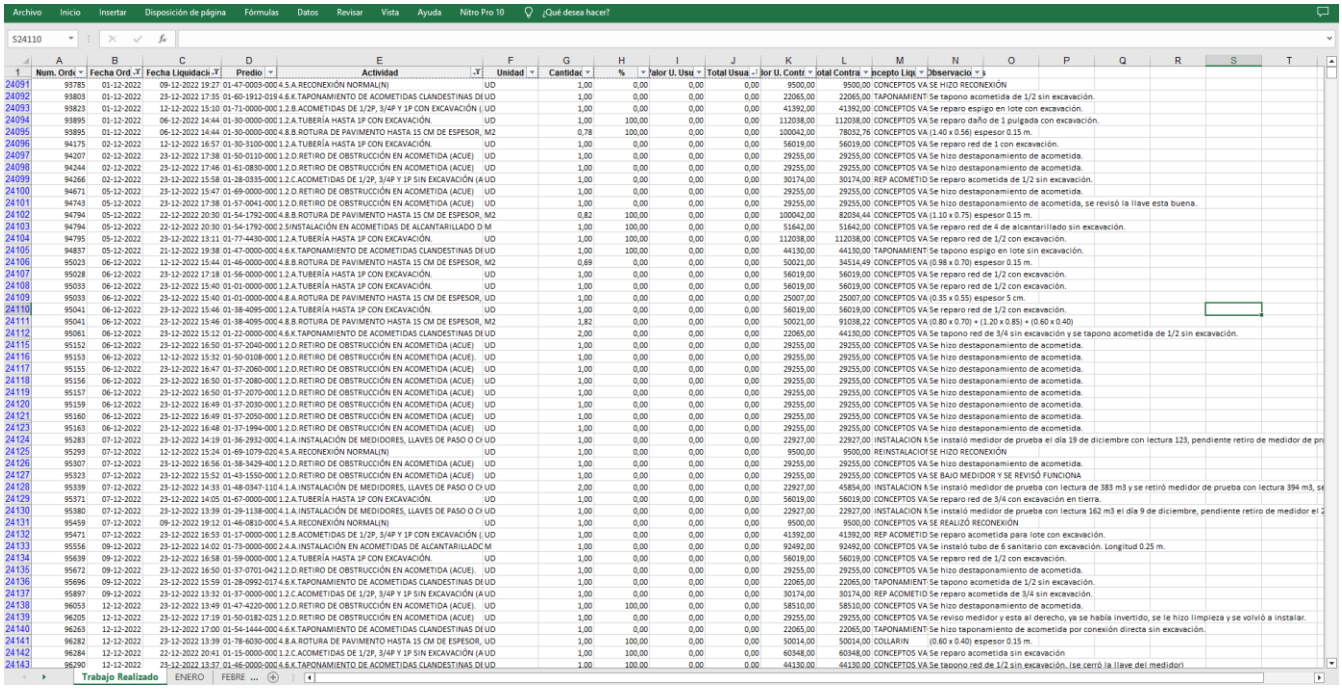
Así mismo, el valor ponderado de la matriz EFE es de un total de 3.11, esto quiere decir que externamente las estrategias el cual se están implementando en el área, se está reconociendo las oportunidades y amenazas creando estrategias eficaces para que la empresa crezca y, por consiguiente, solventar cualquier amenaza sin ningún.

3.1.2 Actividades relativas que requirió el área Físico Operativa

Actividad No 1: Revisión de liquidaciones del año anterior: Se hizo una revisión de las ordenes de servicio del año anterior relacionadas con el mantenimiento de redes de acueducto y alcantarillado con el fin de evitar inconsistencias y cobrar a usuarios o entidad correspondiente trabajos realizados por petición de los usuarios como acometidas, instalación de medidores, revisiones entre otras, se realiza periódicamente con el objetivo de optimizar los procesos que se implementan en la empresa.

Figura 3

Trabajos realizados, órdenes de servicios

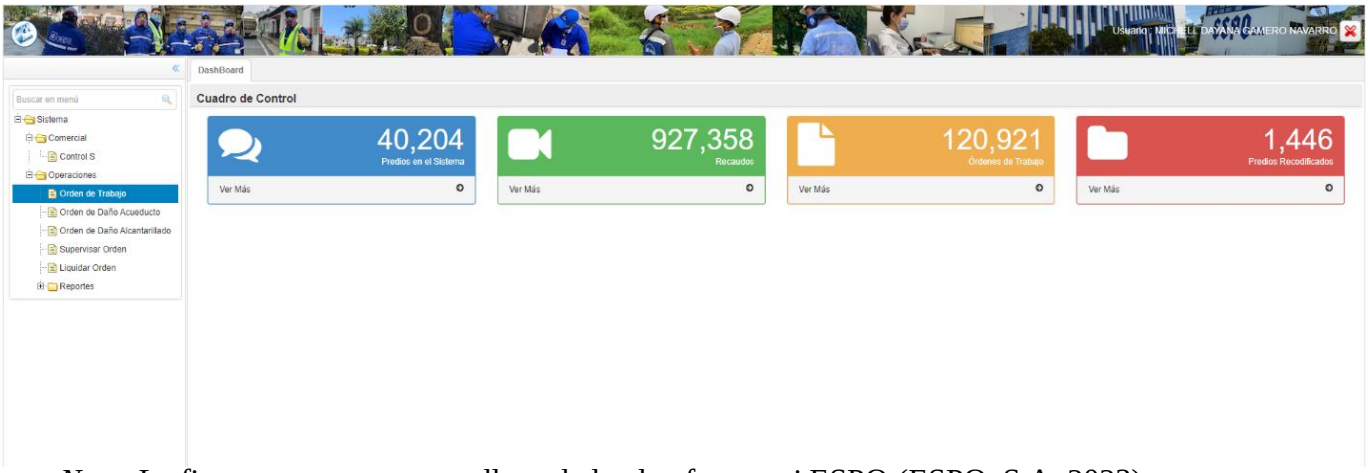


	Num. Orde	Fecha Ord	Fecha Liquidaci	Predio	Actividad	Unidad	Cantidad	%	Valor U. Usu	Total Usua	lor U. Contr	otal Contra	ncepto Liqu	Observacio
24091	93785	01-12-2022	09-12-2022 19:27	01-47-0003-000	4.5.A.RECONEXIÓN NORMAL(N)	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	9500,00	9500,00	CONCEPTOS VA	SE HIZO RECONEXIÓN
24092	93803	01-12-2022	23-12-2022 17:35	01-60-1912-019	4.6.K.TAPONAMIENTO DE ACOMETIDAS CLANDESTINAS DE	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	22065,00	22065,00	TAPONAMIENT	Se tapono acometida de 1/2 sin excavación.
24093	93823	01-12-2022	12-12-2022 15:10	01-71-0000-000	1.2.B.ACOMETIDAS DE 1/2P, 3/4P Y 1P CON EXCAVACIÓN (	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	41392,00	41392,00	CONCEPTOS VA	Se reparo espigo en lote con excavación.
24094	93895	01-12-2022	06-12-2022 14:44	01-30-0000-000	1.2.A.TUBERÍA HASTA 1P CON EXCAVACIÓN.	UD	1,00	100,00	0,00	0,00	112038,00	112038,00	CONCEPTOS VA	Se reparo daño de 1 pulgada con excavación.
24095	93895	01-12-2022	06-12-2022 14:44	01-30-0000-000	4.B.B.ROTURA DE PAVIMENTO HASTA 15 CM DE ESPESOR,	M2	0,78	100,00	0,00	0,00	100042,00	78032,76	CONCEPTOS VA	(1.40 x 0.56) espesor 0.15 m.
24096	94175	02-12-2022	12-12-2022 16:57	01-30-3100-000	1.2.A.TUBERÍA HASTA 1P CON EXCAVACIÓN.	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	56019,00	56019,00	CONCEPTOS VA	Se reparo red de 1 con excavación.
24097	94207	02-12-2022	23-12-2022 17:38	01-50-0110-000	1.2.D.RETIRO DE OBSTRUCCIÓN EN ACOMETIDA (ACUE)	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	29255,00	29255,00	CONCEPTOS VA	Se hizo destaponamiento de acometida.
24098	94244	02-12-2022	23-12-2022 17:46	01-61-0830-000	1.2.D.RETIRO DE OBSTRUCCIÓN EN ACOMETIDA (ACUE)	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	29255,00	29255,00	CONCEPTOS VA	Se hizo destaponamiento de acometida.
24099	94266	02-12-2022	23-12-2022 15:58	01-28-0335-000	1.2.C.ACOMETIDAS DE 1/2P, 3/4P Y 1P SIN EXCAVACIÓN (A	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	30174,00	30174,00	REP ACOMETID	Se reparo acometida de 1/2 sin excavación.
24100	94471	05-12-2022	23-12-2022 15:47	01-69-0000-000	1.2.D.RETIRO DE OBSTRUCCIÓN EN ACOMETIDA (ACUE)	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	29255,00	29255,00	CONCEPTOS VA	Se hizo destaponamiento de acometida.
24101	94743	05-12-2022	23-12-2022 17:38	01-57-0041-000	1.2.D.RETIRO DE OBSTRUCCIÓN EN ACOMETIDA (ACUE)	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	29255,00	29255,00	CONCEPTOS VA	Se hizo destaponamiento de acometida, se revisó la llave esta buena.
24102	94794	05-12-2022	22-12-2022 20:30	01-54-1792-000	4.B.B.ROTURA DE PAVIMENTO HASTA 15 CM DE ESPESOR,	M2	0,82	100,00	0,00	0,00	100042,00	82034,44	CONCEPTOS VA	(1.10 x 0.75) espesor 0.15 m.
24103	94794	05-12-2022	22-12-2022 20:30	01-54-1792-000	2.5INSTALACIÓN EN ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO D	M	1,00	100,00	0,00	0,00	51642,00	51642,00	CONCEPTOS VA	Se reparo red de 4 de alcantarillado sin excavación.
24104	94795	05-12-2022	23-12-2022 13:11	01-77-4430-000	1.2.A.TUBERÍA HASTA 1P CON EXCAVACIÓN.	UD	1,00	100,00	0,00	0,00	112038,00	112038,00	CONCEPTOS VA	Se reparo red de 1/2 con excavación.
24105	94837	05-12-2022	21-12-2022 19:38	01-47-0000-000	4.6.K.TAPONAMIENTO DE ACOMETIDAS CLANDESTINAS DE	UD	1,00	100,00	0,00	0,00	44130,00	44130,00	TAPONAMIENT	Se tapono espigo en lote sin excavación.
24106	95023	06-12-2022	12-12-2022 15:44	01-46-0000-000	4.B.B.ROTURA DE PAVIMENTO HASTA 15 CM DE ESPESOR,	M2	0,69	0,00	0,00	0,00	50021,00	34514,49	CONCEPTOS VA	(0.98 x 0.70) espesor 0.15 m.
24107	95028	06-12-2022	23-12-2022 17:18	01-56-0000-000	1.2.A.TUBERÍA HASTA 1P CON EXCAVACIÓN.	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	56019,00	56019,00	CONCEPTOS VA	Se reparo red de 1/2 con excavación.
24108	95033	06-12-2022	23-12-2022 15:40	01-01-0000-000	1.2.A.TUBERÍA HASTA 1P CON EXCAVACIÓN.	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	56019,00	56019,00	CONCEPTOS VA	Se reparo red de 1/2 con excavación.
24109	95033	06-12-2022	23-12-2022 15:40	01-01-0000-000	4.B.A.ROTURA DE PAVIMENTO HASTA 15 CM DE ESPESOR,	M2	0,45	0,00	0,00	0,00	25007,00	25007,00	CONCEPTOS VA	(0.35 x 0.55) espesor 5 cm.
24110	95041	06-12-2022	23-12-2022 15:46	01-38-4095-000	1.2.A.TUBERÍA HASTA 1P CON EXCAVACIÓN.	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	56019,00	56019,00	CONCEPTOS VA	Se reparo red de 1/2 con excavación.
24111	95041	06-12-2022	23-12-2022 15:46	01-38-4095-000	4.B.B.ROTURA DE PAVIMENTO HASTA 15 CM DE ESPESOR,	M2	1,82	0,00	0,00	0,00	50021,00	91038,22	CONCEPTOS VA	(0.80 x 0.70) + (1.20 x 0.85) + (0.60 x 0.40)
24112	95061	06-12-2022	23-12-2022 15:12	01-22-0000-000	4.6.K.TAPONAMIENTO DE ACOMETIDAS CLANDESTINAS DE	UD	2,00	0,00	0,00	0,00	22065,00	44130,00	CONCEPTOS VA	Se tapono red de 3/4 sin excavación y se tapono acometida de 1/2 sin excavación.
24115	95152	06-12-2022	23-12-2022 16:50	01-37-2040-000	1.2.D.RETIRO DE OBSTRUCCIÓN EN ACOMETIDA (ACUE)	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	29255,00	29255,00	CONCEPTOS VA	Se hizo destaponamiento de acometida.
24116	95153	06-12-2022	12-12-2022 15:32	01-50-0108-000	1.2.D.RETIRO DE OBSTRUCCIÓN EN ACOMETIDA (ACUE).	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	29255,00	29255,00	CONCEPTOS VA	Se hizo destaponamiento de acometida.
24117	95155	06-12-2022	23-12-2022 16:47	01-37-2060-000	1.2.D.RETIRO DE OBSTRUCCIÓN EN ACOMETIDA (ACUE)	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	29255,00	29255,00	CONCEPTOS VA	Se hizo destaponamiento de acometida.
24118	95156	06-12-2022	23-12-2022 16:50	01-37-2080-000	1.2.D.RETIRO DE OBSTRUCCIÓN EN ACOMETIDA (ACUE)	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	29255,00	29255,00	CONCEPTOS VA	Se hizo destaponamiento de acometida.
24119	95157	06-12-2022	23-12-2022 16:50	01-37-2070-000	1.2.D.RETIRO DE OBSTRUCCIÓN EN ACOMETIDA (ACUE)	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	29255,00	29255,00	CONCEPTOS VA	Se hizo destaponamiento de acometida.
24120	95159	06-12-2022	23-12-2022 16:49	01-37-2030-000	1.2.D.RETIRO DE OBSTRUCCIÓN EN ACOMETIDA (ACUE)	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	29255,00	29255,00	CONCEPTOS VA	Se hizo destaponamiento de acometida.
24121	95160	06-12-2022	23-12-2022 16:49	01-37-2050-000	1.2.D.RETIRO DE OBSTRUCCIÓN EN ACOMETIDA (ACUE)	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	29255,00	29255,00	CONCEPTOS VA	Se hizo destaponamiento de acometida.
24123	95163	06-12-2022	23-12-2022 16:48	01-37-1994-000	1.2.D.RETIRO DE OBSTRUCCIÓN EN ACOMETIDA (ACUE)	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	29255,00	29255,00	CONCEPTOS VA	Se hizo destaponamiento de acometida.
24124	95283	07-12-2022	23-12-2022 14:19	01-36-2932-000	4.1.A.INSTALACIÓN DE MEDIDORES, LLAVES DE PASO O CH	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	22927,00	22927,00	INSTALACION N	Se instaló medidor de prueba el día 19 de diciembre con lectura 123, pendiente retiro de medidor de pr
24125	95293	07-12-2022	12-12-2022 15:24	01-69-1079-020	4.5.A.RECONEXIÓN NORMAL(N)	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	9500,00	9500,00	REINSTALACIO	SE HIZO RECONEXIÓN
24126	95307	07-12-2022	23-12-2022 16:56	01-38-3429-400	1.2.D.RETIRO DE OBSTRUCCIÓN EN ACOMETIDA (ACUE)	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	29255,00	29255,00	CONCEPTOS VA	Se hizo destaponamiento de acometida.
24127	95323	07-12-2022	23-12-2022 15:52	01-43-1550-000	1.2.D.RETIRO DE OBSTRUCCIÓN EN ACOMETIDA (ACUE)	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	29255,00	29255,00	CONCEPTOS VA	SE BAJO MEDIDOR Y SE REVISÓ FUNCIONA
24128	95339	07-12-2022	14:33	01-48-0347-110	4.1.A.INSTALACIÓN DE MEDIDORES, LLAVES DE PASO O CH	UD	2,00	0,00	0,00	0,00	22927,00	45854,00	INSTALACION N	Se instaló medidor de prueba con lectura de 383 m3 y se retiró medidor de prueba con lectura 394 m3, se
24129	95371	07-12-2022	23-12-2022 14:05	01-67-0000-000	1.2.A.TUBERÍA HASTA 1P CON EXCAVACIÓN.	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	56019,00	56019,00	CONCEPTOS VA	Se reparo red de 3/4 con excavación en tierra.
24130	95380	07-12-2022	23-12-2022 13:39	01-29-1138-000	4.1.A.INSTALACIÓN DE MEDIDORES, LLAVES DE PASO O CH	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	22927,00	22927,00	INSTALACION N	Se instaló medidor de prueba con lectura 162 m3 el día 9 de diciembre, pendiente retiro de medidor el 2
24131	95459	07-12-2022	09-12-2022 19:12	01-46-0810-000	4.5.A.RECONEXIÓN NORMAL(N)	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	9500,00	9500,00	CONCEPTOS VA	SE REALIZÓ RECONEXIÓN
24132	95471	07-12-2022	23-12-2022 16:53	01-17-0000-000	1.2.B.ACOMETIDAS DE 1/2P, 3/4P Y 1P CON EXCAVACIÓN (	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	41392,00	41392,00	REP ACOMETID	Se reparo acometida para lote con excavación.
24133	95556	09-12-2022	23-12-2022 14:02	01-73-0000-000	2.4.A.INSTALACIÓN EN ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO	M	1,00	0,00	0,00	0,00	92492,00	92492,00	CONCEPTOS VA	Se instaló tubo de 6 sanitario con excavación. Longitud 0.25 m.
24134	95639	09-12-2022	23-12-2022 16:58	01-59-0000-000	1.2.A.TUBERÍA HASTA 1P CON EXCAVACIÓN.	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	56019,00	56019,00	CONCEPTOS VA	Se reparo red de 1/2 con excavación.
24135	95672	09-12-2022	23-12-2022 16:50	01-37-0701-042	1.2.D.RETIRO DE OBSTRUCCIÓN EN ACOMETIDA (ACUE).	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	29255,00	29255,00	CONCEPTOS VA	Se hizo destaponamiento de acometida.
24136	95696	09-12-2022	23-12-2022 15:59	01-28-0992-017	4.6.K.TAPONAMIENTO DE ACOMETIDAS CLANDESTINAS DE	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	22065,00	22065,00	TAPONAMIENT	Se tapono acometida de 1/2 sin excavación.
24137	95897	09-12-2022	23-12-2022 13:32	01-37-0000-000	1.2.C.ACOMETIDAS DE 1/2P, 3/4P Y 1P SIN EXCAVACIÓN (A	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	30174,00	30174,00	REP ACOMETID	Se reparo acometida de 3/4 sin excavación.
24138	96053	12-12-2022	23-12-2022 13:49	01-47-4220-000	1.2.D.RETIRO DE OBSTRUCCIÓN EN ACOMETIDA (ACUE).	UD	1,00	100,00	0,00	0,00	58510,00	58510,00	CONCEPTOS VA	Se hizo destaponamiento de acometida.
24139	96205	12-12-2022	23-12-2022 17:19	01-50-0182-025	1.2.D.RETIRO DE OBSTRUCCIÓN EN ACOMETIDA (ACUE)	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	29255,00	29255,00	CONCEPTOS VA	Se reviso medidor y esta al derecho, ya se había invertido, se le hizo limpieza y se volvió a instalar.
24140	96263	12-12-2022	23-12-2022 17:00	01-54-1444-000	4.6.K.TAPONAMIENTO DE ACOMETIDAS CLANDESTINAS DE	UD	1,00	0,00	0,00	0,00	22065,00	22065,00	TAPONAMIENT	Se hizo taponamiento de acometida por conexión directa sin excavación.
24141	96282	12-12-2022	23-12-2022 13:39	01-78-6030-000	4.B.A.ROTURA DE PAVIMENTO HASTA 15 CM DE ESPESOR,	UD	1,00	100,00	0,00	0,00	50014,00	50014,00	COLLARIN	(0.60 x 0.40) espesor 0.15 m.
24142	96284	12-12-2022	22-12-2022 20:41	01-15-0000-000	1.2.C.ACOMETIDAS DE 1/2P, 3/4P Y 1P SIN EXCAVACIÓN (A	UD	1,00	100,00	0,00	0,00	60348,00	60348,00	CONCEPTOS VA	Se reparo acometida sin excavación
24143	96290	12-12-2022	23-12-2022 13:37	01-46-0000-000	4.6.K.TAPONAMIENTO DE ACOMETIDAS CLANDESTINAS DE	UD	1,00	100,00	0,00	0,00	44130,00	44130,00	CONCEPTOS VA	Se tapono red de 1/2 sin excavación. (se cerró la llave del medidor)

Nota. En la anterior figura se observan los trabajos que fueron realizados de elaboración propia por medio de Excel donde se llevaba una secuencia de las ordenes de servicios en la empresa ESPO S.A

Figura 4

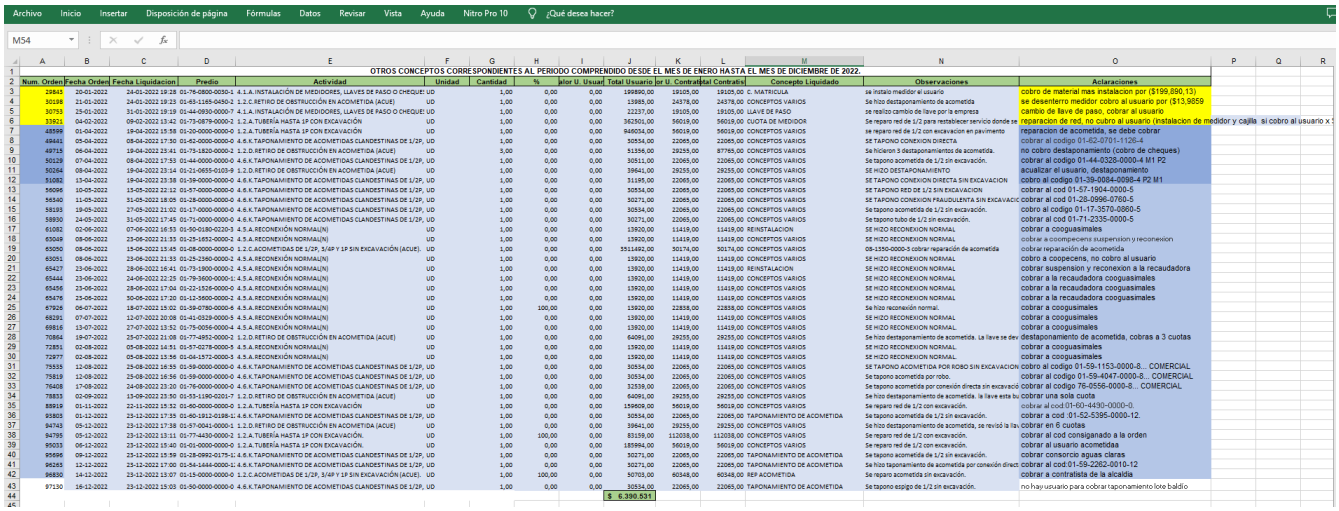
Trabajos realizados, órdenes de servicios



Nota. La figura muestra un pantallazo de la plataforma mi ESPO (ESPO, S.A, 2023)

Figura 5

Supervisión de órdenes, plataforma mi ESPO



OTROS CONCEPTOS CORRESPONDIENTES AL PERIODO COMPRENDIDO DESDE EL MES DE ENERO HASTA EL MES DE DICIEMBRE DE 2022.

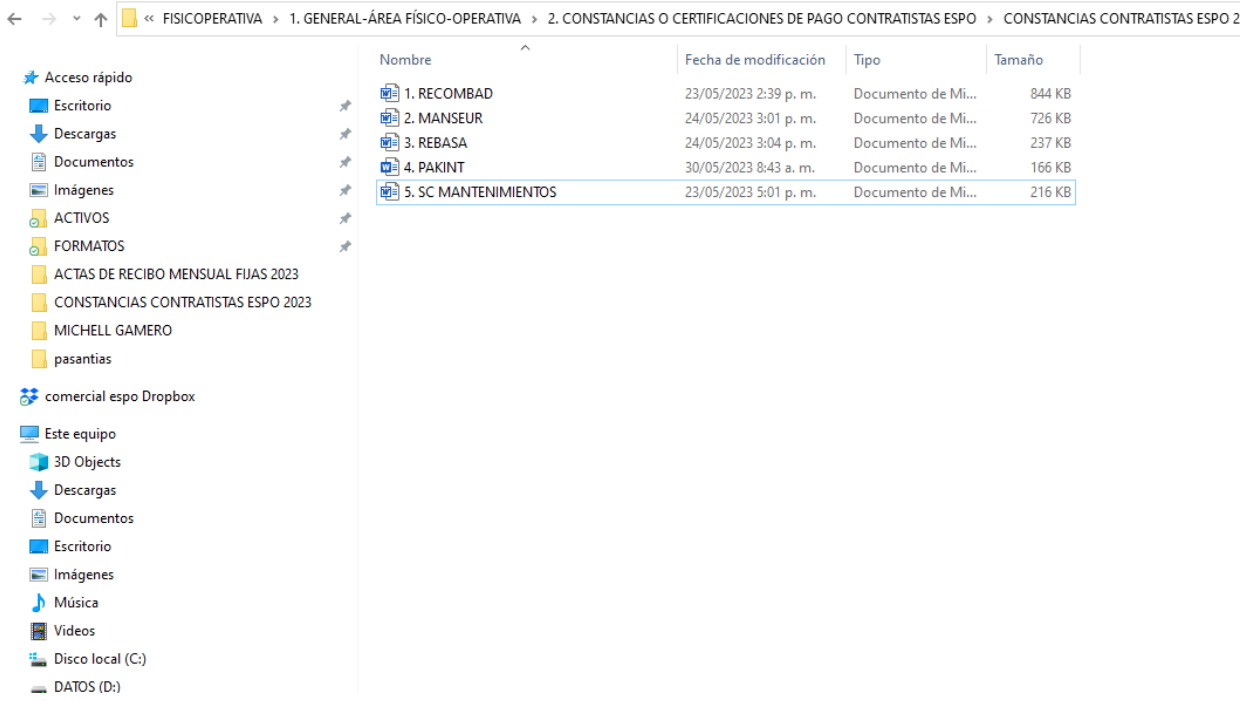
Num. Orden	Fecha Orden	Fecha Liquidacion	Predio	Actividad	Unidad	Cantidad	%	alor U. Usuar	Total Usuario	or U. Contrat	tal Contratis	Concepto Liquidado	Observaciones	Aclaraciones
29843	20-01-2022	24-01-2022 19:28	01-76-0800-0030-1	4.1.A.INSTALACIÓN DE MEDIDORES, LLAVES DE PASO O CHEQUE	UD	1,00	0,00	0,00	199890,00	19105,00	19105,00	C. MATRICULA	se instalo medidor al usuario	cobro de material mas instalacion por ($199.890,13)
30198	21-01-2022	24-01-2022 19:23	01-63-1165-0450-2	1.2.C.RETIRO DE OBSTRUCCIÓN EN ACOMETIDA (ACUE)	UD	1,00	0,00	0,00	23985,00	24378,00	24378,00	CONCEPTOS VARIOS	Se hizo destaponamiento de acometida	se desenterro medidor cobro al usuario por ($13,9859
30753	25-01-2022	31-01-2022 19:19	01-44-0930-0000-7	4.1.A.INSTALACIÓN DE MEDIDORES, LLAVES DE PASO O CHEQUE	UD	1,00	0,00	0,00	22137,00	19105,00	19105,00	LLAVE DE PASO	se realizo cambio de llave por la empresa	cambio de llave de paso, cobrar al usuario
31921	04-02-2022	09-02-2022 13:42	01-73-0879-0000-2	1.2.A.TUBERÍA HASTA 1P CON EXCAVACIÓN	UD	1,00	0,00	0,00	362301,00	56019,00	56019,00	CUOTA DE MEDIDOR	Se reparo red de 1/2 para restablecer servicio donde se	reparacion de red, no cubro al usuario (instalacion de medidor y cajilla si cobro al usuario x
43599	01-04-2022	19-04-2022 15:58	01-20-0000-0000-0	1.2.A.TUBERÍA HASTA 1P CON EXCAVACIÓN	UD	1,00	0,00	0,00	946034,00	56019,00	56019,00	CONCEPTOS VARIOS	se reparo red de 1/2 con excavación en pavimento	reparacion de acometida, se debe cobrar
49441	05-04-2022	08-04-2022 17:30	01-62-0000-0000-0	4.6.K.TAPONAMIENTO DE ACOMETIDAS CLANDESTINAS DE 1/2P,	UD	1,00	0,00	0,00	30554,00	22065,00	22065,00	CONCEPTOS VARIOS	SE TAPONO CONEXION DIRECTA	cobrar al codigo 01-62-0701-1126-4
49715	06-04-2022	19-04-2022 23:41	01-73-1820-0000-2	1.2.D.RETIRO DE OBSTRUCCIÓN EN ACOMETIDA (ACUE)	UD	3,00	0,00	0,00	51336,00	29255,00	87765,00	CONCEPTOS VARIOS	Se hicieron 3 destaponamientos de acometida.	no cobro destaponamiento (cobro de cheques)
50129	07-04-2022	08-04-2022 17:53	01-44-0000-0000-0	4.6.K.TAPONAMIENTO DE ACOMETIDAS CLANDESTINAS DE 1/2P,	UD	1,00	0,00	0,00	30511,00	22065,00	22065,00	CONCEPTOS VARIOS	Se tapono acometida de 1/2 sin excavación.	cobrar al codigo 01-44-0328-0000-4 M1 P2
50264	08-04-2022	19-04-2022 23:14	01-21-0655-0103-9	1.2.D.RETIRO DE OBSTRUCCIÓN EN ACOMETIDA (ACUE)	UD	1,00	0,00	0,00	39641,00	29255,00	29255,00	CONCEPTOS VARIOS	SE HIZO DESTAPONAMIENTO	acualizar el usuario, destaponamiento
51082	13-04-2022	19-04-2022 23:38	01-38-0000-0000-0	4.6.K.TAPONAMIENTO DE ACOMETIDAS CLANDESTINAS DE 1/2P,	UD	1,00	0,00	0,00	31195,00	22065,00	22065,00	CONCEPTOS VARIOS	SE TAPONO CONEXION DIRECTA SIN EXCAVACION	cobro al codigo 01-39-0084-0098-4 P2 M1
54096	10-05-2022	15-05-2022 22:12	01-67-0000-0000-0	4.6.K.TAPONAMIENTO DE ACOMETIDAS CLANDESTINAS DE 1/2P,	UD	1,00	0,00	0,00	30554,00	22065,00	22065,00	CONCEPTOS VARIOS	SE TAPONO RED DE 1/2 SIN EXCAVACION	cobrar al cod 01-57-1904-0000-5
54540	11-05-2022	31-05-2022 18:05	01-28-0000-0000-0	4.6.K.TAPONAMIENTO DE ACOMETIDAS CLANDESTINAS DE 1/2P,	UD	1,00	0,00	0,00	30271,00	22065,00	22065,00	CONCEPTOS VARIOS	SE TAPONO CONEXION FRAUDULENTA SIN EXCAVACIC	cobrar al cod 01-28-0996-0760-5
58193	19-05-2022	27-05-2022 21:02	01-17-0000-0000-0	4.6.K.TAPONAMIENTO DE ACOMETIDAS CLANDESTINAS DE 1/2P,	UD	1,00	0,00	0,00	30534,00	22065,00	22065,00	CONCEPTOS VARIOS	Se tapono acometida de 1/2 sin excavación.	cobro al codigo 01-17-3570-0860-5
58890	24-05-2022	31-05-2022 17:45	01-71-0000-0000-0	4.6.K.TAPONAMIENTO DE ACOMETIDAS CLANDESTINAS DE 1/2P,	UD	1,00	0,00	0,00	30271,00	22065,00	22065,00	CONCEPTOS VARIOS	Se tapono tubo de 1/2 sin excavación.	cobrar al cod 01-71-2335-0000-5
61082	02-06-2022	07-06-2022 16:53	01-90-0180-0230-3	4.5.A.RECONEXIÓN NORMAL(N)	UD	1,00	0,00	0,00	19820,00	11419,00	11419,00	REINSTALACION	SE HIZO RECONEXION NORMAL	cobrar a coogusimales
63049	08-06-2022	23-06-2022 21:33	01-25-1652-0000-2	4.5.A.RECONEXIÓN NORMAL(N)	UD	1,00	0,00	0,00	19920,00	11419,00	11419,00	CONCEPTOS VARIOS	SE HIZO RECONEXION NORMAL	cobrar a coompecens suspension y reconexion
63050	08-06-2022	15-06-2022 13:45	01-08-0000-0000-0	1.2.C.ACOMETIDAS DE 1/2P, 3/4P Y 1P SIN EXCAVACIÓN (ACUE).	UD	1,00	0,00	0,00	3511492,00	30174,00	30174,00	CONCEPTOS VARIOS	08-1350-0000-5 cobrar reparación de acometida	cobrar reparación de acometida
65051	09-06-2022	23-06-2022 21:33	01-25-1960-0000-2	4.5.A.RECONEXIÓN NORMAL(N)	UD	1,00	0,00	0,00	19920,00	11419,00	11419,00	CONCEPTOS VARIOS	SE HIZO RECONEXION NORMAL	cobro a coopecens, no cobro al usuario
65427	23-06-2022	28-06-2022 16:41	01-73-1900-0000-2	4.5.A.RECONEXIÓN NORMAL(N)	UD	1,00	0,00	0,00	19920,00	11419,00	11419,00	REINSTALACION	SE HIZO RECONEXION NORMAL	cobrar suspension y reconexion a la recaudadora
65444	23-06-2022	24-06-2022 22:25	01-79-3600-0000-1	4.5.A.RECONEXIÓN NORMAL(N)	UD	1,00	0,00	0,00	13920,00	11419,00	11419,00	CONCEPTOS VARIOS	SE HIZO RECONEXION NORMAL	cobrar a la recaudadora coogusimales
65456	23-06-2022	28-06-2022 17:04	01-22-1526-0000-0	4.5.A.RECONEXIÓN NORMAL(N)	UD	1,00	0,00	0,00	19820,00	11419,00	11419,00	CONCEPTOS VARIOS	SE HIZO RECONEXION NORMAL	cobrar a la recaudadora coogusimales
65476	23-06-2022	30-06-2022 17:20	01-12-3600-0000-2	4.5.A.RECONEXIÓN NORMAL(N)	UD	1,00	0,00	0,00	19920,00	11419,00	11419,00	CONCEPTOS VARIOS	SE HIZO RECONEXION NORMAL	cobrar a la recaudadora coogusimales
67926	06-07-2022	18-07-2022 15:02	01-39-0780-0000-4	4.5.A.RECONEXIÓN NORMAL(N)	UD	1,00	100,00	0,00	19920,00	22838,00	22838,00	CONCEPTOS VARIOS	Se hizo reconexión normal.	cobrar a coogusimales
68391	07-07-2022	12-07-2022 20:08	01-41-0329-0000-5	4.5.A.RECONEXIÓN NORMAL(N)	UD	1,00	0,00	0,00	19920,00	11419,00	11419,00	CONCEPTOS VARIOS	SE HIZO RECONEXION NORMAL	cobrar a coogusimales
69816	13-07-2022	27-07-2022 13:51	01-75-0056-0000-4	4.5.A.RECONEXIÓN NORMAL(N)	UD	1,00	0,00	0,00	13920,00	11419,00	11419,00	CONCEPTOS VARIOS	SE HIZO RECONEXION NORMAL	cobrar a coogusimales
70864	19-07-2022	25-07-2022 21:08	01-77-4952-0000-2	1.2.D.RETIRO DE OBSTRUCCIÓN EN ACOMETIDA (ACUE)	UD	1,00	0,00	0,00	64091,00	29255,00	29255,00	CONCEPTOS VARIOS	Se hizo destaponamiento de acometida. La llave se dev	destaponamiento de acometida, cobras a 3 cuotas
72851	02-08-2022	05-08-2022 14:51	01-57-0278-0000-5	4.5.A.RECONEXIÓN NORMAL(N)	UD	1,00	0,00	0,00	13920,00	11419,00	11419,00	CONCEPTOS VARIOS	SE HIZO RECONEXION NORMAL	cobrar a coogusimales
72877	02-08-2022	05-08-2022 16:56	01-04-1972-0000-3	4.5.A.RECONEXIÓN NORMAL(N)	UD	1,00	0,00	0,00	13920,00	11419,00	11419,00	CONCEPTOS VARIOS	SE HIZO RECONEXION NORMAL	cobrar a coogusimales
75535	12-08-2022	25-08-2022 16:55	01-59-0000-0000-0	4.6.K.TAPONAMIENTO DE ACOMETIDAS CLANDESTINAS DE 1/2P,	UD	1,00	0,00	0,00	30534,00	22065,00	22065,00	CONCEPTOS VARIOS	SE TAPONO ACOMETIDA POR ROBO SIN EXCAVACION	cobro al codigo 01-59-1153-0000-8... COMERCIAL
75819	12-08-2022	25-08-2022 16:56	01-59-0000-0000-0	4.6.K.TAPONAMIENTO DE ACOMETIDAS CLANDESTINAS DE 1/2P,	UD	1,00	0,00	0,00	30534,00	22065,00	22065,00	CONCEPTOS VARIOS	Se tapono acometida por robo.	cobrar al codigo 01-59-4047-0000-8... COMERCIAL
76408	17-08-2022	24-08-2022 13:20	01-76-0000-0000-0	4.6.K.TAPONAMIENTO DE ACOMETIDAS CLANDESTINAS DE 1/2P,	UD	1,00	0,00	0,00	32539,00	22065,00	22065,00	CONCEPTOS VARIOS	Se tapono acometida por conexión directa sin excavacio	cobrar al codigo 76-0556-0000-8... COMERCIAL
78833	02-09-2022	13-09-2022 23:50	01-53-1190-0201-7	1.2.D.RETIRO DE OBSTRUCCIÓN EN ACOMETIDA (ACUE)	UD	1,00	0,00	0,00	64091,00	29255,00	29255,00	CONCEPTOS VARIOS	Se hizo destaponamiento de acometida. la llave esta bu	cobrar una sola cuota
88919	01-11-2022	22-11-2022 15:32	01-60-0000-0000-0	1.2.A.TUBERÍA HASTA 1P CON EXCAVACIÓN	UD	1,00	0,00	0,00	159609,00	56019,00	56019,00	CONCEPTOS VARIOS	Se reparo red de 1/2 con excavación.	cobrar al cod 01-60-4490-0000-0
91803	01-12-2022	23-12-2022 17:35	01-60-1912-0198-1	4.6.K.TAPONAMIENTO DE ACOMETIDAS CLANDESTINAS DE 1/2P,	UD	1,00	0,00	0,00	30534,00	22065,00	22065,00	TAPONAMIENTO DE ACOMETIDA	Se tapono acometida de 1/2 sin excavación.	cobrar a cod. 01-52-5395-0000-12
94743	05-12-2022	23-12-2022 17:38	01-67-0041-0000-1	1.2.D.RETIRO DE OBSTRUCCIÓN EN ACOMETIDA (ACUE)	UD	1,00	0,00	0,00	39641,00	29255,00	29255,00	CONCEPTOS VARIOS	Se hizo destaponamiento de acometida, se revisó la lla	cobrar en 6 cuotas
94795	05-12-2022	23-12-2022 13:11	01-77-4430-0000-2	1.2.A.TUBERÍA HASTA 1P CON EXCAVACIÓN.	UD	1,00	100,00	0,00	83159,00	112038,00	112038,00	CONCEPTOS VARIOS	Se reparo red de 1/2 con excavación.	cobrar al cod consiganado a la orden
95033	06-12-2022	23-12-2022 15:40	01-01-0000-0000-0	1.2.A.TUBERÍA HASTA 1P CON EXCAVACIÓN.	UD	1,00	0,00	0,00	185994,00	56019,00	56019,00	CONCEPTOS VARIOS	Se reparo red de 1/2 con excavación.	cobrar al usuario acometidaa
95696	09-12-2022	23-12-2022 15:59	01-28-0992-0175-1	4.6.K.TAPONAMIENTO DE ACOMETIDAS CLANDESTINAS DE 1/2P,	UD	1,00	0,00	0,00	30271,00	22065,00	22065,00	TAPONAMIENTO DE ACOMETIDA	Se tapono acometida de 1/2 sin excavación.	cobrar consorcio aguas claras
96265	12-12-2022	23-12-2022 17:00	01-54-1444-0000-1	4.6.K.TAPONAMIENTO DE ACOMETIDAS CLANDESTINAS DE 1/2P,	UD	1,00	0,00	0,00	30271,00	22065,00	22065,00	TAPONAMIENTO DE ACOMETIDA	Se hizo taponamiento de acometida por conexión direct	cobrar al cod:01-59-2262-0010-12
96830	14-12-2022	23-12-2022 13:07	01-15-0000-0000-0	1.2.C.ACOMETIDAS DE 1/2P, 3/4P Y 1P SIN EXCAVACIÓN (ACUE).	UD	1,00	100,00	0,00	50703,00	60348,00	60348,00	REP ACOMETIDA	Se reparo acometida sin excavación.	cobrar a contratista de la alcaldia
97130	16-12-2022	23-12-2022 15:03	01-90-0000-0000-0	4.6.K.TAPONAMIENTO DE ACOMETIDAS CLANDESTINAS DE 1/2P,	UD	1,00	0,00	0,00	30534,00	22065,00	22065,00	TAPONAMIENTO DE ACOMETIDA	Se tapono espigo de 1/2 sin excavación.	no hay usuario para cobrar taponamiento lote baldio
									$ 6.390.531					

Nota. En esta figura de elaboración propia se evidencia una captura del trabajo realizado por medio de Excel de la supervisión de las ordenes de servicio de la empresa EPSO S.A

Actividad No 2. Preparación de las actas de liquidación mensualmente, correspondientes a las cuentas de cobro presentadas por los contratistas: Llegado fin de mes los contratistas pasan las cuentas de cobro de los servicios prestados a la empresa de ESPO S.A, como recolección y transporte de residuos sólidos, barrido en el municipio de Ocaña, arreglo y poda de vías de acceso, zonas verdes y parques, servicio de vigilancia y seguridad privada y mantenimiento, adecuación, operación y cuidado de la planta de tratamiento de residuos orgánicos, las cuales se certifican por el Área físico operativa, siendo aprobadas por Gerencia, trasladadas a Tesorería para el respectivo y correcto procedimiento de pago.

Figura 6

Cuentas de cobro

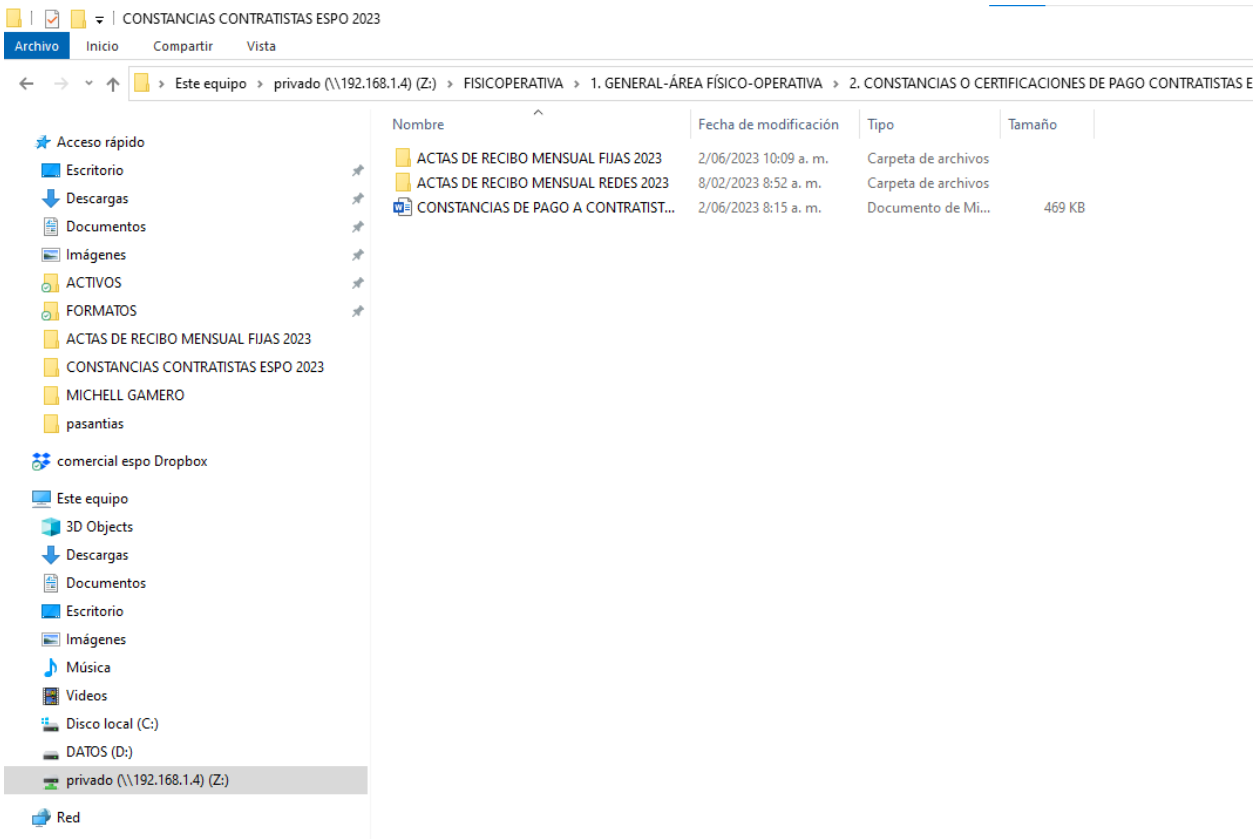


Nota. En la presente figura de elaboración propia muestra una captura de pantalla sobre las cuentas de cobro que se realizó en la empresa ESPO S.A la cual era una de las funciones asignadas.

Actividad No 3. Elaboración de los cobros correspondientes de trabajos realizados a las acometidas de acueducto y alcantarillado entre otros. Realización de cuentas de cobro por trabajos realizados en el servicio de aseo acueducto y alcantarillado, ordenes de servicio en totalidad y anticipo entre otras prestados a la empresa de ESPO S.A, teniendo como proceso mantenimiento, suministro, reparación, transporte, alquiler, obras en general etc. De igual manera se certifican por el área físico operativa siendo aprobadas por Gerencia, trasladadas a Tesorería para el respectivo y correcto procedimiento de pago.

Figura 7

Realización de cuentas de cobro



Nota. En la presente figura de elaboración propia muestra una captura de pantalla sobre la realización de las cuentas de cobro que se realizó en la empresa ESPO S.A la cual era una de las funciones asignadas.

Figura 8

Trámites de cuentas de cobro



Nota. Se anexa en esta figura evidencia del área encargado y apoyo a la empresa ESPO S.A mediante la modalidad de pasantías.

3.1.3 Plan de mejora para el área físico operativa de ESPO S. A

Teniendo en cuenta toda la información del diagnóstico expuesto anteriormente, se realizó un Plan de mejoramiento para el área físico operativa de ESPO S.A., con el fin de presentar opciones para la búsqueda de resultados más concretos en su ejecución.

El cual se socializó y explicó al jefe del área físico operativa y talento humano el día 30 de junio del 2023 lo cual se aprobó y ejecutara en el próximo semestre del presente año.

Tabla 5

Plan de mejora

Debilidades	Estrategias	Problemas o causas	Objetivos	Recursos	Indicador	Tiempo	Responsable
Poca capacitación al personal del area fisico operativa	Identificación de las necesidades a capacitar por medio de encuestas o diagnósticos. Selección del colaborador con más experiencia en el área para que capacite a los nuevos colaboradores.	Resultados negativos en las actividades realizadas en el área. Pérdida en la productividad.	Determinar las necesidades a capacitar por medio de la recolección de información hacia el personal	Gestión humana de la empresa Equipos tecnológicos	Conocimientos en las tareas asignadas y resultados eficientes. Reducción de tiempos. Capacitaciones cada inicio y fin de semestre	Trasncurso del año 2023	Gerente de la empresa Recurso humano
Deficiente comunicación y cooperación entre los colaboradores	Integración para el fomento de la cultura organizacional. Identificación de los problemas en la realación de los colaboradores por medio de tareas en trabajo de equipo	Ambiente tenso y poco colaborativo en la empresa. Eneficiencia en la toma de decisiones.	Mejorar la capacidad de resolución de problemas en la empresa	Encuestas fisicas o virtuales Integración con charlas y retroalimentación	Relación eficaz entre los compañeros. Aumento de la productividad organizacional.	Trasncurso del año 2023	Gerente de la empresa Todos los colaboradores

Insatisfacción por parte de los usuarios	Comprención e interacción de las expectativas de los usuarios. Reducción los tiempos de espera.	Reducción en la calidad de vida en los usuarios. Baja reputación empresarial	Mejorar la satisfacción de los clientes	Encuesta a los clientes Servicio post venta Uso de la tecnología	Confianza por parte de los usuarios. Estabilidad en la identidad y reputación de la empresa.	Trasncurso del año 2023	Gerente de la empresa Todas las áreas de la empresa
Ausencia de una guía de acompañamiento para los pasantes y práticantes	Supervisión a los pasantes y práticantes frecuentemente. Reconocimiento por las tareas realizadas de los pasantes y práticantes.	Insatisfacción por el trabajo realizado en la empresa. Desconocimientos del plan de actividades.	Diseñar una guía de acompañamiento para los pasantes y prácticantes de la empresa.	Instrumento de relato cronológico Recursos monetarios Certificado de experiencia y reconocimiento	Experiencia laboral para los pasantes y prácticnates. Impacto positivo para la empresa.	Trasncurso del año 2023	Gerente de la empresa

En la tabla presente, se observan las debilidades identificadas en la empresa ESPO S.A, las cuales se les diseñó un plan para el mejoramiento de las mismas, con estrategias, posibles causas o problemas; igualmente, objetivos a alcanzar, tomando en cuenta los recursos, el tiempo y, por ende, reflejarse en unos indicadores con sus respetivos responsables y así poder lograr resultados e imagen más alta de la empresa a nivel interno y externo.

Capítulo 4. Diagnostico final

En el presente trabajo de modalidad de pasantía, fueron significativos los aportes y cambios presentados como profesional los cuales a partir del área encargada como lo fue en la operativa de la empresa la cual la función era llevar las cuentas de cobro; pero, también tuve aprendizajes generales de las demás funciones de la misma, llevando un orden contable y administrativo; por consiguiente, fortaleciendo más mis habilidades tanto intra como interpersonales; como la escucha activa, la comunicación asertiva, la empatía y entre otras que conllevaron a tener una excelente relación con el jefe y demás colaboradores de la empresa, así mismo, es significante los aportes como pasante debido a que adquirí la experiencia y el conocimiento de cómo es el proceso laboral como profesional en administración de empresas en dicha empresa; igualmente, considero que la empresa adquirió un valor importante al momento de permitir la oportunidad de realizar el plan de trabajo donde para la misma y a nivel personal hubieron cambios e impactos positivos de crecimiento y mejora.

5. Conclusiones

Se diagnosticó una evaluación de los factores externos e internos los cuales reflejaron que la empresa en general está estable en sus factores, la cual está aprovechando las oportunidades para enfrentar las amenazas externamente y, por consiguiente, mantiene fortalezas para poder mejorar en las debilidades que tienen o pueden llegar a enfrentar; sin embargo, debe seguir fortaleciendo las debilidades y enfrentando las amenazas por medio de las oportunidades, para verse reflejados en resultados positivos tanto interno como externo.

Se realizó un plan de mejora para la empresa, la cual se caracterizó por medio de las debilidades determinadas para así realizar estrategias por medio de objetivos a lograr en un lapso de tiempo y, por ende, tomando en cuenta los recursos, indicadores y responsables del mismo para el mejoramiento del área operativa y las demás en la empresa para mayores resultados eficientes.

Se propuso diferentes actividades relativas que se requieren en el área físico operativo, donde se hizo revisiones en las liquidaciones, igualmente, la preparación de las actas de liquidación cada mes en las respectivas de las cuentas de cobro y la elaboración de los cobros correspondientes de trabajos realizados a las acometidas de acueducto, aseo y alcantarillado entre otros.

6. Recomendaciones

La empresa debe diagnosticar la evaluación constante de los diferentes factores de la misma, para conocer cómo se encuentran y así poder determinar estrategias que permitan mejorar y adecuarse a los cambios del entorno y mantener un equilibrio en cada función de la empresa.

Realizar plan de mejoras u otros modelos de mejoramiento son necesario para tener claridad en que se debe mejorar y como llegar a realizarlo, en busca de soluciones pertinente y toma de decisiones acertadas para la empresa y así poder reducir índices negativos que afectan de forma directa e indirecta a la empresa.

La empresa debe proponer actividades constantes que permitan conocer el estado actual de la misma en diferentes áreas, para así conocer la función que está llevando a cabo respecto a las tareas planteadas; que, por ende, permitirán lograr los objetivos de la empresa.

Referencias

Acevedo , A. (2017). *manual de induccion.*

Alcaldía de Bógota,Sentencia 496 de 1998 Corte Constitucional de Colombia. (1998). Sentencia 496 de 1998 Corte Constitucional de Colombia: https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/listados/tematica2.jsp?subtema=27461

Autónoma. (s.f.). *Universidad autónoma del Peru*. https://www.autonoma.pe/comunidad/blogs/direccion-administracion-empresas/#:~:text=La%20direcci%C3%B3n%20en%20la%20Administraci%C3%B3n%20de%20Empresas%20hace%20referencia%20a,sus%20niveles%20m%C3%A1ximos%20de%20productividad.

Bembibre , C. (Octubre de 2010). *definiciónabc.* https://www.definicionabc.com/tecnologia/acueducto.php

Chiavenato, I. (2009). *Administracion de recursos humanos* . Rio de Janeiro, Brasil: Elsevier Editora Ltda.

Congreso de Colombia ley 9, artículo 1. (24 de enero de 1979). *función pública.* https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1177

Congreso de Colombia, ley 142 de 1994. (s.f.). *Función púbica* . https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=2752

Congreso de Colombia, ley 142, artículo 1. (11 de julio de 1994). *función pública.* https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=2752

Congreso de Colombia, ley 9 de 1979. (s.f.). *función pública* . https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1177

Congreso de Colombia, ley 9, aartículo 72. (24 de enero de 1979). *función pública* . https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1177

Congreso de Colombia, ley 9, artículo 51. (24 de enero de 1979). *función pública* . https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1177

Congreso de Colombia, ley 9, artículo 2. (24 de enero de 1979). *función pública* . https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1177

Congreso de Colombia, ley 9, artículo 3. (24 de enero de 1979). *Función pública* . https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1177

Congreso de Colombia, ley 9, artículo 64. (24 de enero de 1979). *función pública* . https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1177

Congreso de Colombia, ley 9, artículo 65. (24 de enero de 1979). *función pública* . https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1177

Congreso de Colombia, ley 9, artículo 66. (24 de enero de 1979). *Función pública.* https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1177

Congreso de Colombia, ley 9, artículo 67. (24 de enero de 1979). *función pública.* https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1177

Congreso de Colombia, ley 9, artículo 68. (24 de enero de 1979). *función pública* . https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1177

Congreso de Colombia, ley 9, articulo 69. (24 de enero de 1979). *función pública* . https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1177

Congreso de Colombia, ley 9, artículo 70. (4 de enero de 1979). *función pública* . https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1177

Congreso de Colombia, ley 9, artículo 71. (24 de enero de 1979). *función pública.* https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1177

Congreso de Colombia, ley 9, artículo 75. (24 de enero de 1979). *función pública* . https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1177

Congreso de Colombia, ley 9, artículo 76. (24 de enero de 1979). Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1177

Congreso de Colombia, ley 9, artículo 78. (24 de enero de 1979). *funión pública* . https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1177

Decreto 1083. (26 de mayo de 2015). *función pública.* https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866

Decreto 1575. (9 de mayo de 2007). *función pública* . https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=30007

Decreto 1575, artículo 1. (9 de mayo de 2007). *función pública.* https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=30007

Definicionabc. (nov de 2009). *Definicionabc*. Definicionabc: https://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php

ESPO, S.A. (2023). *ESPO S.A.* http://www.espo.com.co

Etecé. (14 de agosto de 2020). *concepto de.* capacitación : https://concepto.de/capacitacion-2/

Fingermann. (10 de mayo de 2017). *deconceptos.com.* https://deconceptos.com/tecnologia/acueducto

Función Pública. (s.f). *Funciónpública.gov.* Colombia potencia de la vida : https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Descentralizaci%C3%B3n

Gerencie. (21 de Octubre de 2021). *Gerencie.com*. https://www.gerencie.com/sociedad-anonima.html#:~:text=Una%20sociedad%20an%C3%B3nima%20es%20una,sus%20aportes%20a%20la%20sociedad.

ley 734. (5 de febreo de 2002). *función pública.* https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4589

ley 734, artículo 33. (5 de febrero de 2002). *función pública.* https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4589

ley 87. (29 de noviembre de 1993). *función pública* . https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=300

ley 87, artículo 1. (29 de noviembre de 1993). *función pública.* https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=300

ley 87, artículo 2 . (29 de noviembre de 1993). *función pública* . https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=300

ley 909. (23 de septiembre de 2004). *función pública* . https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=14861

ley 909, artículo 1. (23 de septiembre de 2004). *función pública* . https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=14861

Minaambiente. (2023). *Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible*. https://archivo.minambiente.gov.co/index.php/temas-planeacion-y-seguimiento/47-tema-inicial#:~:text=Una%20definici%C3%B3n%20de%20planeaci%C3%B3n%20simple,y%20prever%20sus%20consecuencias%20futuras.

Moreno, J. (3 de abril de 2023). *bloghubspot.* https://blog.hubspot.es/service/que-es-atencion-al-cliente

Rojas , M. (s.f). *studocu.* Obtenido de https://www.studocu.com/es-mx/document/instituto-politecnico-nacional/expresion-grafica-ii/alcantarillado-definicion-e-identificacion-de-las-partes-que-integran-un-sistema-de-alcantarillado/26793430

Siapa. (feb de 2014). *Siapa.* https://www.siapa.gob.mx/sites/default/files/capitulo_3._alcantarillado_sanitario.pdf

UAESP. (s.f). *Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos*. https://www.uaesp.gov.co/transparencia/informacion-interes/glosario/servicio-ordinario-aseo#:~:text=Es%20la%20modalidad%20de%20prestaci%C3%B3n,de%20servicios%20definidos%20como%20especiales.

Velez, A. U. (9 de mayo de 2007). *Funcion Publica*. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=30007#:~:text=El%20objeto%20del%20presente%20decreto,consumo%2C%20exceptuando%20el%20agua%20envasada.

Westreicher, G. (13 de febrero de 2020). *Economipedia*. https://economipedia.com/definiciones/servicio-publico.html

WiKipedia. (5 de abr de 2013). *WiKipedia*. WiKipedia: https://es.wikipedia.org/wiki/Acueducto