La Jagua de Ibirico – Cesar, 17 de diciembre de 2024

GESTIÓN COMERCIAL

Gestionar de manera efectiva, a través de un conjunto de acciones, que nos permitan organizar y coordinar los programas y estrategias de recaudo, con la ayuda de todo el personal de facturación, el cual siempre esta con la mayor disposición y compromiso.

El proceso de cobranza se focaliza en contactar a los usuarios por los distintos canales (visitas, llamado, telefónico, cartas) para informar el estado de sus facturas, Hacer convenios de pago con plazos flexibles, en donde el usuario pueda cumplir con lo convenido y logre liquidar la deuda.

La gestión comercial es uno de los procesos más relevantes para la empresa, es allí donde se tiene contacto directo con el usuario lo cual permite establecer peticiones, quejas y reclamos frecuentes, novedades en la prestación de servicio, comportamiento de pago y falencias en el proceso. De Las características principales que se evidenciaron en el proceso son: medidores que no registraban el consumo real de los usuarios, clandestinidad y fraude en las conexiones de acueducto, incumplimiento de acuerdos de pago, elevados niveles de cartera.

Se describen cada una de las estrategias adelantadas:

Se revisa el estado de cartera, con el fin de determinar la suma de los deudores así:

- Revisión de la cartera: Se examina la lista de deudores para determinar el total de las deudas pendientes.
- Visitas a deudores morosos: Se realizan visitas a los deudores en mora para establecer un primer contacto y comenzar el proceso de recuperación.
- Comunicación inicial: Se contacta a los deudores por teléfono, correo electrónico u otros medios para informarles sobre su deuda y la necesidad de regularizarla.
- Entrevista y acuerdo: Se lleva a cabo una entrevista con el deudor para dialogar y negociar un plan de pago viable para ambas partes.
- Revisión de documentos: Se analizan los documentos relacionados con la deuda para verificar su validez y precisión.

- Análisis de la deuda: Se realiza un análisis detallado de la deuda, considerando el monto, los plazos, los intereses y otros datos relevantes.
- Negociación del plan de pago: Se negocia un plan de pago con el deudor, definiendo montos, fechas y condiciones.
- Escuchar al deudor: Se permite al deudor expresar sus dificultades para pagar, buscando soluciones o ajustes al plan de pago.
- Documentación: Se documentan por escrito todos los acuerdos alcanzados para evitar malentendidos y tener respaldo legal.
- Pago inmediato: Si el deudor puede pagar de inmediato, se liquida la deuda y se recibe el monto adeudado.
- Pagos en cuotas: Si el deudor solicita pagar en cuotas, se establece un convenio con montos y fechas de pago.
- Facilidades de crédito: En algunos casos, se pueden otorgar facilidades como reestructuración de la deuda o extensión de plazos para facilitar el pago.
- Seguimiento de pagos: Se realiza un seguimiento periódico de los acuerdos de pago, verificando su cumplimiento y tomando acciones en caso de incumplimiento.

➢ LIQUIDACION DE LA FACTURACION

La empresa durante el mes de noviembre realizo la liquidación de la facturación con 9023 usuarios por servicio de acueducto equivalentes a la suma de ciento cuarenta y siete millones setecientos once mil trescientos doce pesos ($147.711.312) y 8652 por el servicio de alcantarillado, equivalente a la suma de ciento seis millones doscientos setenta y un mil setecientos veinticuatro pesos ($106.271.724) para un total facturado de doscientos cincuenta y tres millones novecientos ochenta y tres mil treinta y seis pesos. ($253.983.036).
Cabe resaltar que dentro de esta liquidación se encuentran 127 predios en estado deshabitado a continuación relaciono por servicio y estrato.

ESTRATO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
1	68	68
2	59	59
TOTAL	127	127

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE LA JAGUA DE I. S.A E.S.P - PAGINA No.: 1
INFORME: R042: LIQUIDACION DEL PERIODO POR SERVICIO ESTRATO Y 09:52:38 03/12/2024 Siasoft Ltda
PERIODO...11

		ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
Residencial sin Medidor	ESTRATO 1	5840	76,676,747,00	5564	54,240,153,00
Residencial sin Medidor	ESTRATO 2	2759	47,091,854,00	2670	33,836,723,00
Residencial sin Medidor	ESTRATO 3	24	535,687,00	23	381,163,00
Comercial sin Medidor	NEGOCIOS I	151	6,718,398,00	151	5,049,138,00
Comercial Con Medidor	NEGOCIOS I	7	347,179,00	7	263,415,00
Comercial sin medidor	NEGOCIO II	178	10,645,221,00	173	7,960,822,00
Comercial con Medidor	NEGOCIOS II	6	389,454,00	6	301,25,00
Oficial sin Medidor	ENTIDADES	31	1,657,890,00	31	1,297,606,00
Oficial sin Medidor	OFICIAL	27	3,648,883,00	27	2,941,450,00
	SUBTOTAL:	9023	147,711,312,00	8652	106,271,724,00

➢ RECAUDADO

Durante los días del 01 al 16 de diciembre de 2024, se logra recaudar la suma once millones trescientos cincuenta y cuatro mil setecientos noventa y dos pesos ($ 11.354.792) de los cuales la suma un millón trescientos setenta y un mil cuatrci3ntos noventa y tres mil pesos ($1.371.493) hacen parte al cargo fijo y cargo por consumo por el servicio de acueducto y alcantarillado en cuanto a contribuciones. A continuación, discrimino lo valores. Cabe resaltar que culminado el mes de diciembre se estará pasando el ajuste del total recaudado durante el mes.

DICIEMBRE	TIPO DE USUARIO	CARGO FIJO AC.	Cargo Por Consumo AC.	Cargo Fijo AL.	Cargo Por Consumo Al	VALOR TOTAL
	comercial 1	$ 100.500	$ 99.500	$ 326.500	$ 210.563	$ 737.063
	comercial 2	$ 120.630	$ 68.350	$ 256.250	$ 189.200	$ 634.430
TOTAL		$ 221.130	$ 167.850	$ 582.750	$ 399.763	$ 1.371.493

COMPARATIVO DEL RECAUDO FRENTE A LO FACTURADO

EFICIENCIA DEL RECAUDO			
Tipo de ususario	Facturado	Recaudado	Eficiencia de recaudo
Estrato 1	$ 130.916.900	$ 4.596.200	4%
Estrato 2	$ 80.928.577	$ 3.004.521	4%
Estrato 3	$ 916.850	$ -	0%
Comercial 1	$ 11.767.536	$ 950.230	8%
comercial 1 con	$ 610.594	$ 900.431	147%
Comercial 2	$ 18.606.042	$ 348.200	2%
comercial 2 con	$ 690.708	$ 1.096.310	159%
Entidades	$ 2.955.496	$ -	0%
Oficial	$ 6.590.333	$ 458.900	7%
TOTAL	$ 253.983.036	$ 11.354.792	4%

ENTREGAS DE FACTURAS.

Con la entrega de la facturación en los tiempos estipulados y verificación de las mismas para que lleguen a su destino final como es el usuario buscamos que los pagos se puedan realizar oportunamente dentro de la fecha señalada.

Se entregan 9023 facturas en los diferentes barrios del Municipio:

Propósito:

Cobro oportuno: Uno de los objetivos principales al entregar las facturas del agua es asegurar el cobro oportuno de los servicios prestados. Esto implica proporcionar a los clientes la información necesaria sobre el monto a pagar, los plazos de pago y las opciones de pago disponibles.

Información detallada: Las facturas del acueducto y alcantarillado también tienen como objetivo proporcionar a los clientes información detallada sobre su consumo y los cargos asociados. Esto incluye las tarifas correspondientes y cualquier cargo adicional, como interés.

Transparencia y claridad: Es esencial que las facturas del acueducto y alcantarillado sean claras, comprensibles y transparentes para los clientes. Deben mostrar de manera precisa y detallada cómo se calcula el monto total, evitando confusiones o malentendidos.

Educación sobre el consumo: Otro objetivo importante es educar a los usuarios sobre su consumo racional del agua y promover la conciencia y el uso responsable de este recurso. Las facturas pueden incluir información adicional, como consejos para ahorrar agua, estadísticas sobre el consumo promedio, tips para un buen uso del alcantarillado sanitario.etc.

Atención al cliente: Las facturas son una oportunidad para brindar un buen servicio al usuario incluir información de contacto incluyendo la línea telefónica local habilitada y detalles sobre cómo realizar consultas, reportar problemas o solicitar aclaraciones. Esto facilita la comunicación y ayuda a resolver cualquier inquietud que los clientes puedan tener.

Gestión de deudas: en pro de seguir tramitando cobranza y cobro de cartera se entrega las facturas en los domicilios en todo el casco urbano con los el respectivo mes de consumo y en algunos casos los saldos anteriormente facturados.

Cordialmente.

YULIETH MENESES QUINTERO
Jefe Comercial y de Atención al Ciudadano
ANEXOS:
Facturas estrato 1, 2, 3 y comercial

Proyectó: Yarely Geliviz Carvajal
Técnico de recaudo y atención al cliente
Revisó: Yulieth Meneses Quintero
Jefe área comercial y atención al ciudadano

EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO
AAA DE LA JAGUA DE IBIRICO
NIT. 900780667-6

DICIEMBRE

BALANCE SUBSIDIOS / CONTRIBUCIONES ACUEDUCTO

ACUEDUCTO

CMA ($ / USUARIO)	16.051,22	CARGO FIJO	16.051,22
CMO ($ /m3)	766,82		
CMI ($ /m3)	920,00	CARGO POR CONSUMO	1.701,32
CMT ($ /m3)	14,50		

ALCANTARILLADO

CMA ($ / USUARIO)	11.111,28	CARGO FIJO	11.111,28
CMO ($ /m3)	256,81		
CMI ($ /m3)	1.131,86	CARGO POR VERTIMIENTO	1.397,59
CMT ($ /m3)	8,92		

FUENTE: ACTUALIZACION DE TARIFA SGUN RES. CRA 825 DE 2017

VOLUMEN FACTURADO/ USUARIO SIN MEDIDOR	6	m3
COSTO DE REFERENCIA ACUEDUCTO		26.259
COSTO DE R/CIA DE ACUEDUCTO CON MEDIDIOR		
VOLUMEN FACTURADO/ USUARIOCCON MEDIDOR		
COSTO DE REFERENCIA ALCANTARILLADO		19.497
COSTO DE R/CIA ALCANTARILLADO CON MEDIDOR		19.497

ACUEDUCTO							
	USUARIOS	**SUBSIDIO (%)**	**CONTRIBUCION (%)**	**SUBSIDIO / CONTRIBUCION ($)**	**TARIFA A PAGAR x USUARIO**	**SUBSIDIO ($)**	**CONTRIBUCION ($)**
ESTRATO 1 SIN MEDIDOR	5.772	50%		13.130	13.130	75.783.926	
ESTRATO 1 DESHABITADO	68	50%		8.026	8.026	545.741	76.329.667
ESTRATO 2 SIN MEDIDOR	2.700	35%		9.191	17.068	24.814.903	
ESTRATO 2 DESHABITADO	59	35%		5.618	10.433	331.458	25.146.361
ESTRATO 3	24	15%		3.939	22.320	94.533	
OFICIAL SIN MEDIDOR ENTIDADES	31	0%		-			
OFICIAL SIN MEDIDOR OFICIAL	27						
INDUSTRIAL			30%	5.225			-
COMERCIAL	342		50%	13.130			4.490.316
TOTAL	**9.023**					101.570.561	**4.490.316**

SUBSIDIOS	101.570.561
CONTRIBUCIONES	4.490.316
DEFICIT DE SUBSIDIOS	97.080.245

NOTA: Para el servicio de acueducto contamos con 127 usuarios en estado deshabitado lo cual se les fatura sobre el cargo fijo que esta por un valor de $ 16,051,22 pesos.

Estrato 1 contamos con 68 usuarios con un subsidio del 50% equivalentes a 8,026 pesos para un total de $ 545,768 pesos en totalidad.

Estrato 2 contamos con 59 usuarios con un subsidio del 35% equivalentes a 5618 pesos para un total de $ 331,462 pesos en totalidad.

BALANCE SUBSIDIOS / CONTRIBUCIONES ALCANTARILLADO				COSTO DE REFERENCIA ALCANTARILLADO		$	19.497
DICIEMBRE				COSTO DE R/CIA ALCANTARILLADO CON MEDIDOR		$	19.497
ALCANTARILLADO							
	USUARIOS	SUBSIDIO (%)	CONTRIBUCION (%)	SUBSIDIO / CONTRIBUCION ($)	TARIFA A PAGAR x USUARIO	SUBSIDIO ($)	CONTRIBUCION ($)
ESTRATO 1 SIN MEDIDOR	5.496	50%		9.748	9.748	53.577.261	
ESTRATO 1 DESHABITADO	68	50%		5.556	5.556	377.784	53.955.045
ESTRATO 2 SIN MEDIDOR	2.611	35%		6.824	12.673	17.817.169	18.046.617
ESTRATO 2 DESHABITADO	59	35%		3.889	7.222	229.448	
ESTRATO 3	23	15%		2.925	16.572	67.265	
ESTRATO 3 DESHABITADO		15%				-	
OFICIAL SIN MEDIDOR ENTIDADES	31	0%		-			
OFICIAL SIN MEDIDOR OFICIAL	27						
INDUSTRIAL			30%+	2.841			-
COMERCIAL	337		50%	9.748			3.285.214
TOTAL	**8.652**					**72.068.926**	**3.285.214**

BALANCE SUBSIDIOS / CONTRIBUCIONES ALCANTARILLADO

SUBSIDIOS	72.068.926
CONTRIBUCIONES	3.285.214
DEFICIT DE SUBSIDIOS	68.783.712
TOTAL DEFECIT ACUE+ALCA	**165.863.957**

NOTA: Para el servicio de acueducto contamos con 127 usuarios en estado deshabitado lo cual se les fatura sobre el cargo fijo que esta por un valor de $ 111,111,28 pesos.
Estrato 1 contamos con 68 usuarios con un subsidio del 50% equivalentes a $ 5,556 pesos para un total de $ 377808 pesos en totalidad.
Estrato 2 contamos con 59 usuarios con un subsidio del 35% equivalentes a $ 3,889 pesos para un total de $ 229,451 pesos en totalidad.

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO SA ESP AAA DE LA JAGUA DE IBIRICO

CERTIFICA

Que durante el periodo comprendido entre el 1 al 31 de Diciembre de 2024 se factura por **noventa y siete millones ochenta mil doscientos cuarenta y cinco pesos ($97.080.245)** por subsidios otorgados a los usuarios de los siguientes estratos:

ACUEDUCTO	USUARIOS
ESTRATO 1 SIN MEDIDOR	5.772
ESTRATO 1 DESHABITADO	68
ESTRATO 2	2.700
ESTRATO 2 DESHABITADO	59
ESTRATO 3	24
OFICIAL SIN MEDIDOR ENTIDADES	31
OFICIAL SIN MEDIDOR OFICIAL	27
INDUSTRIAL	
COMERCIAL	342
TOTAL	**9.023**

De los servicios públicos domiciliarios de Acueducto.

Se expide esta certificación a los (17) días del mes de diciembre de 2024.

DORIAN MANUELCAAMAÑO BARRIOS
Revisor Fiscal

Elaboró: Carlos Alfonso Daza Vega
Jefe Administrativo y Financiero

Revisó: Miguel De Jesús Martínez Vides
Gerente E.

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO SA ESP AAA DE LA JAGUA DE IBIRICO

CERTIFICA

Que durante el período comprendido entre el 01 al 31 de Diciembre de 2024 se factura por **sesenta y ocho millones setecientos ochenta y tres mil setecientos doce pesos ($68.783.712)** por subsidios otorgados a los usuarios de los siguientes estratos:

ALCANTARILLADO	USUARIOS
ESTRATO 1 SIN MEDIDOR	5.496
ESTRATO 1 DESHABITADO	68
ESTRATO 2 SIN MEDIDOR	2.611
ESTRATO 2 DESHABITADO	59
ESTRATO 3	23
ESTRATO 3 DESHABITADO	
OFICIAL SIN MEDIDOR ENTIDADES	31
OFICIAL SIN MEDIDOR OFICIAL	27
INDUSTRIAL	
COMERCIAL	337
TOTAL	**8.652**

De los servicios públicos domiciliarios de Alcantarillado.

Se expide esta certificación a los (17) días del mes de diciembre de 2024.

DORIAN MANUELCAAMAÑO BARRIOS
Revisor Fiscal

Elaboró: Carlos Alfonso Daza Vega
Jefe Administrativo y Financiero

Revisó: Miguel De Jesús Martínez Vides
Gerente E.