FORTALECIMIENTO DEL ESQUEMA PRESTADOR PARA LA ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DEL CENTRO POBLADO DE BUENA ESPERANZA EN EL MUNICIPIO DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER

INFORME FINAL PARA FORTALECIMIENTO DE LA ASOCIACIÓN DE ACUEDUCTO AMOR A MI PUEBLO "ASACAMIP" DEL CENTRO POBLADO BUENA ESPERANZA, DEL MUNICIPIO DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

ENERO DE 2025

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN 3

1. DIAGNÓSTICO DE LA ASOCIACIÓN DE ACUEDUCTO AMOR A MI PUEBLO 4

2. PLAN DE ACCIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ASOCIACIÓN DE ACUEDUCTO AMOR A MI PUEBLO 3

CONCLUSIONES 8

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene por objeto presentar una relación detallada de los aspectos más relevantes para el fortalecimiento de la Asociación de Acueducto Amor A Mi Pueblo del Centro Poblado Buena Esperanza del municipio de San José de Cúcuta.

El informe corresponde al informe final en el marco del contrato de consultoría N° 00004710 de 14-nov-2024 celebrado entre el la Alcaldía San José de Cúcuta y Rosa Elvira Palencia Botello cuyo objeto es “fortalecimiento del esquema prestador para la administración, operación y mantenimiento del sistema de acueducto del centro poblado de buena esperanza en el municipio de San José de Cúcuta, Departamento Norte de Santander”.

De conformidad con el alcance del contrato antes mencionado, el presente informe se presenta las actividades desarrolladas que fueron las siguientes:

- Se elaboró un diagnóstico donde se muestran las principales debilidades frente al cumplimiento legal de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Se elaboró un plan de acción de actividades de corto, mediano y largo plazo, tendientes a fortalecer la capacidad institucional del prestador en las áreas administrativa, financiera, comercial, técnica y operativa.

1. DIAGNÓSTICO DE LA ASOCIACIÓN DE ACUEDUCTO AMOR A MI PUEBLO

Se realizó una visita técnica a la Asociación Acueducto *El Amor A Mi Pueblo*, en las instalaciones físicas de la entidad donde se recopiló información de diagnóstico, técnico, operativo, financiero y administrativo con la finalidad de determinar el estado de cada uno de los componentes que hacen parte de la prestación del servicio de Acueducto del centro poblado de Buena Esperanza y la aplicación de un cuestionario que fue un instrumento de evaluación que contiene aspectos institucionales, administrativos, comerciales, financieros y técnicos de la prestación de servicio, cuyo propósito fue fomentar una concepción moderna de la administración de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, con el fin de desarrollar una práctica gerencial en las entidades prestadoras.

Con base en la metodología de evaluación antes mencionada, se llevó a cabo el análisis de la gestión del prestador por cada una de las áreas, que presenta a continuación:

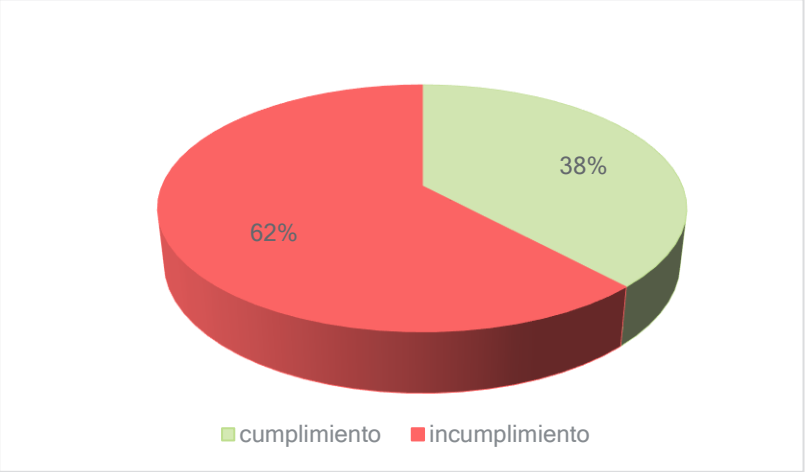
CUESTIONARIO PLAN DE ACCIÓN ESQUEMAS RURAL PRESTACIÓN DE SERVICIO DE AGUA POTABLE				
ESTRATEGIA	**OBJETIVO**	**OBSERVACIONES**	**SI**	**NO**
Institucional y Legal	Elaboración de los estudios de Costos y Tarifas de Acueducto y Alcantarillado con la metodología vigente.	Actualizar el estudio de Costos y Tarifas, según la metodología de la CRA. Vigente		X
	Agotamiento de trámite de la metodología de Subsidios ante la Administración Municipal	Cumplir con el procedimiento de solicitud de subsidios y/o contribuciones ante la administración municipal	X	
	Implementación de formatos de PQR´s con los requisitos mínimos establecidos	Implementar el procedimiento para la recepción y respuesta de los PQR		X
	Manual de funciones y de procedimientos	Elaborar manual y adoptar por parte del prestador		X
	Programa de Uso Eficiente 2.1.10 y Ahorro del Agua	Carta dirigida a la CAR		X
	Programa de Gestión Integral de Residuos 2.1.14 Sólidos (PGIRS)	Oficio de presentación del municipio o aprobación del PGIRS		X
	Elaboración e Implementación del Programa Permanente de Control de Pérdidas y Agua No Contabilizada.	Diseñar programa	X	
	Inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS)	Solicitar inscripción	X	
	Estratificación económica	Adoptar estratificación a cargo de la alcaldía municipal	X	
Área Administrativa	Evaluación periódica del desempeño del personal	Implementar el sistema de evaluación de desempeño de personal y capacitaciones		X
	Estructura organizacional	Diseñar y determinar la estructura de la entidad	X	
	Planta de personal	Definir planta de personal requerida	X	
	Administración de Materiales	Diseñar e implementar el sistema de administración de materiales	X	
Área Comercial	Implementación de procedimientos para atender solicitudes nuevas del servicio	Elaborar y/o diseñar procedimiento		X
	Implementación del procedimiento para la incorporación de usuarios.	Elaborar y/o diseñar procedimiento		X
	Implementación de procedimiento permanente para detección de usuarios clandestinos	Elaborar y/o diseñar procedimiento		X
	Implementar la actualización del catastro de usuarios	Actualizar catastro de usuarios	X	
	Elaboración de procedimiento para la lectura de medidores.	Elaborar y/o diseñar procedimiento		X
	Elaboración e implementación del formato de actualización mensual de niveles tarifarios.	Elaborar formado		X
	Crítica de lectura y revisión previa	Elaborar y/o diseñar un procedimiento		X
	Establecer un programa de uso eficiente y ahorro del agua.	Elaborar un programa	X	
	Programa de capacitación en saneamiento básico y educación en higiene	Elaborar un programa		X
	Implementar formato de control periódico del índice de eficiencia del recaudo	Elaborar formato	X	
	Implementar acciones coercitivas a morosos.	Elaborar un documento con el procedimiento		X

	Elaboración del formato de Agua Producida y Agua Facturada	Elaborar formato	X	
	Registro actualizado de cartera	Elaborar un procedimiento	X	
Área Financiera	Elaboración del Presupuesto Anual.	Elaborar flujograma que describa el procedimiento		X
	Incorporación en el presupuesto anual la apropiación para el pago de las contribuciones a la CRA y SSP.	Gestionar el cumplimiento		X
	Reporte de la información al SUI	Cargar información al SUI		X
	Reporte de estados financieros básicos y balances	Presentar informe mensualmente	X	
Área Operativa	Elaboración e implementación del formato permanente del número y tipo de daños por sectores.	Elaborar formato		X
	Implementación de un programa permanente para vigilar, inspeccionar y limpiar la cuenta abastecedora.	Elaborar y diseñar un programa		X
	Implementación de formatos para el registro de calidad de agua que entra y sale de la Planta de Tratamiento.	Elaborar formato	X	
	Implementar un programa para la detección de fugas no visibles	Elaborar y diseñar un programa		X
	Implementar formato para reporte de control de fugas, pérdidas físicas en tanques y a nivel intradomiciliaria.	Elaborar formato		X
	Diseñar e implementar un procedimiento sobre reboses en tanques de almacenamiento	Elaborar formato		X
	Capacitación a fontaneros y operadores con el SENA – unidades de agua, etc.	Certificación del SENA		X
	Implementar procedimiento para el seguimiento y control de la calidad del agua suministrada.	Elaborar procedimiento	X	
	Contrato de condiciones uniformes	Elaborar contrato y legalizarlo en la CRA	X	
	Elaboración y/o implementación de planes de ahorro y uso eficiente del agua, planes de emergencia y contingencia, plan de gestión integral de residuos sólidos componente rural, plan de manejo de vertimiento, plan de gestión documental, plan de calidad de agua y plan de gestión de esquemas diferenciales.	Elaborar programas y planes		X

Fuente: Propia

Con el fin de tener una idea clara del estado actual del prestador, a continuación, se presenta de forma gráfica un análisis de los resultados obtenidos.

Figuras 1. Porcentaje de cumplimiento



Fuente: Consultoría

El resultado de la Asociación Amor de a mi Pueblo del Centro Poblado Buena Esperanza, del municipio de San José de Cúcuta, según las respuestas obtenidas a través del cuestionario implementado, se puede concluir que tiene un cumplimiento del 38% de la normatividad vigente y aplicable para el sector, evidenciando que de las 40 actividades han cumplido solo con 16.

Finalmente se pudo concluir que:

- El acueducto del Centro poblado Buena Esperanza actualmente cuenta con una organización formal que le permite prestar el servicio de manera adecuada y eficiente a sus usuarios, se encuentra debidamente registrada ante la Cámara de Comercio y DIAN con el número de Nit. 901130576-6.

- Cuenta con un estudio de costos y tarifas de acueducto y alcantarillado, pero no está actualizado conforme la metodología vigente, es necesario actualizarlo para que el prestador pueda contar con recursos suficientes para atender otros gastos operativos propios de la prestación del servicio.

- Administrativamente cuenta con un procedimiento de manejo de personal adecuado para la prestación del servicio.

- Cuentan con los manuales de funciones y de procedimientos, pero no han sido socializados ni adoptados por el prestador, lo cual se hace necesario adoptarlos para realizar cada uno de los procesos y funciones que derivan cada uno de los cargos y así fortalecer el área administrativa y organizacional del prestador.

- Carecen de un procedimiento para atender las solicitudes nuevas del servicio y la incorporación de usuarios al sistema, lo cual es importante implementarlas para que puedan llevar su respectivo registro.

- No han implementado un procedimiento permanente para la detección de usuarios clandestinos, ya que es importante realizar una revisión periódica para identificar las conexiones fraudulentas y así poder tomar correctivos necesarios para formalizar su conexión y así garantizar su correcto funcionamiento.

- Cuentan con los micromedidores instalados, pero no están en funcionamiento, lo cual se recomienda iniciar un proceso de reuniones con la comunidad y concientizarlas en los beneficios que pueden traer regulando los consumos del aguan sin desperdiciarla y mejorar el servicio para toda la población.

- Es importante resaltar que la empresa no cuenta con un software de apoyo como herramienta informática para asistir el área comercial y contable.

- El personal administrativo y operativo no ha recibido capacitaciones sobre temas del sector de agua potable y saneamiento, lo que hace prioritario adelantar talleres de capacitación enfocados en Gestión Empresarial, costos y tarifas y Agua No Contabilizada, entre otros. Para los fontaneros y operadores de planta, deberá gestionarse ante el SENA la posibilidad de tener las capacitaciones en competencias laborales.

- Se hace necesario modernizar y sistematizar la información que maneja el prestador en todas las áreas. Logísticamente es necesario otro computador, una impresora, un software comercial y contable y una mesa de reuniones con sillas.

2. PLAN DE ACCIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ASOCIACIÓN DE ACUEDUCTO AMOR A MI PUEBLO

Con base en el diagnóstico realizado se elaboró un plan de acción para el fortalecimiento de corto, mediano y largo plazo tendientes a fortalecer la capacidad institucional del prestador en las áreas administrativa, financiera, comercial, técnica y operativa para la Asociación de Acueducto Amor A Mi Pueblo del Centro Poblado Buena Esperanza del municipio de San José de Cúcuta.

El plan de acción pretende mantener el cumplimiento de los aspectos normativos en cada una de las áreas de la prestación de los servicios, tal y como se mencionó en el capítulo anterior, se revisó el estado actual del prestador frente al cumplimiento de la normatividad vigente aplicable para el sector y exigencias y una vez verificadas las actividades que requieren ser fortalecidas, fue concertado y actualizado para los prestadores, donde se debe continuar con un proceso de seguimiento y acompañamiento por parte de la administración municipal.

A continuación, presentamos el Plan de Acción para el fortalecimiento propuesto para la Asociación Amor a Mi pueblo, después de revisadas las respuestas obtenidas a través del cuestionario realizado al prestador por parte de la consultoría se pudieron identificar que, de las 40 actividades encuestadas, aún tienen deficiencia en 24 actividades, las cuales deben ser fortalecidas para cumplir con los requisitos mínimos legales exigidas por normatividad vigente para el sector.

PLAN DE ACCIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO PARA ASOCIACIÓN DE ACUEDUCTO AMOR A MI PUEBLO					
Estrategia	**Aspectos de mejora**	**Estado**	**Acción de mejora específica**	**Evidencia**	**Responsable**
Institucional y Legal	Elaboración de los estudios de Costos y Tarifas de Acueducto y Alcantarillado con la metodología vigente.	Mediano plazo	Actualizar el estudio de Costos y Tarifas, según la metodología de la CRA. Vigente	Estudio de costos y tarifas	El prestador
	Implementación de formatos de PQR´s con los requisitos mínimos establecidos	Corto plazo	Implementar el procedimiento para la recepción y respuesta de los PQR	Formato implementador – pantallazo reporte al SUI	El prestador
	Manual de funciones y de procedimientos	Corto plazo	Elaborar manual y adoptar por parte del prestador	Resolución de adopción	El prestador
	Programa de Uso Eficiente 2.1.10 y Ahorro del Agua	Corto plazo	Carta dirigida a la CAR	Resolución de adopción	El prestador
	Programa de Gestión Integral de Residuos 2.1.14 Sólidos (PGIRS)	Corto plazo	Oficio de presentación del municipio o aprobación del PGIRS	Documento implementado	El prestador
Área Administrativa	Evaluación periódica del desempeño del personal	Corto plazo	Implementar el sistema de evaluación de desempeño de personal y capacitaciones	Certificaciones capacitación	El prestador
Área Comercial	Implementación de procedimientos para atender solicitudes nuevas del servicio	Corto plazo	Elaborar y/o diseñar procedimiento	Modelo – procedimiento implementado	El prestador
	Implementación del procedimiento para la incorporación de usuarios.	Corto plazo	Elaborar y/o diseñar procedimiento	Modelo – procedimiento implementado	El prestador
	Implementación de procedimiento permanente para detección de usuarios clandestinos	Corto plazo	Elaborar y/o diseñar procedimiento	Modelo – procedimiento implementado	El prestador
	Elaboración de procedimiento para la lectura de medidores.	Largo plazo	Elaborar y/o diseñar procedimiento	Modelo implementado	El prestador

PLAN DE ACCIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO PARA ASOCIACIÓN DE ACUEDUCTO AMOR A MI PUEBLO					
Estrategia	**Aspectos de mejora**	**Estado**	**Acción de mejora específica**	**Evidencia**	**Responsable**
	Elaboración e implementación del formato de actualización mensual de niveles tarifarios.	Largo plazo	Elaborar formado	Formato– procedimiento implementado	El prestador
	Crítica de lectura y revisión previa	Mediano plazo	Elaborar y/o diseñar un procedimiento	procedimiento implementado	El prestador
	Programa de capacitación en saneamiento básico y educación en higiene	Corto plazo	Elaborar un programa	Modelo – procedimiento implementado	El prestador
	Implementar acciones coercitivas a morosos.	Mediano plazo	Elaborar un documento con el procedimiento	Procedimiento implementado	El prestador
Área Financiera	Elaboración del Presupuesto Anual.	Mediano plazo	Elaborar flujograma que describa el procedimiento	Acto administrativo - documento	El prestador
	Incorporación en el presupuesto anual la apropiación para el pago de las contribuciones a la CRA y SSP.	Mediano plazo	Gestionar el cumplimiento	Procedimiento impleentado	El prestador
	Reporte de la información al SUI	Corto plazo	Cargar información al SUI	Pantallazo de cargue	El prestador
Área Operativa	Elaboración e implementación del formato permanente del número y tipo de daños por sectores.	Corto plazo	Elaborar formato	Formato implementado	El prestador
	Implementación de un programa permanente para vigilar, inspeccionar y limpiar la cuenta abastecedora.	Corto plazo	Elaborar y diseñar un programa	Procedimiento implementado	El prestador
	Implementar un programa para la detección de fugas no visibles	Mediano plazo	Elaborar y diseñar un programa	Procedimiento implementado	El prestador
	Implementar formato para reporte de control de fugas, pérdidas físicas en tanques y a nivel intradomiciliaria.	Mediano plazo	Elaborar formato	Formato implementado	El prestador

PLAN DE ACCIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO PARA ASOCIACIÓN DE ACUEDUCTO AMOR A MI PUEBLO					
Estrategia	**Aspectos de mejora**	**Estado**	**Acción de mejora específica**	**Evidencia**	**Responsable**
	Diseñar e implementar un procedimiento sobre reboses en tanques de almacenamiento	Corto plazo	Elaborar formato	Formato implementado	El prestador
	Capacitación a fontaneros y operadores con el SENA – unidades de agua, etc.	Mediano plazo	Certificación del SENA	Certificación	El prestador

También se elaboró un modelo de cronograma de cumplimiento, el cual se debería seguir para llevar un mejor control de cumplimiento en los avances en cada área de prestación de los servicios.

CRONOGRAMA PLAN DE ACCIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ASOCIACIÓN DE ACUEDUCTO AMOR A MI PUEBLO

PLAN DE ACCIÓN EMPRESARIAL		Responsable	MESES																																															
Actividades			Ene-25				Feb-25				Mar-25				Abr-25				May-25				Jun-25				Jul-25				Ago-25				Sep-25				Oct-25				Nov-25				Dic-25			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Institucional y Legal	Elaboración de los estudios de Costos y Tarifas de Acueducto y Alcantarillado con la metodología vigente.	Prestador																																														
	Implementación de formatos de PQR´s con los requisitos mínimos establecidos	Prestador																																														
	Manual de funciones y de procedimientos	Prestador																																														
	Programa de Uso Eficiente 2.1.10 y Ahorro del Agua	Prestador																																														
	Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS)	Prestador																																														
Adminis-trativa	Evaluación periódica del desempeño del personal	Prestador																																														
Área comercial	Implementación de procedimientos para atender solicitudes nuevas del servicio	Prestador																																														
	Implementación del procedimiento para la incorporación de usuarios.	Prestador																																														
	Implementación de procedimiento permanente para detección de usuarios clandestinos	Prestador																																														
	Elaboración de procedimiento para la lectura de medidores.	Prestador																																														

CRONOGRAMA PLAN DE ACCIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ASOCIACIÓN DE ACUEDUCTO AMOR A MI PUEBLO																																																		
PLAN DE ACCIÓN EMPRESARIAL			MESES																																															
	Actividades	Responsable	Ene-25				Feb-25				Mar-25				Abr-25				May-25				Jun-25				Jul-25				Ago-25				Sep-25				Oct-25				Nov-25				Dic-25			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Elaboración e implementación del formato de actualización mensual de niveles tarifarios.	Prestador																																														
	Crítica de lectura y revisión previa	Prestador																																														
	Programa de capacitación en saneamiento básico y educación en higiene	Prestador																																														
	Implementar acciones coercitivas a morosos.	Prestador																																														
Área financiera	Elaboración del Presupuesto Anual.	Prestador																																														
	Incorporación en el presupuesto anual la apropiación para el pago de las contribuciones a la CRA y SSP.	Prestador																																														
	Reporte de la información al SUI	Prestador																																														
Área operativa	Elaboración e implementación del formato permanente del número y tipo de daños por sectores.	Prestador																																														
	Implementación de un programa permanente para vigilar, inspeccionar y limpiar la cuenta abastecedora.	Prestador																																														
	Implementar un programa para la detección de fugas no visibles	Prestador																																														
	Implementar formato para reporte de control de fugas, pérdidas físicas en tanques y a nivel intradomiciliaria.	Prestador																																														
	Diseñar e implementar un procedimiento sobre reboses en tanques de almacenamiento	Prestador																																														
	Capacitación a fontaneros y operadores con el SENA – unidades de agua, etc.	Prestador																																														

Así mismo, es importante resaltar, que no solo se debe continuar con el seguimiento y fortalecimiento en las actividades pendientes por implementar, sino también identificar nuevas actividades que consideren importantes para el mejoramiento integral de la gestión del prestador en cada una de las áreas en el marco del aseguramiento de la prestación de los servicios.

CONCLUSIONES

Revisado el estado actual del prestador en el cumplimiento de los aspectos normativos en cada una de las áreas de la prestación de los servicios se elaboró un Plan de acción para el fortalecimiento para la Asociación de Acueducto Amor a Mi Pueblo del Centro Poblado La Esperanza, del municipio de San José de Cúcuta, donde se pudo identificar las necesidades latentes del prestador y sus debilidades en lo que refiere a información, falta de capacitación, manejo de documentos, asesorías y conocimientos de la Ley 142 de 1994 de Servicios Públicos Domiciliarios.

Como resultado de las variables del Plan de Acción se pudo establecer cada una de las necesidades del prestador en el Área Institucional, Legal, Comercial, Administrativa, Financiera y Técnico Operativa, en el cual la consultoría recomienda realizar acompañamiento para la implementación del plan de acción empresarial, donde se pueda lograr fortalecer las diferentes áreas, mejorando el cumplimiento y por ende la gestión del prestador, como se resume a continuación:

- E Plan de acción elaborado se convierte en una herramienta para el cumplimiento normativo de exigencias del sector para los prestadores.

- La inclusión de actividades metodológicas y legales les permitirá conocer mejor la información de sus prestadores y contar con documentos para desarrollar mejor sus indicadores en la prestación del servicio.

- El seguimiento y evaluación de cumplimiento de sus actividades programadas se debe convertir en una cultura para el ejercicio de las funciones del prestador.

- La organización de sus oficinas, contar con manuales de procesos y procedimientos, conocer los trámites PQR, subsidios, facturación, cartera entre otros permite un mejor desarrollo de sus funciones como prestadores.

- La consultoría considera que el mejoramiento en el nivel de calificación de cumplimiento de exigencias del sector evitará algunos de los riesgos que se podrían presentar en los prestadores.

Finalmente, se recomienda a la administración municipal continuar con el fortalecimiento y seguimiento de las actividades del Plan de Acción propuesto y actualizar el documento según las nuevas exigencias normativas vigentes del sector.

Los informes completos de Diagnóstico y de Plan de Acción se encuentran disponibles para consulta en el siguiente link:

- **Informe de diagnóstico:** **https://drive.google.com/drive/folders/1k8bKvxB3OuiVtHK2DcUWnXwrUregK-x1?usp=drive_link**
- **Informe de Plan de Acción:** **https://drive.google.com/drive/folders/1IOInXtN1GeQ_X-D_mtUuXPOyHSafi6O0?usp=drive_link**