



CERTIFICADO DE INSUFICIENCIA
DE PERSONAL

CÓDIGO

GTH-FR-37

VERSIÓN

1

FECHA
EDICIÓN

19/01/2024

27 ABR 2026

FECHA: Abril 27 de 2026

00 19 - -

ÁREA RESPONSABLE: Operativa y Comercial

PERSONA RESPONSABLE: Yennit Astrid Henao García


OBJETO CONTRACTUAL: Fortalecer el área comercial de La Cimarrona E.S.P. mediante la contratación de personal técnico idóneo, asegurando la adecuada ejecución y control de las actividades realizadas por los operarios, la identificación y seguimiento de conexiones fraudulentas, la realización de visitas técnicas y procesos de notificación, así como la reducción del Índice de Agua No Contabilizada (IANC). Todo ello con el fin de optimizar y fortalecer el proceso de facturación, garantizar la eficiencia operativa y contribuir a la satisfacción de las necesidades de los usuarios en un contexto de creciente demanda.

JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD: La Cimarrona E.S.P. atiende actualmente a más de 16000 suscriptores en la zona urbana del municipio de El Carmen de Viboral, prestando los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. Para la empresa, es una prioridad fortalecer la prestación de estos servicios con calidad, oportunidad y continuidad.

El constante proceso de expansión urbanística y el aumento en la construcción de soluciones habitacionales han generado un crecimiento sostenido en la base de usuarios. Este fenómeno se traduce en un incremento significativo de las actividades operativas necesarias para garantizar la adecuada atención de la demanda, lo que exige que la capacidad operativa de la empresa se ajuste proporcionalmente a esta variación.

Esta situación afecta directamente la capacidad de respuesta y el soporte al área comercial, generando riesgos en la calidad del servicio, en la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de los compromisos e indicadores sectoriales.

En el marco de la gestión comercial, cobra especial importancia el seguimiento y la disminución del Índice de Agua No Contabilizada (IANC), uno de los principales parámetros de eficiencia de los prestadores de servicio de agua potable en Colombia. La Cimarrona E.S.P., comprometida con la mejora continua y la sostenibilidad del servicio, requiere fortalecer sus acciones para mitigar y reducir este indicador. Para ello, resulta indispensable programar **visitas técnicas de revisión y control** orientadas a detectar conexiones fraudulentas y anomalías en el suministro de agua, especialmente en los procesos constructivos de proyectos urbanísticos e inmobiliarios que se desarrollan en el municipio de El Carmen de Viboral.

 La Cimarrona <small>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VICHADA</small>	CERTIFICADO DE INSUFICIENCIA DE PERSONAL	CÓDIGO	GTH-FR-37
		VERSIÓN	1
		FECHA EDICIÓN	19/01/2024

La contratación de personal técnico bajo la modalidad de prestación de servicios permitirá garantizar la ejecución sistemática de estas actividades, contribuyendo a la eficiencia operativa, la transparencia en el uso del recurso hídrico y el respaldo técnico necesario para la gestión comercial.

Con el fin de fortalecer la gestión comercial y técnica de La Cimarrona E.S.P., se requiere la contratación de personal por prestación de servicios que apoye la captura y control de consumos, supervise las actividades de facturación, detecte y gestione conexiones fraudulentas, acompañe procesos de recuperación y legalización de consumos no registrados, atienda el mantenimiento y reposición de medidores y elementos antifraude, y proyecte presupuestos para nuevas instalaciones y servicios temporales. Estas funciones permitirán mejorar la eficiencia operativa, garantizar la transparencia en el uso del recurso hídrico y respaldar de manera integral la gestión comercial de la empresa.

Finalmente, el propósito de esta contratación es fortalecer el área comercial con personal técnico idóneo y oportuno realizando apoyo directo a la gestión, garantizando la adecuada ejecución de los procesos, la eficiencia operativa y la satisfacción de las necesidades de los usuarios en un contexto de creciente demanda de los servicios públicos domiciliarios.

ACTIVIDADES POR DESARROLLAR:

- Apoyo en el control de las actividades realizadas por los operarios del área comercial durante el proceso de facturación con la revisión de desviaciones significativas.
- Identificación, seguimiento y notificación de conexiones fraudulentas en proyectos urbanísticos e inmobiliarios.
- Acompañamiento en procesos de taponamiento y recuperación de consumos no registrados.
- Verificación del estado de medidores, tapas y llaves antifraude, notificación y seguimiento a su reposición.
- Elaboración de informes periódicos sobre las gestiones realizadas en facturación, control de fraudes y medidores, recuperación de consumos y legalización de las conexiones fraudulentas.
- Visitas y proyección de presupuestos para nuevas instalaciones y servicios temporales, con cuadros de control y seguimiento.


Marleni Andrea Ramírez Alzate
Profesional de Talento Humano

Proyecto: Yennit Astrid Henao García, Coordinadora de acueducto y alcantarillado