

Apropiación Comunitaria

GESTION COMERCIAL

Es propósito del amb garantizar la satisfacción de las necesidades del Usuario y la Comunidad con un enfoque integral: Comercial y Técnico – Operativo, que permita en el largo plazo la sostenibilidad empresarial alineado con los fines esenciales y sociales del Estado.



FACTURACION

La gestión comercial corresponde a 239.866 suscriptores facturados a Diciembre de 2014, los cuales consumieron 57'824.162 m³, generando ingresos de \$98.489,2 millones por servicio de acueducto y contribuyendo de manera determinante con \$5.642,93 millones por servicio de facturación conjunta y \$288,9 millones por registro de otros servicios en la facturación.

Para la vigencia 2014, las tarifas por servicio de acueducto se incrementaron en la facturación del mes de Mayo en 3,6%, cuando

el IPC registró un acumulado igual o superior al 3%, tomando como referencia Mayo de 2012. En la **Tabla GC-01 Comportamiento Tarifario** se presenta el comportamiento en esta vigencia.

En cuanto a los niveles de subsidios y aportes solidarios, éstos se ajustaron según lo establecido en los Acuerdos expedidos por los Honorables Concejos Municipales de Bucaramanga (Acuerdo No. 045 del 31 de Diciembre de 2011), de Floridablanca (Acuerdo No. 017 del 29 de Noviembre de 2013) y de Girón (Acuerdo No. 048 del 6 de Noviembre de 2013).

USO RESIDENCIAL	ESTRATO 1			ESTRATO 2	ESTRATO 3		ESTRATO 4	ESTRATO 5	ESTRATO 6
	B/MANGA	FLORIDA	GIRON		B/MANGA	F/DA - GIRON			
SUBSIDIO / CONTRIBUCION	-50%	-45%	-40%	-30%	-10%	-5%	0%	50%	60%
CARGO FIJO (\$/mes)	\$ 3.673,94	\$ 4.041,33	\$ 4.408,73	\$ 5.143,52	\$ 6.613,09	\$ 6.980,49	\$ 7.347,88	\$ 11.021,82	\$ 11.756,61
CONSUMO BASICO (\$/m ³)	\$ 700,85	\$ 770,94	\$ 841,02	\$ 981,19	\$ 1.261,53	\$ 1.331,62	\$ 1.401,70	\$ 2.102,55	\$ 2.242,72
C. COMPLEMENTARIO (\$/h)	\$ 1.401,70	\$ 1.401,70	\$ 1.401,70	\$ 1.401,70	\$ 1.401,70	\$ 1.401,70	\$ 1.401,70	\$ 2.102,55	\$ 2.242,72
C. SUNTUARIO (\$/m ³)	\$ 1.401,70	\$ 1.401,70	\$ 1.401,70	\$ 1.401,70	\$ 1.401,70	\$ 1.401,70	\$ 1.401,70	\$ 2.102,55	\$ 2.242,72

USO NO RESIDENCIAL	COMERCIAL	INDUSTRIAL	OFICIAL	ESPECIAL	TEMPORAL		PILAS PUBLICAS	
					B/GA - GIRON	FLORIDA	B/GA - FLORIDA	GIRON
SUBSIDIO / CONTRIBUCION	50%	30%	0%	0%	50%	60%	-70%	-50%
CARGO FIJO (\$/mes)	\$ 11.021,82	\$ 9.552,24	\$ 7.347,88	\$ 7.347,88	\$ 11.021,82	\$ 11.756,61	\$ 2.204,36	\$ 3.673,94
CONSUMO (\$/m ³)	\$ 2.102,55	\$ 1.822,21	\$ 1.401,70	\$ 1.401,70	\$ 2.102,55	\$ 2.242,72	\$ 420,51	\$ 700,85

Tabla GC-01 Comportamiento Tarifario

INDICADORES DE GESTION

Población y suscriptores

Según se observa en el **Gráfico GC-01 Población y Suscriptores**, el incremento de los suscriptores a Diciembre de 2014 es del 3,1%, el cual está directamente relacionado con la dinamización del sector de la construcción, argumento sustentable dado que se retiraron 486 suscriptores del catastro del amb durante 2014, en su mayoría correspondientes a medidores utilizados como temporales de construcción.

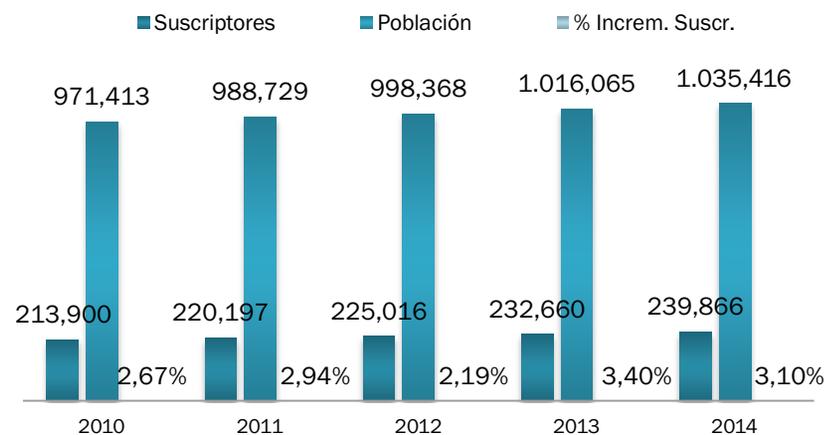


Gráfico GC-01 Población y Suscriptores

Composición de suscriptores

Los principales cambios en la composición de suscriptores se presentaron en los Estratos 1 y 3, los cuales redujeron su participación en el 0,7% y 0,6% respectivamente, por ajustes en el catastro de estratificación. De igual forma el Estrato 4 reflejó un incremento de 0,6% asociado al desarrollo de proyectos urbanísticos en dicho estrato. (Ver **Tabla GC 02 Suscriptores por Uso y Estrato**).

	2011		2012		2013		2014	
Estrato 1	24.025	10,9%	23.287	10,3%	23.448	10,1%	22.548	9,4%
Estrato 2	47.286	21,5%	48.224	21,4%	49.213	21,2%	52.069	21,7%
Estrato 3	59.473	27,0%	61.200	27,2%	62.834	27,0%	63.354	26,4%
Estrato 4	50.225	22,8%	51.471	22,9%	54.864	23,6%	57.970	24,2%
Estrato 5	8.063	3,7%	8.657	3,8%	9.056	3,9%	9.942	4,1%
Estrato 6	8.386	3,8%	8.742	3,9%	8.794	3,8%	9.012	3,8%
No Residencial	22.739	10,3%	23.435	10,4%	24.451	10,5%	24.971	10,4%
Total	220.197		225.016		232.660		239.866	

Tabla GC 02 Suscriptores por Uso y Estrato

En el **Gráfico GC-02 Distribución de Suscriptores** se presenta la composición de suscriptores al final de la vigencia.

El total de suscriptores a Diciembre 31 corresponde a 239.866.

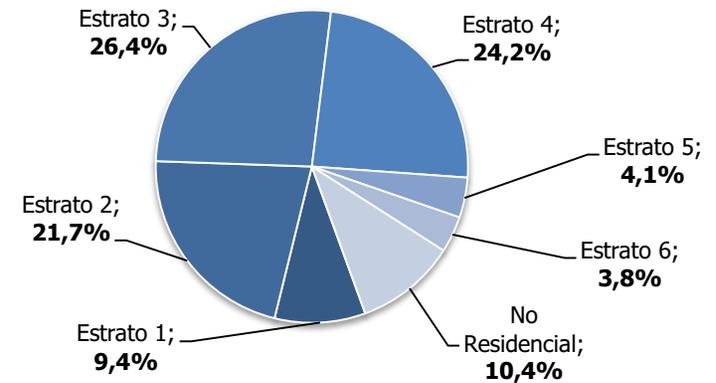


Gráfico GC-02 Distribución de Suscriptores

La distribución de suscriptores por municipio, mantuvo relativamente su composición porcentual. No obstante lo anterior, el número de suscriptores aumentó en los tres municipios en donde presta el servicio el amb. En el **Gráfico GC-03 Distribución Usuarios por municipio** se muestran los valores pertinentes.

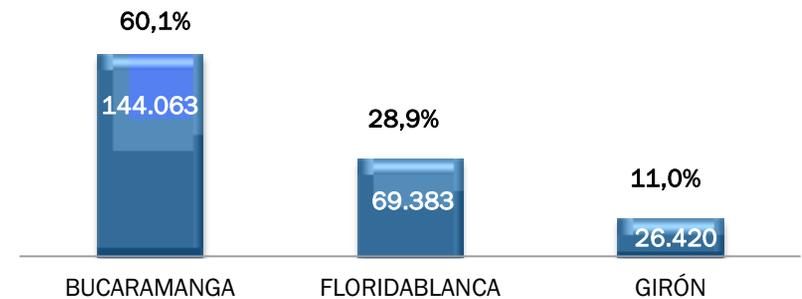


Gráfico GC-03 Distribución Suscriptores por municipio

Consumo total facturado

El volumen consolidado del consumo facturado al finalizar el año 2014 registra un total de 57'824.162m³, presentándose un incremento del 2,1% frente al registrado en el año anterior, el cual marcó el incremento de los ingresos para la vigencia 2014. (Ver Gráfico GC-04 Consumo Total Facturado).

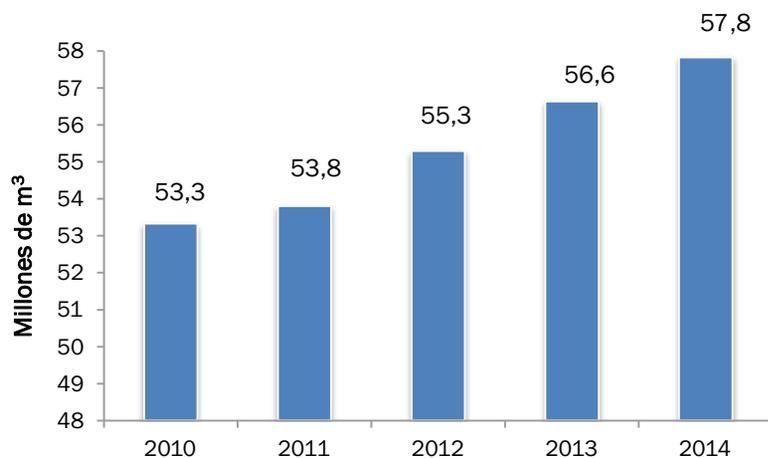


Gráfico GC-04 Consumo Total Facturado

La composición del consumo por Usos **Gráfico GC-05 Distribución de consumos por uso**, se mantuvo muy similar a la vigencia anterior, resaltando un incremento del 0,4% en el Uso Provisional y una reducción del 0,4% en el Residencial.

Total consumo a Diciembre de 2014: 57'824.162 m³

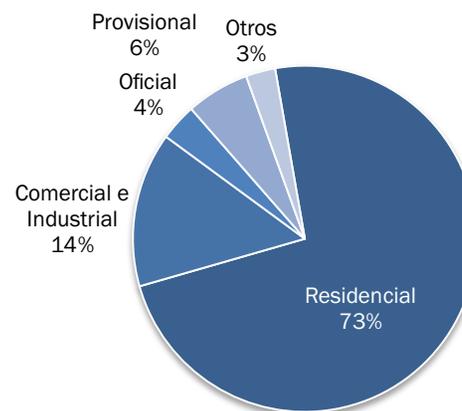


Gráfico GC-05 Distribución de consumos por uso

Variación Suscriptores vs. Consumo

Como se puede apreciar en el **Gráfico GC-06 Variación Anual de Suscriptores**, el volumen de consumo facturado en el 2014 se incrementó en el 2,1% frente al registrado en la vigencia anterior, cifra menor al incremento de suscriptores registrado en el mismo periodo (3,1%).

Cabe mencionar que se completan cuatro vigencias consecutivas en las que se registra incremento del consumo facturado.

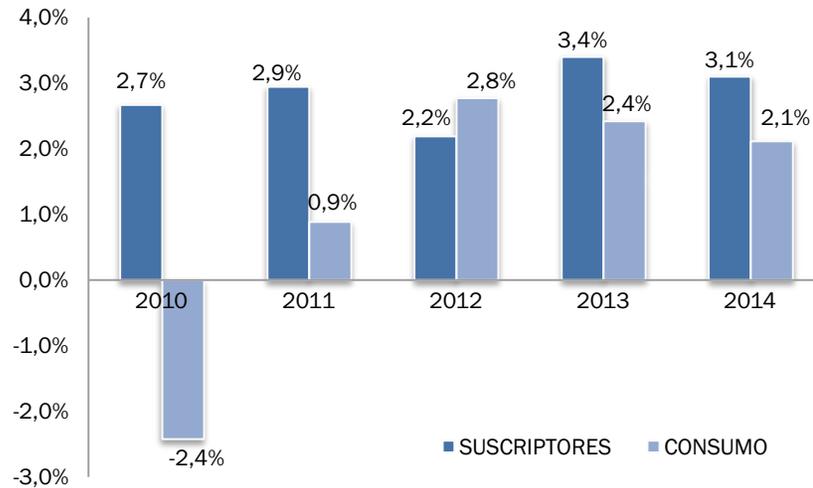


Gráfico GC-06 Variación Anual de Suscriptores

Evolución del consumo promedio mensual por suscriptor del uso residencial

En promedio en la vigencia, el valor de este indicador mantuvo una tendencia similar a la registrada en los tres últimos años y marcando una estabilización en los consumos promedios residenciales de las cuatro últimas vigencias. (Ver Gráfico GC-07 Evolución consumo).

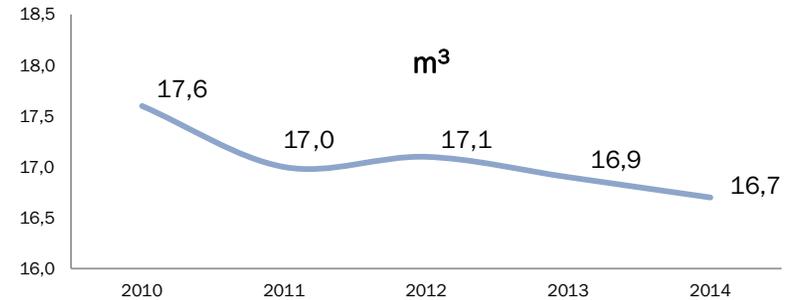


Gráfico GC-07 Evolución consumo

En el Gráfico GC-08 Suscriptores vs Consumos se presenta el consumo anual total frente al número de suscriptores al cierre de cada vigencia. Para el año 2014, se observa que con 7.206 suscriptores más que en el 2013, el consumo facturado superó en 1,2 millones de m³ lo registrado en la pasada vigencia.

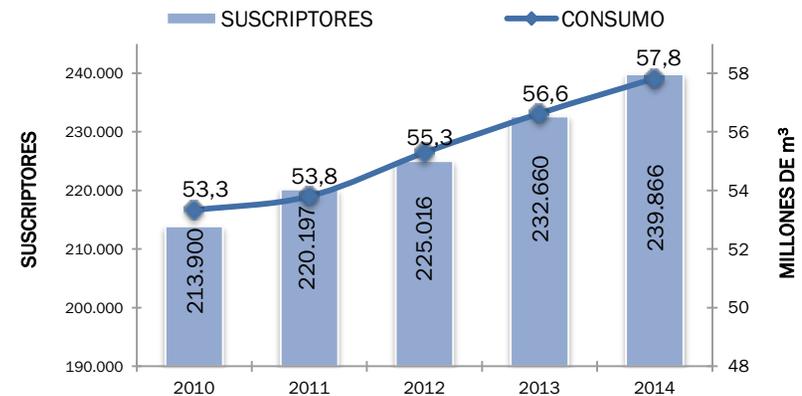


Gráfico GC-08 Suscriptores vs Consumos

Distribución de subsidios y aportes solidarios

Como se mencionó anteriormente, la estructura tarifaria no presentó modificaciones en cuanto a Subsidios y Contribuciones (Aportes solidarios). Se registra un déficit consolidado de \$1.982,47 millones para la vigencia 2014 (Ver **Gráfico GC-09 Subsidios y contribuciones**).

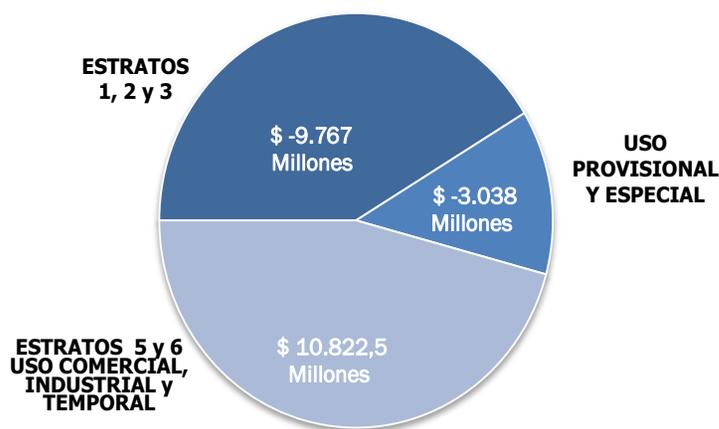


Gráfico GC-09 Subsidios y contribuciones

Total usuarios de acueducto por uso

Al finalizar el año 2014 se totalizan 239.866 suscriptores, cifra que supera en 7.206 suscriptores el total registrado a Diciembre de 2013, lo cual representa un incremento del 3,1%, **Gráfico GC-10 Agrupación de Suscriptores por uso**.

Desde el punto de vista de composición de suscriptores, los estratos 1, 2 y 3 (subsidiados) redujeron su participación frente al total de suscriptores, pasando del 58,2% al 57,5%. Se presentó un incremento muy importante en el Estrato 4 (pasó del 23,6% al 24,2%) y los estratos 5 y 6 y los usos Comercial e Industrial (Aportantes) al finalizar la vigencia totalizan su participación en el 17,2% de los suscriptores del amb y el restante 1,1% está conformado por los demás tipos de usuarios.

Los incrementos mencionados tienen su explicación en los nuevos proyectos urbanísticos que se han consolidado durante la vigencia 2014, especialmente en el estrato 4 y en el caso del Estrato 2 por la migración hacia dicho estrato por ajustes en estratificación como resultado de correcciones masivas por Actos Administrativos Municipales o actualizaciones internas.

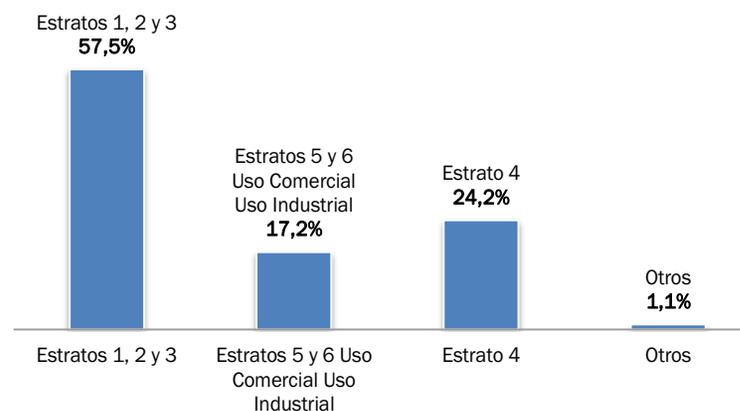


Gráfico GC-10 Agrupación de Suscriptores por uso

En el **Gráfico GC-11 Variación Anual por tipo de Suscriptor** se presenta la variación anual del número de suscriptores del Uso Residencial:

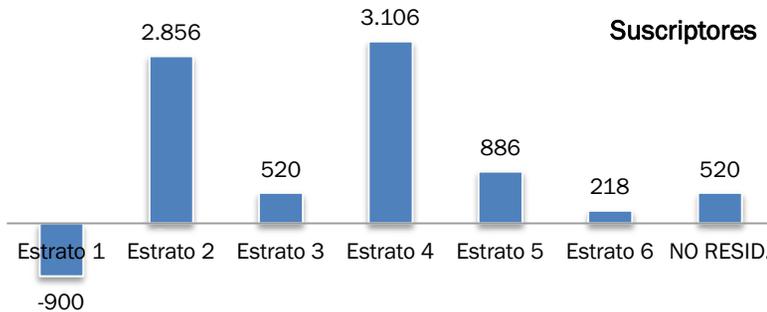


Gráfico GC-11 Variación Anual por tipo de Suscriptor

Debe anotarse que la disminución absoluta del Estrato 1 es la resultante del cambio a Estrato 2 de tres barrios del norte de Bucaramanga.

Volumen de agua facturada

Al completar la facturación del mes de Diciembre de 2014 (consumos entre Noviembre/2013 hasta Octubre/2014), el volumen de agua facturada registra un total de 57'824.162 m³, cifra record que supera en 1'196.754 m³ (2,1%) a la registrada en el mismo periodo del año anterior.

Es pertinente señalar que la meta proyectada para el volumen total a facturar en el 2014 era de 57.72 millones de metros cúbicos, cifra

estimada teniendo en cuenta el crecimiento de suscriptores proyectado para el año 2014, cifra que fue superada gracias al comportamiento del consumo de los usuarios y a la eficaz gestión del área de Facturación en cuanto al análisis y determinación de consumos, aunado a los reportes de medidores detenidos y en mal funcionamiento.

Dotación media por uso y estrato

Finalizada la anualidad 2014, continúa la tendencia del leve descenso del consumo promedio del Uso Residencial y Total frente al valor resultante en el 2013, ubicándose en 16,7m³/suscriptor-mes y el general 20,4 m³/suscriptor-mes. Lo anterior resulta del mayor crecimiento porcentual del número de usuarios frente al incremento del consumo (Ver **gráfico GC-12 Dotación Media**).

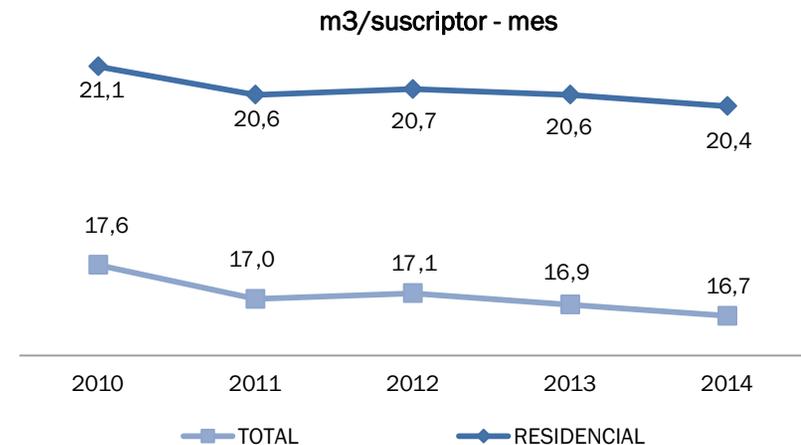


Gráfico GC-12 Dotación Media

Facturación por tarifas de servicio de acueducto

En el 2014 se facturaron \$ 98.488,19 millones por concepto del servicio de Acueducto (Cargo Fijo + Consumo). Esta cifra supera en \$4.300,2 millones el total facturado en el año anterior, equivalente a un incremento del 4,56%. Esta variación está directamente relacionada casi en su totalidad por el incremento del consumo facturado, aunado al incremento de tarifas en la facturación de Mayo. Del total facturado, \$19.567,7 millones (19,9%) corresponden a facturación de tarifas por Cargo Fijo y \$78.921,4 millones (80,1%) corresponden a la facturación de consumos. Un dato interesante y que se mantiene: El 72,5% de los ingresos facturados son generados por el Uso Residencial.

La composición de la facturación por municipios corresponde a Bucaramanga 62,04% (\$61.099,5 millones), Floridablanca 27,12% (\$27.711,8 millones) y Girón 10,84% (\$10.677,9 millones). (Ver gráfico **GC-13 Distribución de Facturación**).

Total Facturado año 2014: \$ 98.489,2 millones

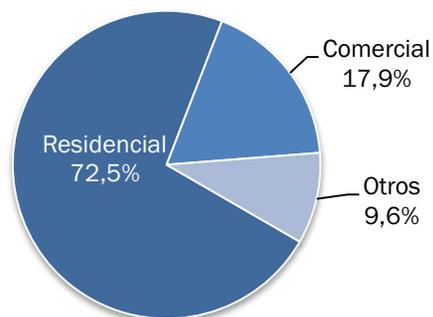


Gráfico GC-13 Distribución de Facturación

ACTIVIDADES DE GESTION FACTURACION

Reordenamiento de rutas de los ciclos 02 y 03

Se optimizó la distribución y ordenamiento de aproximadamente 23.600 usuarios del Ciclo 02 y 23.200 usuarios del Ciclo 03, lo cual redundó en facilidad para la ejecución de las actividades operativas comerciales y cubre al 20% del total de suscriptores del amb.

Actualización masiva de prediales

Se actualizaron 8.206 prediales a suscriptores del municipio de Floridablanca (equivalentes al 11,8% del total de usuarios de éste), tomando como base a la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación de dicho municipio.

Actualización masiva de estratificación de usuarios

Se realizaron 1.657 cambios de Estrato en el municipio de Bucaramanga, de los cuales 1.551 se cambiaron a Estrato 2, debido a la aplicación del Decreto 0272 del 18 de Diciembre de 2013 y Actualización del Barrio Ciudadela Café Madrid, que desde su vinculación se clasificaron erradamente como Estrato 1. (Ver **Tabla GC-03 Cambios de Estrato**).

MUNICIPIO	BARRIO	OBSERVACION	CAMBIO ESTRATO	No. USUARIOS
BUCARAMANGA	LOS CEDROS	ACTO ADMINISTRATIVO	6 → 5	28
	KENNEDY	DECRETO MUNICIPAL	3 → 2	860
	BALCONES DEL KENNEDY	ACTUALIZACION	1 → 2	49
	CIUDADELA CAFÉ MADRID	ACTUALIZACION	1 → 2	642
	MANUELA BELTRAN	ATIPIICOS	2 → 3	42
	PABLO VI	ATIPIICOS	2 → 3	36
	TOTAL MODIFICACIONES MASIVAS ESTRATIFICACION:			

Tabla GC-03 Cambios de Estrato

Actualización del catastro de suscriptores

Estandarización de Direcciones: Actividad que se realizó a usuarios de la comuna 1 del municipio de Bucaramanga.

Actualización de Barrio: Se corrigió masivamente el campo Barrio asociado a 205 usuarios del barrio Dangond y a otros 166 usuarios del Norte de Bucaramanga.

Asignación de Estrato 1 a Beneficiarios del Decreto 1766/2012 : Durante la vigencia 2014 se continuó aplicando lo contenido en el Decreto del asunto, el cual otorga ese beneficio a madres comunitarias y sustitutas debidamente certificadas por el ICBF y también se reportó esta información al ICBF para fines de verificación y control.

Distribución de insertos publicitarios anexos a la factura del servicio

Con la premisa de tener un ingreso adicional que aporte al cubrimiento de los costos de impresión, durante la vigencia 2014 ofreció el servicio de inclusión de Insertos publicitarios en la factura del servicio de acueducto, definiendo condiciones que beneficiaran ambas partes. Este servicio ha sido tomado por empresas de la región tales como constructoras, supermercados, entidades educativas, droguerías, entre otras.

Se distribuyeron en total 1'228.920 insertos, de los cuales 356.370 significaron un ingreso adicional de \$35'637.000 + IVA.

COBRANZAS – RECAUDO Y CARTERA

GESTIÓN RECAUDO

El valor total recaudado por conceptos de Acueducto durante la vigencia 2014 fue de \$108'725.911.212, representado en mayor parte en los conceptos de cargo fijo y consumo con el 89,75%, en total el promedio de recaudo mensual por conceptos de Acueducto fue de \$9'060.492.601 obteniendo un mayor valor recaudado respecto a la vigencia anterior de \$4.240 millones de pesos y una variación del 4,06%. El total de ingresos durante la vigencia 2014 incluyendo conceptos como subsidios, deudores particulares, depósitos en administración, depósitos generales fue de \$132'958.464.782 obteniendo un mayor valor recaudado de \$10'480.560.044 respecto a la vigencia 2013. (Ver **Gráfico GC-14 Recaudo conceptos acueducto vs suscriptores**).



Gráfico GC-14 Recaudo conceptos acueducto vs suscriptores

Del total recaudo ingresaron por concepto de depósitos en administración un valor total de \$20'201.786.101 y en déficit de subsidios para los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón un valor de \$ 2'262.803.195.

Recaudo Entidades Financieras

El amb presenta convenios de recaudo con 19 Entidades Financieras y 3 empresas recaudadoras entre ellas Coopenessa, Fincoop y Multipagas, esta última se incluyó en la vigencia 2014 a través de convenio de recaudo directo con el amb, el cual puso a disposición del amb tres establecimientos ubicados en el Municipio de Bucaramanga, Floridablanca y Girón, esta entidad que cuenta con el respaldo de Bancolombia.

El recaudo promedio mensual corresponde a 205 mil facturas y la participación en recaudo de Coopenessa es del 60% con 118 mil facturas recaudadas en promedio mes, Bancos un 32% con 67 mil facturas recaudadas, que sumadas da un total de participación de entidades recaudadoras del 91% y el amb en su sede principal parque del agua recauda el 8% del total de facturas canceladas mensualmente, quedando un promedio mensual de facturas pendientes por cancelar de 31 mil facturas, como se presenta en el **Gráfico GC-15 Canales de recaudo**.

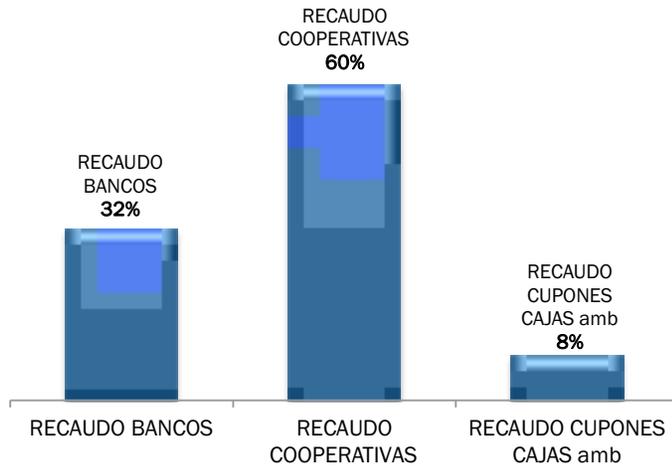


Gráfico GC-15 Canales de recaudo

En la vigencia 2014 se refleja un incremento de pago del servicio integrado de acueducto, alcantarillado y aseo por medio de consignación directamente a las cuentas del amb – Banco de Bogotá, llegándose a aplicar directamente en cobranzas un total de 1.886 pagos total por un valor total de \$3.472 millones de pesos, lo que representa un incremento del 48% respecto de la vigencia 2013

GESTIÓN CARTERA

Respecto al total de cartera del amb en el servicio de acueducto en la **Tabla GC-05 Consolidado de Cartera** se presenta los componentes de dicha cartera: Cartera No Vencida: (Liquidada y Financiada), Cartera Vencida (re facturada), Cartera de usuarios retirados, con los porcentajes de participación de cada una de las clasificaciones, al mes de Diciembre de la cartera del amb es de \$7.912.540.352 sin incluir intereses por mora, cabe resaltar que la mayor representación se encuentran en la cartera re facturada con el 45%, que corresponde a la cartera vencida.

Los incrementos que se observan en los dos últimos años, en los componentes de la cartera corresponden en mayor parte a la cartera re facturada asociada al cambio de modalidad de los nuevos acuerdos de pago: “Plan de abonos Salda tu cuenta” implementando en septiembre 22 de 2014, en el cual para el suscriptor y/o usuario que realiza acuerdo de pago, la deuda no desaparece del re facturado, sino que esta va disminuyendo a medida que va realizando el pago de las cuotas mensuales pactadas.

En el total de la cartera financiada (\$2'428.533.616), \$758.571.724 corresponden a cartera financiada por consumo acueducto obteniéndose una disminución de \$155'968.406 respecto al año anterior, por el contrario el incremento de la cartera financiada en la vigencia 2014 por conceptos de financiación de medidores nuevos y por reposición, derechos de conexión y facturas por arreglo aumentó en \$316.680.957.

TIPO DE CARTERA	2012	2013	2014	% TOTAL CARTERA
NO VENCIDA -LIQUIDADA	\$ 1.858.516.651	\$ 1.683.844.948	\$ 1.716.603.549	22%
NO VENCIDA- FINANCIADA	\$ 2.018.247.374	\$ 2.274.674.924	\$ 2.428.533.616	31%
VENCIDA - REFACTURADA (cartera vencida)	\$ 3.246.018.579	\$ 3.232.124.242	\$ 3.566.162.417	45%
VENCIDA - SUSC. RETIRADOS(TCCU)	\$ 198.007.979	\$ 200.868.945	\$ 201.240.770	3%
TOTAL	\$7.320.790.583	\$7.391.513.059	\$7.912.540.352	100%
% variación total	6,48%	0,97%	7,05%	
No. Suscriptores	225.016	232.660	239.866	

Tabla GC-05 Consolidado de Cartera

La participación de la cartera en el uso residencial corresponde al 75%, seguido por el uso comercial con un 15%. En el Uso residencial la deuda está concentrada en los estratos 1, 2 y 3, para un 84% de los \$5'878.879.859 registrados en este Uso.

Específicamente para la cartera re facturada, el 88% lo componen los estratos 1, 2 y 3 con \$2.085.757.516 del total de la deuda del uso residencial.

Del total de la cartera re facturada el uso residencial registra el 66% de la cartera, el 22% el uso comercial y entre industrial oficial y otros el 12%.

Así mismo y con base en el análisis de la cartera re facturada respecto a la vigencia 2013, es pertinente mencionar que el aumento se refleja en los estratos 2, 3, 4, uso comercial, industrial, temporal y oficial; las deudas con vencimiento son mayor de 60 meses y registra un total de \$1.232.612.648 con 680 suscriptores.

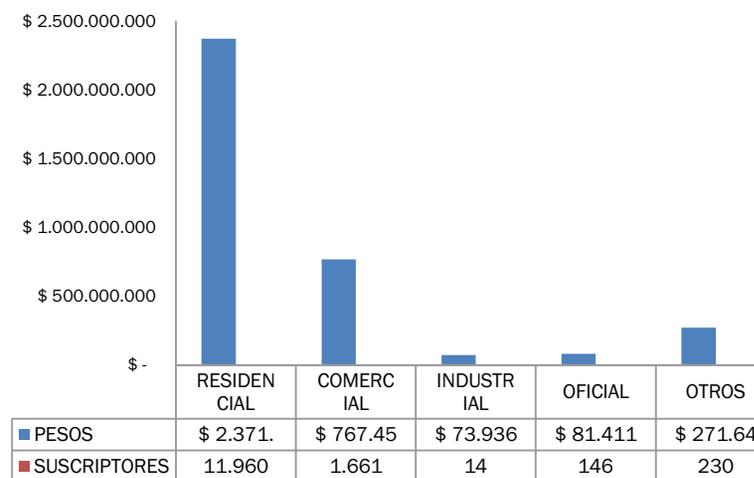


Gráfico GC-16 Estado de la Cartera Re facturada

Gestión Metausuarios

Durante la vigencia 2014 se recaudaron \$6'217.089.814 por concepto de facturación de Metausuarios del servicio integrado de acueducto, alcantarillado y aseo aumentando en \$467'142.934 comparado con la vigencia 2013, y por concepto del servicio de acueducto se recaudó \$2'843.695.598. Actualmente se encuentran clasificados 80 Metausuarios con 801 suscriptores vinculados (39 más que la vigencia 2013). (Tabla **GC-04 Recaudo de Metausuarios consumo de acueducto**).

PERIODO	VALOR FACTURADO ACUEDUCTO	VALOR RECAUDADO ACUEDUCTO	SALDO POR RECAUDAR A 31 DICIEMBRE DE CADA AÑO	EFFECTIVIDAD EN RECAUDO
2012	\$2.811.654.913	\$ 2.694.321.688	\$ 117.333.225	95,83%
2013	\$3.050.268.564	\$ 2.979.019.571	\$ 71.248.993	97,66%
2014	\$3.060.440.228	\$ 2.843.695.598	\$ 216.744.630	92,92%

Tabla GC-04 Recaudo de Metausuarios consumo de acueducto

Plan de abonos "SALDA TU CUENTA"

En la vigencia 2014 a través del Acto de Gerencia No. 005 de Julio 17 de 2014, se definieron nuevas políticas para la recuperación de cartera y se adoptó el Plan de Abonos "Salda tu cuenta" para los deudores morosos del servicio de acueducto.

El objetivo fundamental del Plan de abonos "Salda Tu Cuenta", es la normalización de deudas, orientada principalmente a los Usos Residencial Estrato 1, 2 y 3 y el Uso Comercial, en donde se concentra la mayor parte de la cartera del amb

El plan incluye entre otros las siguientes características: No requiere documentos para financiar; para contrarrestar los efectos del rompimiento de la solidaridad, ante el primer incumplimiento del suscriptor y/o usuario del acuerdo de pago, se procede a la suspensión del servicio y terminación del acuerdo de pago y se retoma la deuda eliminado el plan de abonos; para acceder nuevamente debe cancelar una nueva cuota inicial; Descuentos del 100% de interés por mora; para quienes suscriban plan de abonos y pago de contado se descuenta el 100% de los intereses por mora.

De septiembre 22 a diciembre 31 de 2014, se realizaron 1.450 acuerdos de pago, obteniendo un recaudo en cuotas iniciales de \$169'454.817 y \$17'605.916 por pago mensuales objeto de los acuerdos y que sumados da un total recaudo de \$180'514.459, se descontó de intereses por mora \$71'175.532, quedando un saldo en cartera re facturada (cartera vencida) de \$469'695.150.

En total en el 2014 se realizaron 1.928 acuerdos de pagos de los cuales 478 financiaciones y 1.450 acuerdos de pago por plan de abonos, en total se recaudaron por concepto de cuotas iniciales \$474'575.520.

Pagos parciales

En la vigencia 2014 se realizaron 140.004 pagos parciales, un promedio mensual de 11.667 pagos y un valor total recaudado en la vigencia de \$8.647.910.636, en promedio mensual se recaudó \$720'659.220.

Pagos totales

En total se cancelaron 2'340.982 facturas, con un promedio mensual de facturas pagadas de 193.415, incrementándose en promedio mensual en 6.196 facturas canceladas totalmente respecto a la vigencia 2013. El valor recaudado por concepto de acueducto en facturas canceladas en su totalidad incrementó para la vigencia 2014 en \$3'343.323.794.

Gestión Subsidios municipios

Del total facturado al Municipio de Bucaramanga por subsidios en la vigencia 2014, se recaudó lo correspondiente al 66%.

El Municipio de Girón canceló el 100% de las obligaciones contraídas con el amb S.A. ESP, cumpliendo con el pago de la cuota anual por valor de \$310.062.940 según acuerdo de pago No. 001 firmado entre las partes el 29 de enero 29 de 2010, por un valor total de \$4'650.944.093 y que está definido hasta la vigencia 2024.

Cobro Gestión temprana, perjudico, social y jurídico

Durante el transcurso del contrato No. 0069 de Septiembre de 2014 el amb S.A E.S.P asignó al grupo Reincar un total de 11.195 usuarios de los cuales 3.321 se encuentran activos y 7.884 cancelaron la

obligación; 4.185 usuarios cancelaron la obligación con el amb recaudando \$708.500.306 por concepto de acueducto.

En el **Gráfico GC-17 Recaudo Grupo Reincar** se observa el recaudo por concepto de acueducto mes a mes en las diferentes etapas tales como cobro de gestión temprana (usuarios que presentan de 3 a 11.99 meses de mora de todos los usos y estratos), cobro pre jurídico (suscriptores con mora > 12 meses de los estratos 3,4,5,6, todos los usos), cobranza social (suscriptores con mora > 12 meses, de los estratos 1 y 2), teniendo en cuenta lo anterior se concluye que el recaudo en esta gestiones se concentra en la gestión temprana, para la vigencia 2014 ingresaron \$556.489.720 por gestión temprana, \$ 74.405.890 por cobranza social y \$ 93.985.006 por cobro pre jurídico para valor total de \$724.880.616.

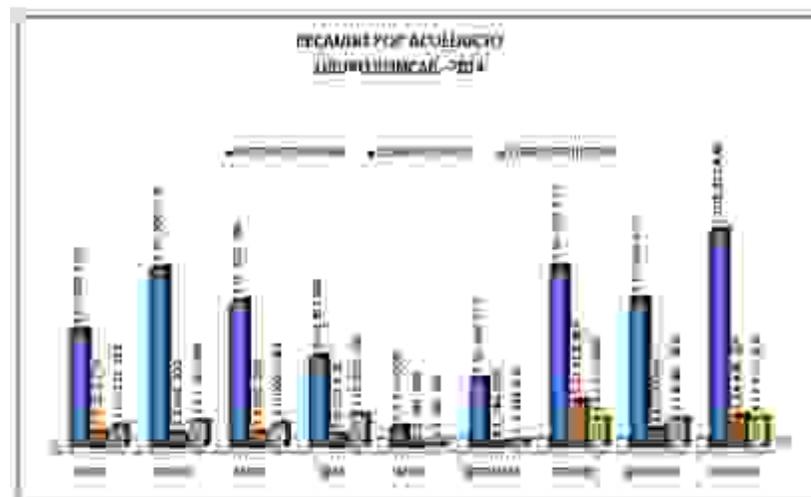


Gráfico GC-17 Recaudo Grupo Reincar

Se llevaron a cabo actividades de cobro social en los barrios Kennedy, Villa Rosa, La Juventud y La Cumbre con el fin de normalizar las deudas de los estratos 1 y 2 siendo estos los estratos donde se concentra la cartera morosa.

A diciembre de 2014 se encuentran activos 71 procesos ejecutivos que corresponden a un valor total de \$ 153.189.193 por concepto de acueducto sin intereses.

Gestion comité técnico de Sostenibilidad Financiera

El Comité Técnico de Sostenibilidad Financiera en cumplimiento del Acto de Gerencia No. 008 de Mayo 08 de 2013, atendió 77 cuentas de suscriptores objeto del proceso de desactivación.

ATENCION TECNICA DOMICILIARIA

En la vigencia 2014 se llevó a cabo el Plan de Reposición de Medidores en el marco de las actividades necesarias para garantizar la correcta medición de los consumos.

En los procesos de suspensiones y reinstalaciones se fortaleció la cultura de pago en el suscriptor, garantizando así el saneamiento de la cartera para el amb.

Se adelantaron actividades de mantenimiento de las acometidas actuales y se instalaron las acometidas a nuevos suscriptores ofreciendo la garantía de ser construidas por el amb.

Una vez efectuadas las verificaciones técnicas por no prestación del servicio, se efectúa el proceso de reliquidación por parte del a División de Cobranzas en cumplimiento a lo aprobado en el comité técnico de sostenibilidad financiera previa inactivación de las cuentas con el fin de no generar facturación de cargo fijos en adelante, se re liquidó un valor total de \$226'875.854 de los cuales \$72'095.949 correspondían a concepto de acueducto y \$154'779.905 a intereses por mora del mismo servicio.

Se atendieron solicitudes internas y externas, encaminadas a la identificación de las causas de desviaciones significativas en el consumo dando cumplimiento a las exigencias de la ley 142 de 1994 en sus artículos 146 y 149.

Medidores Instalados

Se cumplió con el programa de reposición de medidores en conjuntos residenciales con el fin de determinar las fugas existentes en instalaciones internas de dichas unidades de vivienda, todo esto encaminado hacia la disminución de pérdidas y reducción de consumos en áreas comunes.

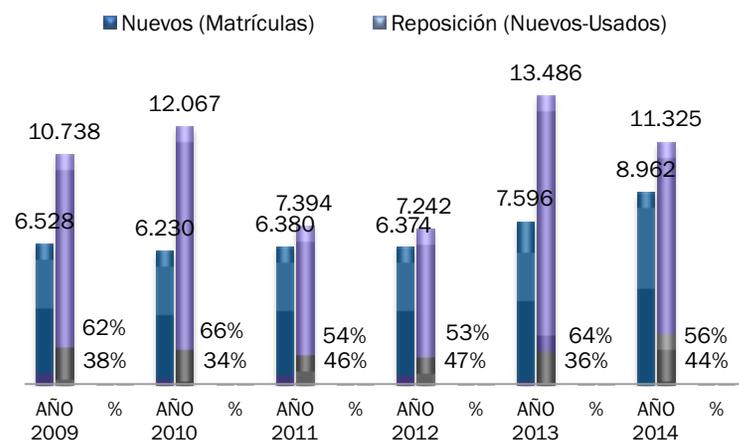
En el año 2014 atendiendo las necesidades de nuestros grandes consumidores se instalaron medidores Electrónicos con batería de larga vida en la planta de sacrificio de Avides Mac pollo, en la planta de proceso de Freskaleche y en la empresa Frigo Andes, garantizando exactitud y confiabilidad en la medición de los consumos de estos usuarios.

El amb financia el pago de los medidores instalados así: Para los estratos 1, 2, 3 y Pilas públicas hasta 36 meses, para los estratos 4, 5, 6, Comercial, Industrial y los demás Estratos y usos hasta 18 meses de financiación y con garantía de buen funcionamiento de Tres (3) años, para todos los estratos. (Ver Tabla **GC 05 Gestión de Medidores**).

MOTIVO	AÑO 2010	%	AÑO 2011	%	AÑO 2012	%	AÑO 2013	%	AÑO 2014	%	TOTAL	%
Nuevos (Matrículas)	6.230	34%	6.380	46%	6.374	47%	7.596	36%	8.962	44%	42.070	40%
Reposición (Nuevos-Usados)	12.067	66%	7.394	54%	7.242	53%	13.486	64%	11.325	56%	62.252	60%
TOTAL	18.297	100%	13.774	100%	13.616	100%	21.082	100%	20.287	100%	104.322	100%

Tabla GC 05 Gestión de Medidores

Durante la vigencia se instalaron 20.287 medidores, de los cuales 11.325 corresponden a reposición de medidores obsoletos y detenidos y 8.962 a nuevos suscriptores como se puede observar en la Gráfica **GC-18 Comportamiento de Medidores**.



Gráfica GC-18 Comportamiento de Medidores

Instalación de Nuevas Acometidas

En el año 2014 se ofreció el servicio de instalación de nuevas acometidas a los clientes potenciales del amb quienes al contratar este servicio se han visto beneficiados con la seriedad, respaldo, garantía y precios justos en la realización de la Acometida.

Al finalizar la vigencia se registraron 398 nuevas acometidas instaladas por el amb, de un total de 2.171 Acometidas instaladas en el Área Metropolitana de Bucaramanga, logrando una participación del 18% en el primer año de ofrecer este servicio.

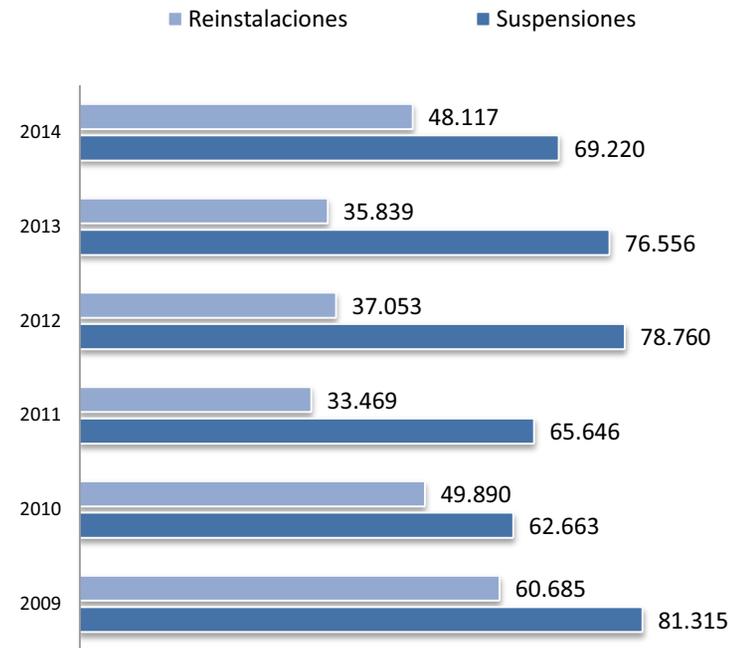
Comportamiento de las Suspensiones y Reinstalaciones del Servicio.

En la vigencia 2014 se suspendieron un total de 69.220 predios para usuarios con mora. Con respecto al concepto de las reinstalaciones del servicio se efectuaron 48.117 equivalente a una efectividad del 70%.

El Proceso de Suspensiones y Reinstalaciones continuo la ejecución mediante el Sistema de Información Móvil, el cual permite que la información sea en tiempo real, los datos son cargados directamente a los celulares en el momento de la ejecución de la actividad, se cargan en línea los resultados, ofreciendo una atención oportuna a los clientes tanto internos como externos.

Comportamiento de las Suspensiones y Reinstalaciones del Servicio.

Se suspendieron un total de 69.220 predios para usuarios con mora. En lo relacionado con las reinstalaciones del servicio tenemos que a Diciembre de 2014, se efectuaron 48.117 equivalente a una efectividad del 70%. (Ver **Gráfica GC-18 Reinstalaciones y Suspensiones**).



Gráfica GC-18 Reinstalaciones y Suspensiones

Revisiones Previas y Especializadas:

Se generaron 123.448 revisiones previas, dando cumplimiento a las solicitudes por Desviaciones Significativas es decir los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los tres últimos periodos sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40m³ y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m³.



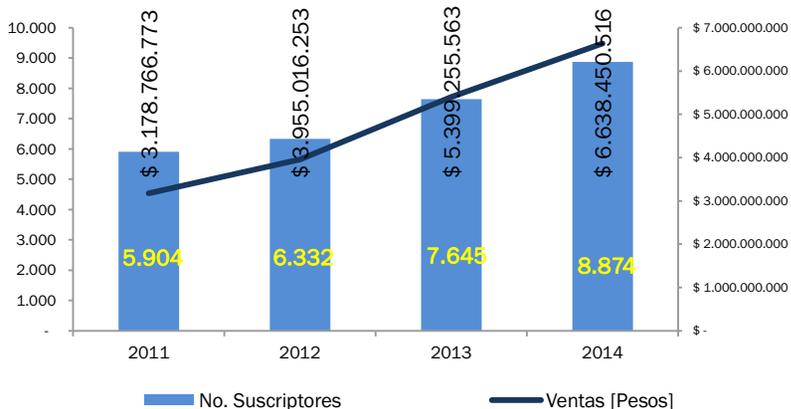
Gráfica GC-19 Revisiones

Con respecto a las revisiones especializadas, se generaron 15.433 en la vigencia 2014, con una efectividad de ejecución del 84%, dando cumplimiento a la meta establecida y un alto porcentaje a las solicitudes de los usuarios, con el fin de detectar posibles fugas y/o tubos rotos. (Ver **Gráfica GC-19 Revisiones**).

SERVICIO AL CLIENTE

El proceso de vinculación de Nuevos Suscriptores estableció para 2014 un objetivo de vinculación mensual de 700 nuevos usuarios, el cual se alcanzó con una efectividad del 106% al cierre de la vigencia con un promedio de vinculación mensual de 740 suscriptores.

La vinculación de 8.874 nuevos suscriptores muestra el incremento en el número de vinculados en 16,08% respecto a los resultados de 2013, **Gráfica GC-20 Nuevos Suscriptores**.



Gráfica GC-20 Nuevos Suscriptores



La vinculación de los 8.874 nuevos suscriptores generaron ingresos por concepto de Derechos de Conexión y Medidor por valor de \$6.638'450.516.00, mostrando un incremento del 23% respecto a los ingresos generados por los mismos conceptos en 2013, manteniendo así la línea de tendencia creciente que ha mostrado el proceso durante los últimos años, **Tabla GC 07 Vinculación Nuevos Suscriptores**. Los resultados obtenidos son producto de la gestión permanente el seguimiento a los procesos constructivos de la ciudad, el trabajo desarrollado a través de la interventoría de los constructores y el seguimiento a los temporales de construcción.

VINCULACIÓN CLIENTES POTENCIALES	A-Dic 2011	A-Dic 2012	A- Dic 2013	A- Dic 2014	VARIACIÓN 2013/2014
CONSTRUCTORAS	3760	4818	5956	6659	703
INDIVIDUALES HASTA 3 PISOS	2144	1514	1689	2215	526
TOTAL	5904	6332	7645	8874	1229

Tabla GC 07 Vinculación Nuevos Suscriptores

Del total de suscriptores vinculados en 2014, el 75% de ellos fueron vinculados a través de Constructores/Urbanizadores, el 25% corresponde a vinculación de usuarios individuales o edificaciones menores a 3 pisos.

Tiempos de respuesta proceso nuevos suscriptores

El proceso de vinculación de nuevos suscriptores obtuvo un tiempo promedio general de 17 días comprendido por las actividades de solicitud, venta e instalación de medidores, 1 día menos en relación con el año anterior.

Solicitudes del servicio de acueducto

Durante la vigencia del año 2014 se recibieron 412 solicitudes de disponibilidades del servicio de acueducto para construcciones superiores a 3 pisos - construcciones mayores a 10 unidades de vivienda, establecimientos comerciales con área mayor a 500 m² las cuales se encuentran en proceso de construcción. Se aprobaron 2.543 solicitudes del servicio de las cuales se legalizaron 2.215 unidades de vivienda.

Comité de Gestión Empresarial

El Comité de Gestión Empresarial conformado por amb, EMPAS, CDMB y las oficinas de Planeación de Bucaramanga, Floridablanca y Girón, evalúa temas relacionados con solicitudes de servicio que presentan algún tipo de dificultad con el fin de estudiar la aprobación para su vinculación al servicio de acueducto. Durante 2014 se llevaron a cabo 15 reuniones del comité en las cuales se estudiaron 21 solicitudes y se aprobaron 13 de ellas.

Comité Técnico - Comercial

El Comité Técnico Comercial del amb se reúne con una periodicidad mensual para exponer asuntos varios o de usuarios activos y potenciales con algún tipo de inconveniente de índole comercial, financiero, técnico, social, legal y otros, buscando a través de la gestión de los procesos de las Gerencias Comercial y de Operaciones del amb, superar dichos inconvenientes buscando soluciones eficaces y efectivas.

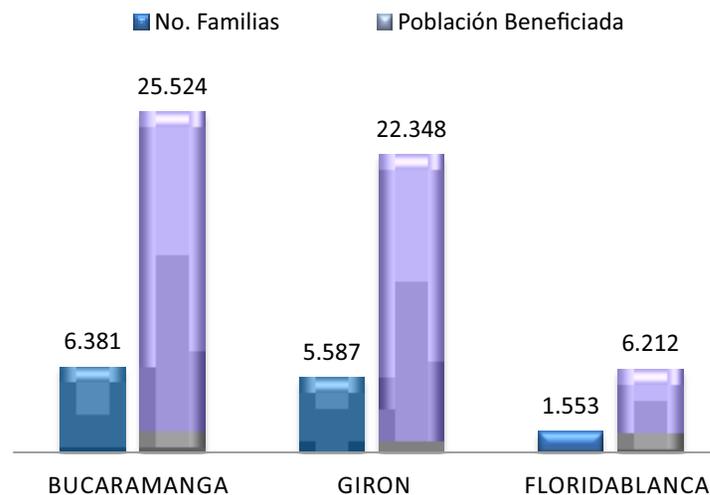
Durante 2014 se realizaron 10 reuniones y se trataron temas relacionados con la Recuperación pérdidas Café Madrid, el Control de Perdidas Urbanización El Bosque y el Centro Integrado de Atención al Constructor.

En la gestión de la recuperación de pérdidas del Café Madrid se adelantó el proceso de Georeferenciación conjunta de 1.022 suscriptores del sector.

Servicio de acueducto prestado a través de pilas públicas en el Área Metropolitana de Bucaramanga

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P presta el servicio provisional bajo la modalidad de Pila Pública a un total de 216 suscriptores, distribuidos entre los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón: 126, 27 y 63 respectivamente.

Las 216 Pilas Públicas instaladas suministran el servicio a un total de 13.521 familias con una población total beneficiada de 54.084 personas.



Gráfica GC-22 Familias beneficiadas con Pila Pública

A finales de 2014 las Pilas Públicas del Municipio de Bucaramanga fueron beneficiadas con el auspicio del “mínimo vital de agua” en el equivalente a 6 metros cúbicos por familia, logrando un aporte social importante y de gran impacto en esta población de características especiales y de vulnerabilidad. Esto se logró a través de un convenio con la alcaldía municipal que también se hizo extensiva a los usuarios de estrato 1 del Municipio de Bucaramanga.

GESTION COMUNITARIA

Durante el año 2014 se realizaron 218 visitas a las Pilas Publicas, con el fin de adelantar actividades de Adecuación de cajillas, Cambio de medidores y Orientación a Líderes sobre el buen uso del servicio.

En el marco de la gestión comunitaria se realizaron tres talleres de capacitación dirigidos a Líderes Comunales y miembros de la comunidad; los talleres se llevaron a cabo en los meses de Abril, Mayo y Junio de 2014 y se contó con la participación de representantes de 148 Pilas Públicas.

Encuesta de satisfacción proceso de vinculación de nuevos suscriptores

Servicio al Cliente adelantó la medición del Nivel de Satisfacción del Cliente para aquellos nuevos suscriptores que realizaron proceso de vinculación en el primer semestre del año. El modelo de encuesta incluye preguntas para valorar la atención en oficinas, labores técnicas, canales de comunicación, instalación del servicio y calificación general del servicio.

Se aplicaron 200 encuestas telefónicas, 80% de ellas corresponden a procesos de vinculación individual y 20% de constructoras o urbanizadoras.

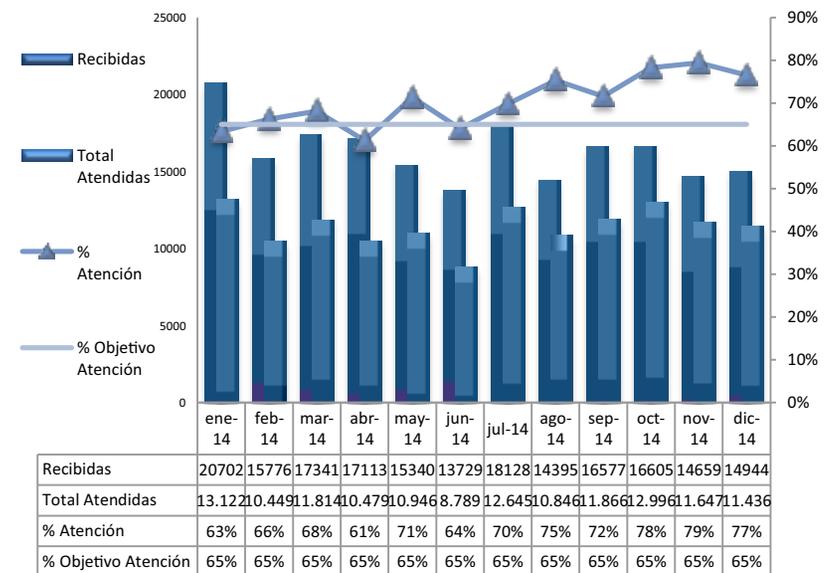
En general se obtuvo una muy buena ponderación del proceso con el 50% que lo considera Excelente y un 38% como Bueno. El 10% lo calificó como aceptable y unas pocas calificaciones entre deficiente y regular.

CENTRO DE CONTACTO TELEFONICO “CONTACTO amb”

Porcentajes de Atención

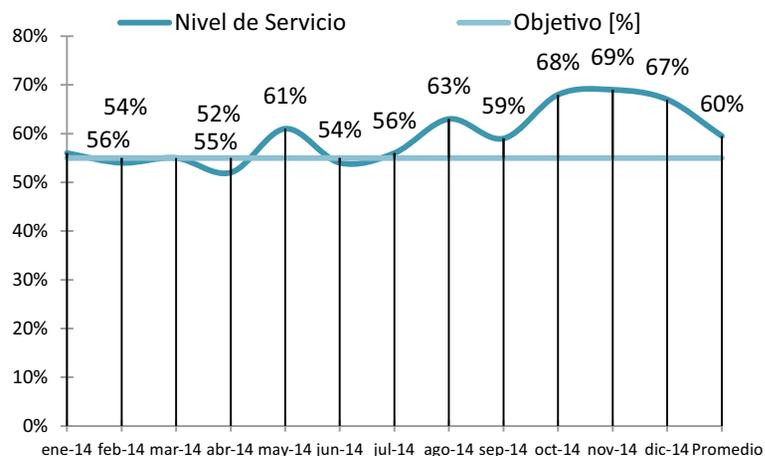
Durante 2014 el Call Center recibió un total de 195.309 llamadas, 12% menos respecto al total de llamadas recibidas en el 2013. La tasa de atención acumulada al cierre del año fue de 70,16%.

Es importante destacar que durante el segundo semestre del año el indicador mostro una mejora importante logrando tasas de atención de hasta el 79% en el mes de noviembre/2014.



Gráfica GC-23 Porcentaje de Atención

Nivel de Servicio

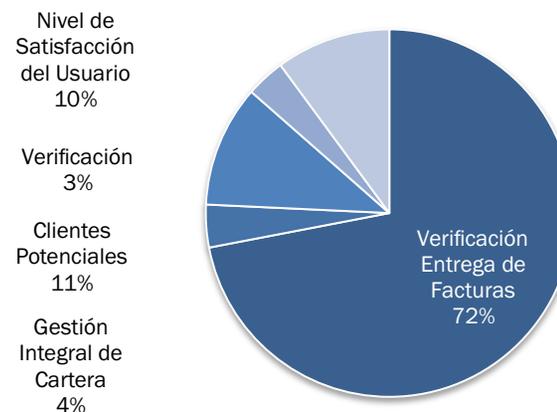


Gráfica GC-24 Nivel de Servicio

En 2014 el Indicador de Nivel de Servicio (NS) cierra con un promedio de 60%. Mostrando mejor comportamiento durante el segundo semestre del año, periodo en el cual se lograron niveles de servicio de hasta el 69% en el mes de noviembre/2014.

Campañas Salientes

En 2014 se programaron un total de 20.586 llamadas salientes las cuales fueron ejecutadas en un 99%.



Gráfica GC-25 Campañas Salientes

El 72% de las campañas programadas corresponden a la campaña de verificación de Entrega de Facturas, las cuales son realizadas con periodicidad mensual a una muestra promedio de 1.235 suscriptores de manera aleatoria y entre todos los ciclos de facturación.

El 11% de las campañas de salida se realizaron para apoyar la vinculación de nuevos suscriptores mediante campañas a solicitudes de servicio aprobadas y pendientes de legalización.

El 10% de las campañas de salida se realizaron para la Medición del Nivel de Satisfacción del Usuario, realizada en los meses de marzo y abril de 2014, para lo cual se programaron 2.080 llamadas para una muestra efectiva de 605 encuestas.

PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

DEFENSA JUDICIAL

Durante la vigencia 2014, se atendieron 62 acciones de Tutelas impetradas en contra del amb, de las cuales, en 40 de ellas el Juez de conocimiento declaró la improcedencia de la acción, bajo la consideración de no existir vulneración de derechos fundamentales por parte del prestatario, en 22 de estas, las resultas ordenaron tutelar los derechos fundamentales de los accionantes, decisiones que ya fueron cumplidas por la Empresa y por ende archivados los expedientes; se concluye así, que del total de las acciones judiciales interpuestas el 64,5 % fueron a favor de la empresa.

PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Se recibieron 122.154 peticiones, quejas y recursos, equivalentes a un índice de atención mensual promedio de 4,32% sobre el número total de suscriptores de la Empresa. El dato obtenido se encuadra dentro de los datos históricos promedio.

Clasificación del PQR

Las peticiones consolidaron un número total de 78.667, frente a 43.487 reclamaciones, lo que permite interpretar, que el 35,60% de las atenciones configuraron inconformidad contra la prestación del servicio o los valores facturados.

Medio utilizado para presentar un PQR

El medio más utilizado para la presentación de un PQR, es a través de las ventanillas de atención personalizada con un 93,06% de las atenciones totales, que corresponde a 122.154 servicios comerciales.



Gráfica GC-26 Medio para presentar PQR

RECLAMACION

Se advierte un incremento con respecto a la vigencia de 2013, en definitiva, se gestionaron 9654 reclamaciones más que en la vigencia anterior, dato que se traduce en un incremento porcentual de 28,53%. Desde el punto de vista de índice de reclamación anual, tenemos un 18,42% de 2014, frente al 14,75% de 2013.

Los Datos relevantes identificados en las causales que determinaron el aumento en el índice de reclamación para el año 2014 obedecieron al cobro de otros bienes y servicios en la factura y cambio de medidor.

Causal de respuesta para reclamaciones y peticiones

De los 43.487 reclamos atendidos, 33.716, fueron resueltos accediendo a las pretensiones de los usuarios, indicándose así, una gestión con favorabilidad para el usuario del 77,53%.

De las 78.667 Peticiones 75.567, fueron aceptadas por la empresa, con una equivalencia de aceptación del 96,05%.

Tiempo de atención escritos y de atención ventanillas

Los tiempos de atención de escritos se mantienen en 12 días promedio, cumpliéndose la meta de gestión establecida de 13 días promedio.

Se obtuvo un tiempo promedio para el año de 29:13 minutos, por debajo de la meta establecida para la actividad y se refleja un incremento con respecto al tiempo de atención de la vigencia 2013, teniéndose en cuenta que para el año 2014 aumentó el índice de reclamación.

Clasificación de Escritos

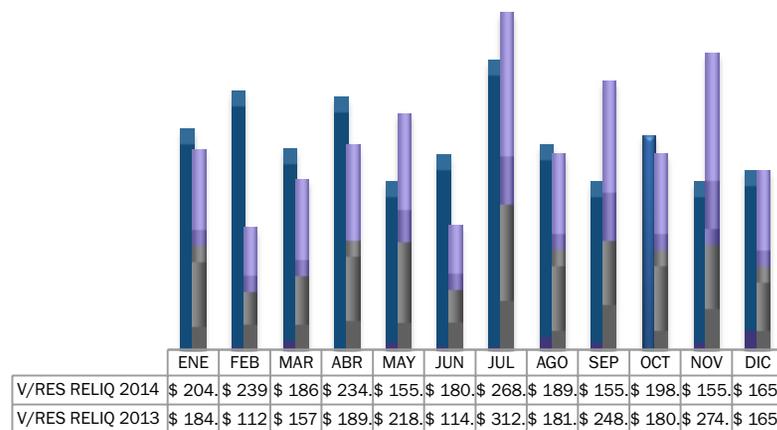
Se recibieron y atendieron 8.476 escritos durante la vigencia 2014. Con relación al índice de aceptación de la respuesta escrita los datos reportan que de las 4.705 reclamaciones fueron controvertidas a través de recurso de apelación 571, lo que se traduce en un índice de aceptación del 87.86% de las respuestas emitidas.

Indicé de PQR por puntos de atención

Bucaramanga está gestionando el 78,30% de los PQR. Floridablanca gestiona el 15,77% y Girón el 5,93%.

Valores reliquidados

Se ajustaron valores facturados por un total de \$2.332.880.105, dato que comparado con los \$2.341.038.314 de la vigencia 2013, reflejan una leve disminución de 0,35%, En la **Gráfica GC-27 Valores Reliquidados** siguiente se refleja las causales de ajuste predominantes, correspondiendo estas a: Irregularidades en la medición, fugas imperceptibles, facturación irregular de promedios irregularidad en procesos técnicos de revisión previa, rompimiento de solidaridad y decisiones Superservicios.



Gráfica GC-27 Valores Reliquidados

UNIDAD ANTIFRAUDE

Recaudo y metros cúbicos recuperados

Los acuerdos de pago se efectúan de forma diaria y directa con los usuarios trasgresores, con propósito de recuperar el dinero por el agua dejada de facturar; negociaciones que evitan el inicio de procesos administrativos y penales.

Se cobran otros conceptos como Control y Seguimiento de Acometida y Daños en la Infraestructura, que corresponden a gastos operativos y administrativos en los que incurre el amb con el objeto de normalizar los daños; es relevante anotar que las tarifas se rigen por el Acto de Tarifas No 00006 del 9 de Abril de 2013, se realización ajustes acordes a la Ley y directrices de entidades de control de servicios públicos, por lo tanto solo se le debe cobrar a los usuarios infractores, los valores en que el amb incurrió para resarcir dichos daños.

AÑO	m ³ de Agua	Seguimiento Y Control de Acometida- Daño en Infraestructura	Recaudo de Consumo no Facturado	Número de Actas
Parcial	14.095	\$5.981.510	\$21.368.572	69
TOTAL 2013		\$27.350.082		
Parcial	15.545	\$3.353.783	\$25.638.977	80
TOTAL 2014		\$28.992.760		

Tabla GC 08 Recaudo UAF

La Unidad Antifraude es responsable de instalar y realizar seguimiento mensual a los medidores provisionales asignados a los distintos jueces de la Republica en razón a sus fallos. De esta instrucción se extienden actividades como: Toma de lecturas, elaboración y entrega de liquidaciones mensuales, cobro de los metros consumidos y suspensión del servicio cuando es del caso.

AÑO	MEDIDORES PROMEDIO AL AÑO	METROS CUBICOS	RECAUDO CONSUMO DE AGUA
2013	38	151.443	\$121.220.602
2014	39	169.525	\$108.257.97

Medidores con Depósito

Los medidores con depósito, son aquellos medidores instalados para eventos de carácter transitorio (circos) y obras públicas, previa aprobación por la Gerencia de Operaciones; el solicitante debe realizar un depósito anticipado, que garantice el pago de los metros de agua consumidos.

AÑO	PROMEDIO MEDIDORES CON DEPOSITO	METROS CUBICOS	RECAUDO DE CONSUMO
2013	14	77.817	\$157.928.823
2014	15	52.499	\$66.529.607

LABORATORIO CALIBRACION DE MEDIDORES

El Laboratorio de Calibración de Medidores del amb está acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC, mediante certificado de acreditación 10-LAC-042 del 11 de octubre de 2010 y recibió evaluación de renovación de la acreditación en julio de 2013 por cinco años más, con fecha de vencimiento 10 de octubre del 2018.

Nivel de Competencia del Personal

En el año 2014 se realizó seguimiento al personal del laboratorio en las normas técnicas NTC ISO/IEC 17025:2005 y NTC 1063:1994/2007 Parte 1, 2 y 3, mediante evaluaciones teóricas y prácticas. Los resultados obtenidos en estas evaluaciones, evidencian que el personal del Laboratorio de Calibración de Medidores tiene la competencia técnica en términos de habilidades, educación, formación y experiencia para el desarrollo de cada una de las actividades asignadas.

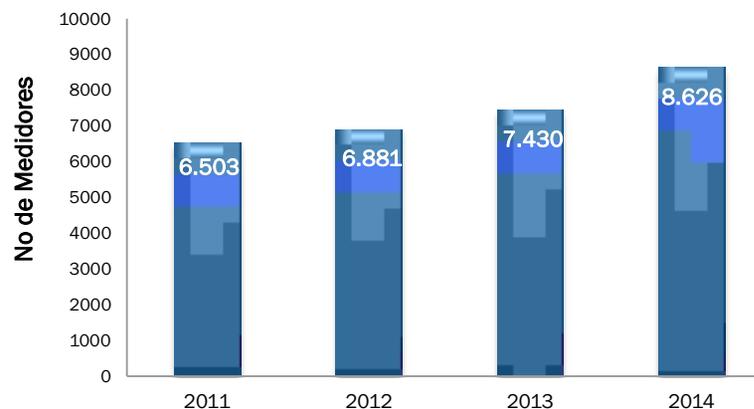
Oportunidad de Respuesta al Cliente

El Laboratorio de Calibración de Medidores analiza y controla la oportunidad de repuesta al Cliente, desde la recepción del medidor hasta la expedición de los reportes de resultados. El tiempo promedio de respuesta en la vigencia 2014 fue de 19,3 días.

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP, realizó la compra de un nuevo banco automatizado para la calibración de medidores para agua potable fría con una capacidad de 30

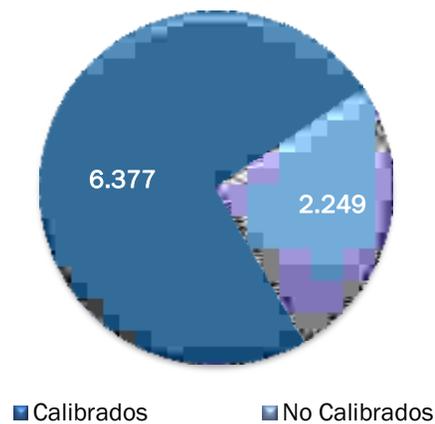
medidores en serie, con equipos, instrumentación y software de última tecnología, con el cual el Laboratorio de Calibración de Medidores aumentará su capacidad operativa; reduciendo el tiempo de respuesta con la única finalidad de ofrecer un mejor servicio al Cliente Interno.

En la vigencia 2014 se recibieron en el Laboratorio 8.626 medidores, incrementándose en un 16% a comparación del año 2013, un 25% en relación al año 2012, y un 33% en referencia del año 2011. Ver **Gráfica GC-28 Comparativo anual medidores recibidos.**



Gráfica GC-28 Comparativo anual medidores recibidos

Del total de medidores recibidos en el Laboratorio en el año 2014, se calibró el 73,9% (6.377 medidores) y un 26,1% (2.249 medidores) no fueron aptos para calibración, por tanto se genera un Informe de Revisión Externa. Ver **Gráfica GC-29 Comparativo medidores calibrados Vs No calibrados**.

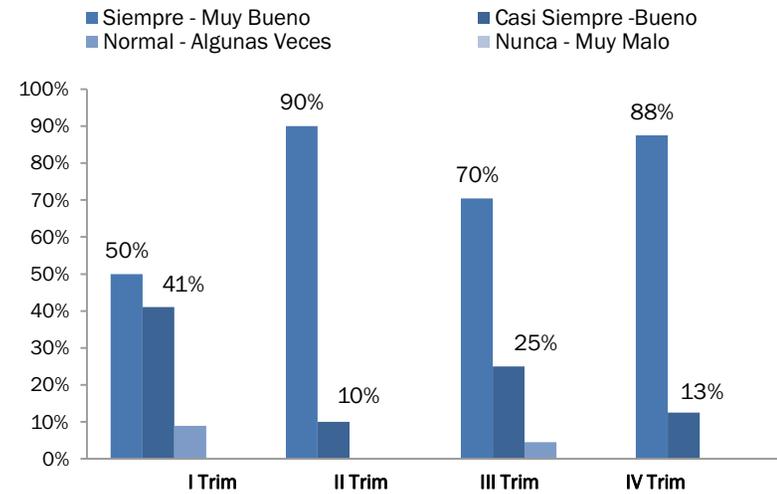


Gráfica GC-29 Comparativo medidores calibrados Vs No calibrados

De los medidores recibidos en la vigencia 2014, el 16% es decir 1.352 medidores fueron clasificados como “Prioritarios” (medidores relacionados por el Cliente Interno como reclamaciones tales como derechos de petición, tutelas, recursos de apelación entre otros) y el 84 % corresponde a medidores “No Prioritarios”.

Nivel de Satisfacción del Cliente

Mediante la encuesta de Nivel de Satisfacción del Cliente el Laboratorio de Calibración de Medidores fue calificado por nuestro Cliente Interno y Clientes Externos en los aspectos relacionados con Servicios Técnicos, la Presentación de Instalaciones y de Personal y el Servicio al Cliente en un 97% como Muy Bueno/Muy Satisfactorio durante la vigencia 2014. Ver **Gráfica GC-30 Nivel de Satisfacción al Cliente**.



Gráfica GC-30 Nivel de Satisfacción al Cliente

GESTION DE LA MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS COMERCIALES

Cambio de Uso a Temporales de Construcción: Esta actividad se realiza a partir de las solicitudes escritas del proceso de nuevos suscriptores, mediante el cual se asigna Uso = H y se cambia el Uso Específico a 036 (Obra en construcción).

Depuración y seguimiento de Servicios generados pendientes por descargar: Periódicamente se realizó la verificación y direccionamiento a cada área competente de los servicios pendientes por descargar para que se procediera a ejecutarlos o anularlos, según fuera correspondiente.

Identificación y reporte de inconsistencias en el proceso de vinculación de Nuevos Suscriptores: En desarrollo del proceso de facturación, se identificaron inconsistencias que se reportaron para que fueran corregidas y se realizaran los respectivos planes de mejoramiento en dicha área.

Reporte de medidores, acometidas y usuarios con condiciones particulares: Durante la vigencia 2014 se identificaron usuarios cuyos promedios de consumo, imposibilidad de lectura del medidor, acometida no identificable, posibles irregularidades, etc., que se remitieron a las áreas correspondientes para que gestionaran lo pertinente a solucionar la anomalía identificada.

Facturación de otros servicios a la entidad CREDIVALORES: Durante la vigencia 2014 se realizó lo correspondiente al cargue y procesamiento de la información referente a los usuarios reportados por dicha entidad, lo cual implica mayores actividades y

responsabilidades por parte del proceso de Facturación, contribuyendo a la generación de ingresos adicionales por actividades diferentes al servicio de Acueducto.

Reporte de medidores Detenidos: Con periodicidad mensual, la División Facturación remite a la Sección de Medidores el listado de suscriptores que luego del análisis en crítica se identifican como detenidos, para que a partir de éste gestionen la reposición de los mismos.

Respuesta oportuna a Derechos de Petición: Con el apoyo del Inspector de Catastro, el cual es determinante en la inspección de predios para análisis de Uso Especial, cambios de Uso (actividad desarrollada en el predio), modificaciones de nomenclatura y también atendiendo las diferentes solicitudes remitidas por la Coordinación de PQR.

Facturación conjunta de los servicios de alcantarillado y aseo

La División de Facturación, realiza los procesos y registros necesarios para la liquidación de los servicios de Alcantarillado y Aseo para siete (7) ESP, tales como tarifas, novedades, e informes, dicha actividad es complementaria a las requeridas para la liquidación del servicio de Acueducto.

Con las actividades anteriormente mencionadas la División de Facturación contribuye de manera determinante en la generación de más de \$5.642,93 millones que obtuvo el amb en la vigencia 2014 por concepto del servicio de facturación conjunta.



Cartilla del Nuevo Suscriptor

Como resultado del análisis de la encuesta de satisfacción realizada a los nuevos suscriptores vinculados en el primer semestre de 2014, la División Servicio al Cliente rediseño la Cartilla del Nuevo Suscriptor incorporando información clara y precisa sobre el proceso de vinculación de suscriptores individuales (Predios hasta 3 pisos o Sin Proyecto Hidráulico).

La Cartilla del Nuevo Suscriptor describe las etapas del proceso, documentación necesaria, requisitos técnicos y tarifas de conexión al servicio, impresas en formato tipo plegable con la imagen y colores corporativos del amb.

Implementación del Debido Proceso

Desde Junio de 2013 la División Servicio al Cliente inició actividades para la evaluación y adopción del debido proceso en la vinculación de nuevos suscriptores. Tras un año de análisis, diseño y rediseño del proceso se logró implementar la garantía al debido proceso para solicitudes del servicio individual la cual se encuentra operando desde Junio 2 de 2014.

Con el debido proceso se garantiza al cliente potencial respuesta a su solicitud en los términos de ley y se conceden los recursos procedentes ante las negativas a su petición. Es así, que desde su implementación se ha dado garantía al debido proceso y se ha dado respuesta en un término promedio de 10 días, cumpliendo así con los términos y la normatividad vigente aplicable al proceso.

Para garantizar el debido proceso fue necesario realizar modificaciones al Sistema Integrado de Información SII+ así como a

los procedimientos e instructivos del proceso de vinculación para incorporar las nuevas funciones de control de vencimientos, notificación personal y aviso, resolución de recursos de reposición y remisión de expedientes a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para el trámite del subsidiario recurso de apelación en los casos respectivos.

Desde la implementación del debido proceso y hasta finales de 2014, fueron remitidos cuatro (4) expedientes a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los cuales se encuentran en el trámite del recurso de apelación.

La implementación del debido proceso contó con la participación activa del área jurídica y de la División de Sistemas de Información, y brinda seguridad jurídica tanto para el solicitante como para la empresa al minimizar los riesgos por sanciones ante incumplimiento de la normatividad vigente.

Call Center

Entre 2013 y 2014 el Call Center sufrió la rotación del 100% del personal asignado, por tal razón durante 2014 se centraron los procesos de mejora continua en la realización de jornadas de capacitación abarcando los procesos comerciales con los cuales se tiene mayor interacción.

Es así que se diseñó material de capacitación y se llevaron a cabo jornadas por procesos del Área Comercial:

Capacitación en actividades desarrolladas por la División Servicio al Cliente y el proceso de vinculación de nuevos suscriptores, Facturación y Peticiones, Quejas y Recursos.

