EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CAJICA S.A. E.S.P.

INFORME AL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL DE CAJICA

LEIDY MARCELA TORRES SANCHEZ
GERENTE

ISO 9001 icontec SC-CER253674
NTCGP 1000 icontec GP-CER253670
Amo a Cajicá
ESTAMOS CUMPLIENDO Y LO ESTAMOS VIVIENDO CAJICÁ NUESTRO COMPROMISO
Servicios Eficientes y de Calidad
EPC

1- Teniendo en cuenta el visor como herramienta del seguimiento del Plan de desarrollo, por favor diligenciar la siguiente información para cada una de las metas 108-108.1-108.2-109-110-111-112-113-114.

N° Meta	% Cumplimiento	Gestión a la fecha	Actividades pendiente por realizar	Presupuesto proyectado para su cumplimiento	Presupuesto Ejecutado	Presupuesto por ejecutar

2- Socialice cuál fue la metodología de trabajo con su equipo con el fin de garantizar el cumplimiento de las metas de este programa contemplado en el Plan de Desarrollo, resaltando aspectos positivos y negativos en el transcurso de esta Administración.

3- En cada uno de los sectores contemplados en el Plan de Desarrollo se resaltaron aspectos negativos, desde su programa como se ha contribuido en la mejora de estos.

4- Dé a conocer el Plan Anual mensualizado de Caja proyectado para la vigencia 2019.

Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CAJICA S.A. ESP.

REUNIÓN EXTRAORDINARIA DE JUNTA DIRECTIVA

Acta de Junta Directiva No.213 de diciembre 28 de 2018

Lugar: Sala de Juntas EPC, de la Calle 3 Sur Nº 1-07 Centro Multifarial Segundo Piso.

ACUERDO No. JDEPC-031
(DICIEMBRE 28 DE 2018)

"Por medio del cual se aprueba el Plan Anual Mensualizado de Caja de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. ESP., para la vigencia fiscal 2019"

LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CAJICA S.A. ESP, en uso de sus facultades legales, y

CONSIDERANDO:

Que el presupuesto de Ingresos y Gastos para la vigencia 2019 de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P. fue aprobado por la Junta Directiva en el mes de octubre del año 2018 mediante Acta 209 Acuerdo JDEPC-023 de octubre 17 de 2018.

Que el Decreto 115 de Enero 15 de 1996 establece las normas sobre elaboración, conformación y ejecución de los presupuestos de las empresas industriales y las sociedades de economía mixta sujetas al régimen de aquellas dedicadas a actividades no financieras.

Que de acuerdo con lo establecido en el artículo 31 del Estatuto Financiero y Presupuestal de la EPC S.A. ESP., la ejecución del presupuesto de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. ESP., se hará por medio del Programa Anual de Caja – PAC, mediante el cual se establece el monto mensual de los recursos propios, los giros certificados de los aportes y transferencias, así como el recaudo de los recursos de capital. Por otra parte, el PAC incluirá la cuenta de los pagos efectivos que se espera realizar en cada uno de los meses del año fiscal, incluyendo las reservas de caja y de apropiación que existieren a 31 de diciembre del año anterior.

Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P.

a) FUNCIONAMIENTO. Gastos de personal, gastos generales, y transferencias.

b) SERVICIO DE DEUDA PÚBLICA. Deuda interna y externa.

c) GASTOS DE INVERSION

d) GASTOS DE OPERACIÓN

e) RESERVAS DE CAJA. Constituidas a 31 de diciembre del año anterior.

Que previo a la ejecución del PAC deberá mediar aprobación de la Junta Directiva mediante acto administrativo respectivo, el cual deberá expedirse antes del 31 de diciembre de cada año.

Por lo anteriormente expuesto, la Junta Directiva de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. ESP.,

ACUERDA:

PRIMERO: *Adoptar el Plan Anual Mensualizado de Caja PAC, Vigencia Fiscal 2019; de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. ESP., de acuerdo a la relación y rubros que se discriminan en el cuadro adjunto.*

SEGUNDO: *El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.*

COMUNIQUESE PUBLIQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Cajicá Cundinamarca, a los veintiocho (28) días del mes de diciembre de 2018.

ORLANDO DIAZ CANASTO
Presidente.

FABIAN ROBERTO QUINTERO GARCIA
Secretario.

Proyectó: Oswaldo Palomino Velandia-Profesional Universitario Presupuesto.

CAJICÁ. NUESTRO COMPROMISO

SC-CER253674 GP-CER253670
Amo a Cajicá
ESTAMOS CUMPLIENDO Y LO ESTAMOS VIVIENDO CAJICÁ NUESTRO COMPROMISO
Servicios Eficientes y de Calidad

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CAJICA S.A. E.S.P.

PAC 2019

CODIGO	DETALLE	INICIAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
1	TOTAL INGRESOS	29.745.646.141	2.273.064.839	2.106.293.891	1.985.831.571	3.479.176.391	2.041.412.774	3.281.816.771
11	DISPONIBILIDAD INICIAL	287.824.101	287.824.101					
12	INGRESOS CORRIENTES	29.393.790.040	1.978.645.442	2.099.890.691	1.981.349.331	3.473.797.703	2.034.881.510	3.275.733.731
121	VENTA DE SERVICIOS	26.039.173.040	1.791.968.342	1.735.641.721	1.583.022.241	3.268.485.033	1.492.278.895	3.140.038.406
1211	SERVICIO DE ACUEDUCTO	13.335.475.102	898.670.268	878.377.981	812.363.029	1.667.466.444	836.481.829	1.583.758.063
12111	INGRESOS DIRECTOS DEL SERVICIO	10.540.750.602	758.934.043	727.311.792	642.985.787	1.338.675.326	463.793.026	1.317.593.825
12112	INGRESOS INDIRECTOS DEL SERVICIO	2.794.724.500	139.736.225	151.066.189	169.377.242	328.791.118	372.688.802	266.164.238
1212	SERVICIO DE ALCANTARILLADO	6.423.839.764	440.288.653	428.144.232	391.456.207	806.377.859	372.928.613	772.909.881
12121	INGRESOS DIRECTOS DEL SERVICIO	5.413.484.764	389.770.903	373.530.449	330.222.571	687.512.565	238.193.330	676.685.596
12122	INGRESOS INDIRECTOS DEL SERVICIO	1.010.355.000	50.517.750	54.613.784	61.233.636	118.865.294	134.735.283	96.224.286
1213	SERVICIO DE ASEO	6.172.404.174	444.413.101	425.895.888	376.516.655	783.895.330	271.585.784	771.550.522
1217	OTROS INGRESOS	107.454.000	8.596.320	3.223.620	2.686.350	10.745.400	11.282.670	11.819.940
122	VENTA DE BIENES	9.271.000	927.100	648.970	278.130	463.550	602.615	695.325
1242	CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS	3.277.850.000	185.750.000	363.600.000	380.500.000	190.000.000	542.000.000	135.000.000
125	TRANSFERENCIAS	67.496.000	0	0	17.548.960	14.849.120	0	0
1252	MUNICIPIO	67.496.000	0	0	17.548.960	14.849.120	0	0
13	RECURSOS DE CAPITAL	64.032.000	6.595.296	6.403.200	4.482.240	5.378.688	6.531.264	6.083.040
132	RENDIMIENTOS FINANCIEROS	64.032.000	6.595.296	6.403.200	4.482.240	5.378.688	6.531.264	6.083.040
2	TOTAL GASTOS	29.745.646.141	1.399.208.224	1.851.680.834	3.645.366.767	2.782.587.795	2.929.127.674	2.898.022.397
21	GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	13.793.792.313	469.114.206	1.117.938.101	1.412.206.467	1.693.560.119	1.193.214.800	1.532.080.720
211	GASTOS DE PERSONAL	6.107.496.099	355.066.380	509.307.644	450.169.227	474.344.323	395.596.574	575.398.046
2111	SERVICIOS PERSONALES ASOCIADOS A LA NOMINA	3.916.440.312	287.770.394	301.677.083	309.943.694	291.030.404	298.563.376	307.570.520
21111	GASTOS PERSONALES ADMINISTRATIVOS	1.427.478.209	103.565.618	104.645.500	111.015.257	102.668.470	109.404.226	114.336.111
21112	GASTOS PERSONALES OPERATIVOS	2.488.962.103	184.204.776	197.031.583	198.928.437	188.361.934	189.159.150	193.234.409
2112	SERVICIO PERSONALES INDIRECTOS	834.639.400	33.385.576	58.424.758	75.117.546	116.849.516	29.212.379	133.542.304
21121	SERVICIOS PERSONALES INDIRECTOS ADMINISTRATIVOS	834.639.400	33.385.576	58.424.758	75.117.546	116.849.516	29.212.379	133.542.304
2113	CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NÓMINA	1.356.416.387	33.910.410	149.205.803	65.107.987	66.464.403	67.820.819	134.285.222
21132	CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NOMINA DEL SECTOR PÚBLICO	1.356.416.387	33.910.410	149.205.803	65.107.987	66.464.403	67.820.819	134.285.222
211321	Personal Administrativo	478.467.810	11.961.695	52.631.459	22.966.455	23.444.923	23.923.391	47.368.313
211322	Personal Operativo	877.948.577	21.948.714	96.574.343	42.141.532	43.019.480	43.897.429	86.916.909
212	GASTOS GENERALES	7.686.296.214	114.047.826	608.630.458	962.037.240	1.219.215.796	797.618.226	956.682.674
2121	Adquisición de Bienes	2.630.646.093	0	278.913.943	302.392.942	168.214.459	183.464.428	153.022.474
21211	Administrativos	280.211.452		20.622.652	108.161.648	31.590.119	11.882.699	19.047.699
21212	Operativos	2.350.434.641	0	258.291.291	194.231.294	136.624.340	171.581.729	133.974.775
2122	Adquisición de Servicios	3.068.650.121	61.392.929	226.282.392	402.644.298	541.001.337	357.653.798	268.238.600
21221	Administrativos	1.275.145.791	60.738.059	142.949.059	142.444.298	107.668.004	100.353.798	132.905.267
21222	Operativos	1.793.504.330	654.870	83.333.333	260.200.000	433.333.333	257.300.000	135.333.333
2123	Impuestos, Tasas, Multas y Contribuciones	1.957.000.000	52.654.897	98.754.123	257.000.000	510.000.000	250.000.000	535.421.600
2131	Sentencias y Conciliaciones	30.000.000	0	4.680.000	0	0	6.500.000	0
22	GASTOS DE OPERACIÓN	5.439.706.787	154.704.184	148.732.897	849.517.152	102.728.954	818.561.928	110.635.176
221	Gastos de Operación Comercial	5.342.971.697	148.803.343	141.284.295	844.003.252	96.924.848	804.245.135	97.285.734
222	Gastos de Producción	96.735.090	5.900.840	7.448.602	5.513.900	5.804.106	14.316.793	13.349.442
2221	Gastos de Operación y Mantenimiento Acueducto	96.735.090	5.900.840	7.448.602	5.513.900	5.804.106	14.316.793	13.349.442
2222	Gastos de Operación y Mantenimiento Alcantarillado	0						
23	SERVICIO DE LA DEUDA	319.878.117	26.806.504	26.606.504	26.706.504	26.406.504	26.606.504	26.606.504
24	INVERSIONES	9.616.622.848	748.583.331	558.403.331	1.356.936.664	959.892.218	890.744.442	1.228.699.997
241	INVERSIONES EN ACUEDUCTO	3.307.772.848	278.733.331	322.933.331	361.666.664	461.666.664	247.066.664	299.599.997
242	INVERSIONES EN ALCANTARILLADO	3.179.000.000	50.500.000	211.670.000	396.170.000	410.670.000	329.500.000	531.500.000
243	INVERSIONES EN ASEO	3.109.850.000	419.350.000	23.800.000	599.100.000	87.555.554	314.177.778	397.600.000
25	DISPONIBILIDAD FINAL	528.646.076						

ORLANDO DIAZ CANASTO
Presidente

Proyectó: Maria Del Pilar León- Profesional Universitario Grado 06 Tesoreria.
Revisó: Director Financiero (E)- Oswaldo Mancera.

ISO 9001 icontec SC-CER253674
NTCGP 1000 icontec GP-CER253670
Amo a Cajicá
ESTAMOS CUMPLIENDO Y LO ESTAMOS VIVIENDO CAJICÁ NUESTRO COMPROMISO
Servicios Eficientes y de Calidad EPC

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
1.451.116.953	3.217.570.414	1.250.485.865	3.242.763.641	1.470.247.252	3.945.865.779	29.745.646.141
						287.824.101
1.444.393.593	3.211.807.534	1.246.836.041	3.238.985.753	1.466.725.492	3.940.743.219	29.393.790.040
1.286.620.138	2.967.842.724	1.098.177.411	3.057.780.523	1.187.659.327	3.429.658.279	26.039.173.040
696.271.798	1.452.851.387	554.500.505	1.530.631.035	630.180.771	1.793.921.993	13.335.475.102
453.252.276	1.322.864.201	442.711.525	1.307.053.075	437.441.150	1.328.134.576	10.540.750.602
243.019.522	129.987.186	111.788.980	223.577.960	192.739.621	465.787.417	2.794.724.500
320.636.801	726.385.594	267.780.560	752.100.511	294.339.273	850.491.580	6.423.839.764
232.779.845	679.392.338	227.366.360	671.272.111	224.659.618	682.099.080	5.413.484.764
87.856.957	46.993.256	40.414.200	80.828.400	69.679.655	168.392.500	1.010.355.000
265.413.379	774.636.724	259.240.975	765.378.118	256.154.773	777.722.926	6.172.404.174
4.298.160	13.969.020	16.655.370	9.670.860	6.984.510	7.521.780	107.454.000
973.455	1.390.650	834.390	1.205.230	1.066.165	185.420	9.271.000
156.800.000	228.400.000	135.000.000	180.000.000	278.000.000	502.800.000	3.277.850.000
0	14.174.160	12.824.240	0	0	8.099.520	67.496.000
0	14.174.160	12.824.240	0	0	8.099.520	67.496.000
6.723.360	5.762.880	3.649.824	3.777.888	3.521.760	5.122.560	64.032.000
6.723.360	5.762.880	3.649.824	3.777.888	3.521.760	5.122.560	64.032.000
2.626.023.493	**2.106.203.143**	**2.343.661.062**	**1.655.888.771**	**2.714.676.906**	**2.793.199.054**	**29.745.646.141**
933.310.469	1.029.680.592	967.924.364	1.134.713.436	1.012.123.976	1.297.925.064	13.793.792.313
551.572.287	478.247.417	526.306.347	496.351.380	497.487.651	797.648.824	6.107.496.099
389.119.258	303.170.850	307.512.612	320.022.344	287.980.935	512.078.842	3.916.440.312
122.464.032	117.212.758	104.740.238	115.410.970	102.058.561	219.956.468	**1.427.478.209**
266.655.226	185.958.092	202.772.374	204.611.374	185.922.374	292.122.374	**2.488.962.103**
41.731.970	58.424.758	70.944.349	54.251.561	79.290.743	83.463.940	834.639.400
41.731.970	58.424.758	70.944.349	54.251.561	79.290.743	83.463.940	**834.639.400**
120.721.058	116.651.809	147.849.386	122.077.475	130.215.973	202.106.042	1.356.416.387
120.721.058	**116.651.809**	**147.849.386**	**122.077.475**	**130.215.973**	**202.106.042**	**1.356.416.387**
42.583.635	41.148.232	52.152.991	43.062.103	45.932.910	71.291.704	**478.467.810**
78.137.423	75.503.578	95.696.395	79.015.372	84.283.063	130.814.338	**877.948.577**
381.738.182	551.433.174	441.618.017	638.362.056	514.636.325	500.276.241	7.686.296.214
139.466.796	265.552.926	232.156.895	321.294.833	277.733.106	308.433.292	2.630.646.093
18.782.460	11.705.985	13.566.473	20.439.199	381.818	24.030.700	280.211.452
120.684.336	253.846.941	218.590.422	300.855.634	277.351.288	284.402.592	2.350.434.641
175.722.676	236.879.559	187.206.922	261.762.223	201.443.219	148.422.168	3.068.650.121
70.122.676	96.546.226	100.361.798	155.428.890	103.457.798	62.169.918	1.275.145.791
105.600.000	140.333.333	86.845.124	106.333.333	97.985.421	86.252.250	1.793.504.330
66.548.710	45.000.689	18.564.200	48.955.000	35.460.000	38.640.781	1.957.000.000
0	4.000.000	3.690.000	6.350.000	0	4.780.000	30.000.000
853.978.745	108.516.053	894.779.085	109.007.065	900.635.248	387.910.301	5.439.706.787
847.304.024	101841329,6	888.394.569	100.591.113	893.283.381	379.010.673	5.342.971.697
6.674.721	6.674.721	6.384.516	8.415.953	7.351.867	8.899.628	96.735.090
6.674.721	6.674.721	6.384.516	8.415.953	7.351.867	8.899.628	96.735.090
						0
26.506.504	26.706.504	26.806.504	26.906.504	26.806.573	26.406.504	319.878.117
812.227.775	941.299.997	454.151.109	385.261.766	775.111.109	505.311.109	9.616.622.848
250.449.997	314.599.997	208.683.331	190.206.210	228.833.331	163.333.331	3.327.772.848
476.000.000	165.000.000	151.490.000	116.000.000	190.500.000	150.000.000	3.179.000.000
85.777.778	461.700.000	93.977.778	79.055.556	355.777.778	191.977.778	3.109.850.000
					575.646.076	575.646.076

FABIAN ROBERTO QUINTERO GARCIA
Secretario

ISO 9001 icontec SC-CER253674
NTCGP 1000 icontec GP-CER253670
Amo a Cajicá
ESTAMOS CUMPLIENDO Y LO ESTAMOS VIVIENDO
CAJICÁ NUESTRO COMPROMISO
Servicios Eficientes y de Calidad
EPC

5- Que avances se ha hecho con respecto al compromiso que se hizo en el Concejo con respecto a la compensación de árboles que se talaron, donde se está haciendo y cuantos ya se han sembrado.

COMPENSACIÓN

- La CAR no impuso medida de compensación.
- Se realizó por la SADER y la EPC dos jornadas de siembra de árboles en el predio Montepincio y la zona verde de Amarilo.

Siembra de 600 árboles en el lote Montepincio del 9 al 11 de Mayo

- Chilco
- Arrayan
- Alisos
- Roble
- Cedro de altura
- Chicala









ISO 9001 icontec SC-CER253674
NTCGP 1000 icontec GP-CER253670
Amo a Cajicá
ESTAMOS CUMPLIENDO Y LO ESTAMOS VIVIENDO CAJICÁ NUESTRO COMPROMISO
Servicios Eficientes y de Calidad EPC

Siembra de 75 árboles en la zona verde de Amarilo el 01 de Junio

- Sangregados
- Estoraques
- Alisos
- Chicala
- Roble









ISO 9001 icontec SC-CER253674
NTCGP 1000 icontec GP-CER253670
Amo a Cajicá
ESTAMOS CUMPLIENDO Y LO ESTAMOS VIVIENDO CAJICÁ NUESTRO COMPROMISO
Servicios Eficientes y de Calidad EPC

Socialización con comunidad



30 de Mayo de 2019

La comunidad del sector La Florida expone que están interesados en realizar una jornada de siembra de árboles y que una vez tengan definida la fecha se coordinara con EPC y SADER para apoyar.

6 – Presente informe sobre la situación comunicada por la Universidad Militar Nueva Granada en cuanto al tema de vertimientos en vallado aledaño, en la sesión del 24 de abril de 2019,

La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. ESP, con respecto a la situación que se esta presentando en la Universidad militar frente al tema de aprobación del permiso de vertimiento ante la autoridad ambiental de la Universidad pudo identificar que:

- En la zona no se cuenta con sistema de alcantarillado ya que no se tiene cobertura.
- El centro poblado de manas no cuenta con alcantarillado y realiza la descarga de aguas residuales domésticas a la red de aguas lluvia de la concesión de accenorte.

Por parte de la EPC se han realizado acompañamientos a las reuniones que se han programado por parte de la Administración Municipal y la universidad donde se ha contado con la participación de la concesión de Accenorte para determinar las acciones a adelantar con respecto a la problemática existente.

Así mismo se han realizado recorridos con la Universidad y con las entidades competentes del municipio como lo son la Secretaria de Ambiente, Secretaria Jurídica, Secretaria de Planeación y con entes externos como lo es con la concesión de Accenorte para identificar posibles alternativas para la eliminación del vertimiento.





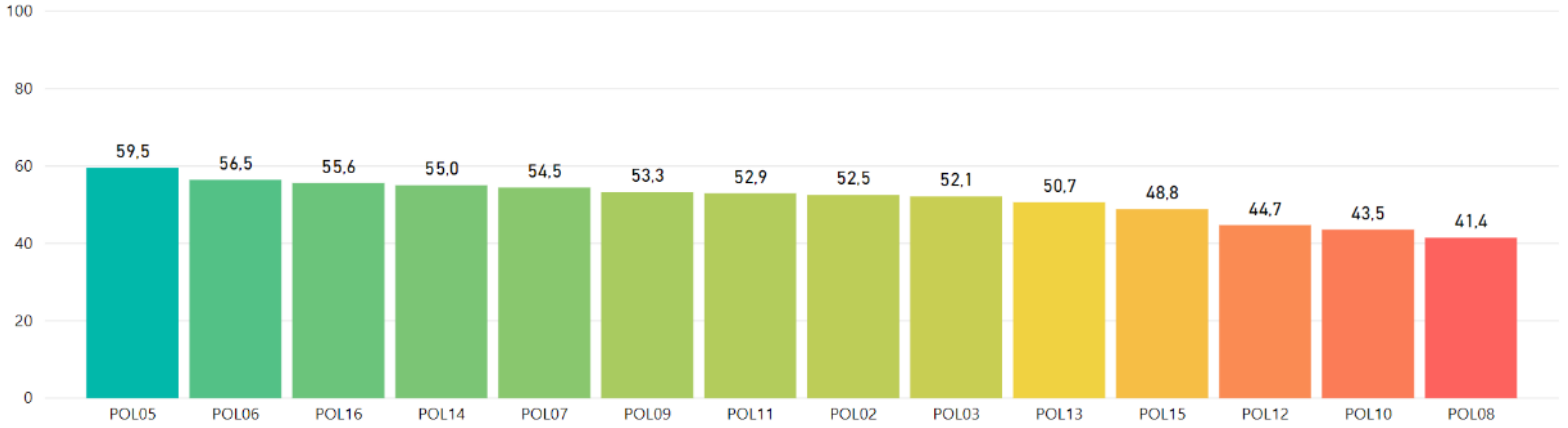
Para verificar la trayectoria al momento de la descarga, se identifican los pozos existentes en el separador de la carretera, red de aguas lluvias de la concesión de Accenorte, esto se hizo con el fin de apoyar a la Administración Municipal para identificar el posible vertimiento.

7 – Enuncie como dentro de la ejecución del programa se ha dado cumplimiento a las directrices del modelo integrado de planeación y gestión para garantizar los resultados en la ejecución y la eficiencia en la del gasto; y especifique como ha impactado esto en el servicio a la comunidad.

RESULTADOS AUTODIAGNOSTICOS MIPG 2018

NUMERO DE POLITICA	AUTODIAGNOSTICO	CALIFICACIÓN TOTAL	RESULTADO FURAG
2	CODIGO INTEGRIDAD	16.4	52.5
3	DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN	63.1	52.1
5	GESTIÓN PRESUPUESTAL	94.8	59.5
6 Y 7	GOBIERNO DIGITAL	23.8	56.5
8	DEFENSA JURIDICA	87.8	41.4
9	POLITICA ANTICORRUPCIÓN	91.4	53.3
10	SERVICIO AL CIUDADANO	52.6	43.5
11	TRAMITES	31.3	52.9
12	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	0.8	44.7
	RENDICIÓN DE CUENTAS	32.6	
13	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	100	50.7
14	GESTIÓN DOCUMENTAL	61.2	55
15	GESTION DE CONOCIMIENTO	22.8	48.8
16	CONTROL INTERNO	83.9	55.6
N/A	TALENTO HUMANO	89.1	N/A

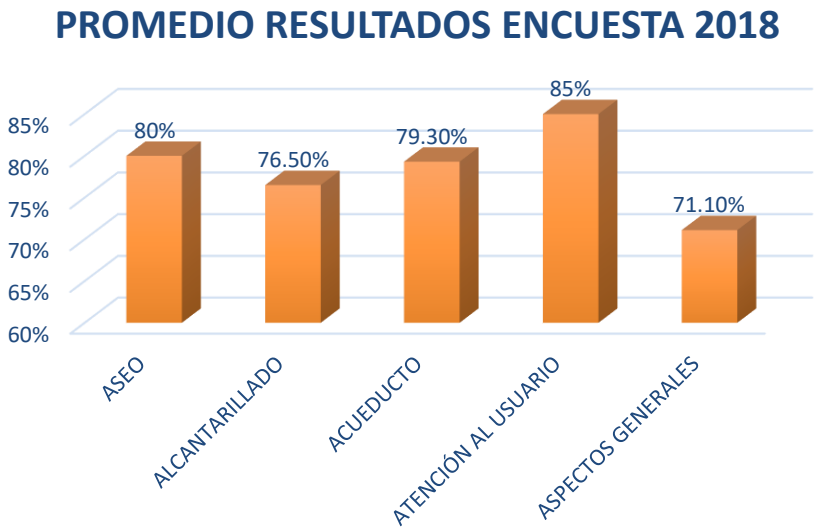
RESULTADOS FURAG POR POLITICAS 2018



Nota: Los colores en este gráfico representan un ranking de las políticas según los puntajes obtenidos. No necesariamente determinan un alto o bajo desempeño.

ISO 9001 icontec SC-CER253674
NTCGP 1000 icontec GP-CER253670
Amo a Cajicá
ESTAMOS CUMPLIENDO Y LO ESTAMOS VIVIENDO CAJICÁ NUESTRO COMPROMISO
Servicios Eficientes y de Calidad
EPC

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE 2018



ASPECTOS CRITICOS

ASEO:

- Atención en Líneas de emergencia

ALCANTARILLADO:

- Atención en Líneas de emergencia

ACUEDUCTO:

- Atención en Líneas de emergencia

ATENCIÓN AL USUARIO:

- Tiempo en espera de atención. Resultado entre 5-10 minutos

ASPECTOS GENERALES:

- Insuficiencia de avisos informativos

Análisis:
Para el año 2018 se realizaron 798 encuestas a los usuarios y comunidad de Cajicá, cuyo objetivo era calificar la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Atención al Usuario y aspectos generales de la Empresa; para lo cual se estableció una meta de promedio por servicio del 70% sobre el total de las preguntas efectuadas para cada servicio. De acuerdo a lo anterior se puede concluir que a través de los resultados de las preguntas efectuadas para la calificación de cada uno de los servicios, todos superaron la meta inicialmente establecida.

Decisiones:
Revisar los aspectos mas críticos de cada servicio con el fin de realizar las respectivas acciones de mejora y/o preventivas.

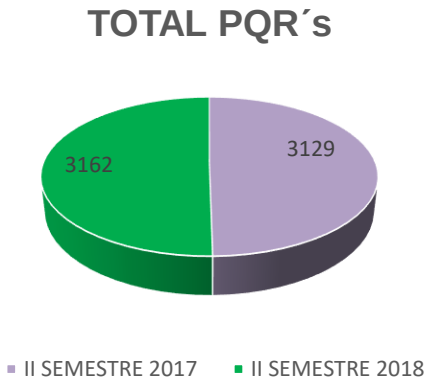
Acciones:
Realizar seguimiento a las acciones de mejora y/o preventivas implementadas por cada proceso para los aspectos débiles o con potencial de mejora correspondientes a los resultados de la encuesta.

Compromisos:
1. Realizar encuesta de satisfacción al cliente correspondiente a la vigencia 2019, en el mes de Noviembre del año en mención.
2. Presentar los resultados a la alta dirección y a los respectivos directores con el fin de las toma de acciones pertinentes.

Recursos Necesarios:
Instrumento de encuesta de satisfacción

Análisis de PQR´s

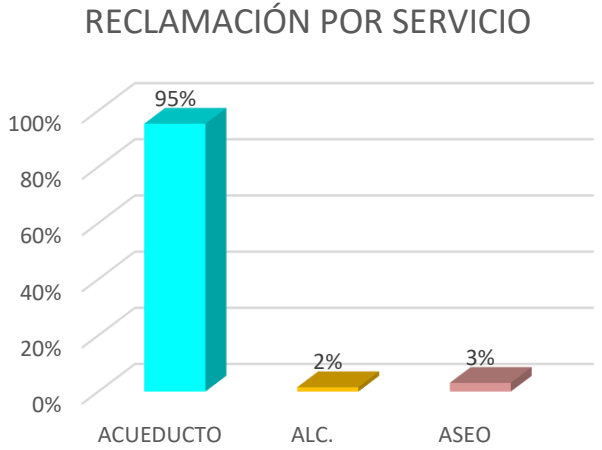
PERIODO	TOTAL PQR´s
II Semestre año 2017	3132
II Semestre año 2018	3162



Este informe realizado por la oficina de control interno, corresponde al segundo semestre del año 2018

1. RECLAMACIÓN POR SERVICIO II SEMESTRE 2018

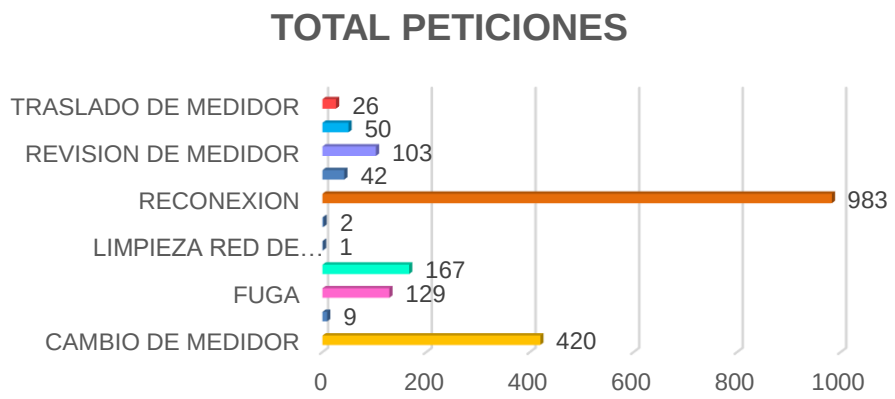
DIRECCIÓN	TOTAL RECLAMACIÓN	VARIACIÓN RELATIVA
ACUEDUCTO	1172	95%
ALCANTARILLADO	19	2%
ASEO	38	3%
TOTAL	1229	100%



Análisis:

De acuerdo a la gráfica anterior se observa que durante el II semestre de la vigencia 2018 la Dirección de Acueducto representa el 95% de la reclamación seguida de la Dirección de Aseo con un total de 38 reclamaciones, lo cual corresponde al 3% y por último se encuentra la Dirección de Alcantarillado con un total de 19 reclamaciones, es decir un 2%.

2. PETICIONES POR SERVICIO II SEMESTRE 2018



ITEM	TIPO DE PETICIÓN	TOTAL
1	CAMBIO DE MEDIDOR	420
2	CAMBIO DE REGISTRO	9
3	FUGA	129
4	GEOFONIA	167
5	LIMPIEZA RED DE ALCANTARILLADO	1
6	OTROS	2
7	RECONEXION	983
8	RETIRO DE MEDIDOR	42
9	REVISION DE MEDIDOR	103
10	SUSPENSIÓN TEMPORAL	50
11	TRASLADO DE MEDIDOR	26
TOTAL		1932

Análisis:

De acuerdo a la gráfica anterior se observa que la mayor causal de peticiones corresponde a solicitud de reconexión de servicio; la cual ocupa un 50.8% sobre el total de las peticiones registradas para el segundo semestre del año 2018

Acciones a Tomar:

Realizar el seguimiento bimestral al comportamiento de los PQR´s durante cada periodo de facturación; con el fin de obtener al finalizar el semestre consolidado por periodo y su respectivo análisis.

Compromisos:

1. Entregar a la alta dirección informe del análisis de los PQR´s correspondiente a los dos semestres del año 2019 con las respectivas sugerencias, recomendaciones y/o acciones a tomar en caso de incumplimientos.
2. Realizar seguimiento a las acciones que se puedan presentar

Recursos Necesarios:

N/A

RECERTIFICACIÓN ISO 9001:2015

En auditoria realizada por el ente certificador ICONTEC, en la semana del 20 al 23 de mayo se logro la recertificación de la Norma ISO 9001:2015 para la Empresa de servicios Públicos de Cajicá S.A E.S.P. En el resultado del informe se puede evidenciara que no se obtuvieron No Conformidades.



INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

icontec
internacional

RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: (+) Mayores (+) menores Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (—) menores (—) N.A. Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta: —— Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique ——	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos. La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001. En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione él número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización: Marcela Torres Sánchez	Firma: Rafael Galindo. Gerente Suplente

SC-CER253674 GP-CER253670

8- Presente un balance de los contratos suscritos 2016,2017,2018 y 2019, para el cumplimiento de este programa del plan de desarrollo, especificando: Estado de ejecución, cumplimiento, cuantos fueron por prestación de servicios, cuantos por concurso de méritos y cuantos por licitación.

MUCHAS GRACIAS

ISO 9001 icontec SC-CER253674
NTCGP 1000 icontec GP-CER253670
Amo a Cajicá
ESTAMOS CUMPLIENDO Y LO ESTAMOS VIVIENDO CAJICÁ NUESTRO COMPROMISO
Servicios Eficientes y de Calidad
EPC