



F-GC-29  
Versión 4  
Junio de 2020

GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

LISTA CHEQUEO PAGO DE ACTAS - CONTRATOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y CONSULTORIA

|                        |                         |         |   |                                   |    |            |
|------------------------|-------------------------|---------|---|-----------------------------------|----|------------|
| # CONTRATO Y AÑO       | 232 DE 2021             | Acta N° | 2 | 1. VALOR INICIAL (incluido IVA)   | \$ | 10.493.475 |
|                        |                         |         |   | 2. VALOR ADICIÓN (+)              | \$ | -          |
| CONTRATISTA            | Natalia Orrego Quintero |         |   | 3. VALOR TOTAL (1+2)              | \$ | 10.493.475 |
| NIT O CC:              | 1.053.791.220           |         |   | 4. VALOR ACTAS ANTERIORES (-)     | \$ | 4.133.793  |
| CDP (#, rubro y fecha) | 00807 del 20-09-21      |         |   | 5. VALOR PRESENTE ACTA (-)        | \$ | 3.179.841  |
| RP (#, rubro y fecha)  | 000990 del 23-09-22     |         |   | 6. VALOR NO EJECUTADO (3 - 4 - 5) | \$ | 3.179.841  |

OBJETO DEL CONTRATO: Prestar apoyo en los procesos de promoción y socialización de la campaña de alivios financieros que van dirigidos a los suscriptores para la recuperación de cartera enfocada en el uso comercial, industrial y residencial.

|                  |         |                                  |
|------------------|---------|----------------------------------|
| TIPO DE RECURSOS | PROPIOS | CENTRO DE COSTOS y PROCEDIMIENTO |
|------------------|---------|----------------------------------|

| DOCUMENTO VERIFICADOS  |  | ✓   | # FOLIOS |
|--|--|-----|----------|
| 1- Acta original   |  | X   |          |
| 2- Autoliquidaciones en Salud, Pensiones y Riesgos profesionales del personal empleado y del contratista (Personas naturales) o Certificado de Cumplimiento del Artículo 50 de la Ley 789/02 (Personas jurídicas). |  | X   |          |
| 3- Tarjeta profesional y certificado de la Junta Central de contadores con fecha de expedición no mayor a tres meses (aplica cuando el certificado de parafiscales lo firma el Revisor Fiscal o el Contador).      |  | N/A |          |
| 4- Factura (Régimen Común) o Factura equivalente (régimen simplificado).   |  | X   |          |
| 5- Pagos SENA y ICBF.  |  | N/A |          |
| 6- Evaluación del Supervisor Formato F-GC-18 (Solo aplica para el acta final)  |  | N/A |          |
| 7- Planillas de pago con firma de los trabajadores (cuando se cuente con personal a cargo).  |  | N/A |          |
| 8- Informe de actividades a cargo del Supervisor.  |  | X   |          |

**Nota: Si pasados tres (3) días después del recibo de esta documentación el Supervisor del contrato no presenta correcciones, quedará en firme y será subida al SECOP.**

**Secretaría General CERTIFICA que el Supervisor del Contrato entregó la documentación para ser archivada en la carpeta correspondiente.**

NOMBRE DE QUIEN RECIBE

FIRMA

| DOCUMENTOS ANEXOS CON DESTINO A TESORERÍA  |  | ✓   |
|--|--|-----|
| Copia del acta   |  | X   |
| Factura (Régimen Común) o Factura equivalente (régimen simplificado).  |  | X   |
| Evaluación del Supervisor F-CG-18 (Solo aplica para el acta final).  |  | N/A |
| Informe de actividades a cargo del Supervisor.   |  | X   |
| Auto liquidaciones en Salud, Pensiones y Riesgos profesionales del personal empleado y del contratista (Personas naturales) o Certificado de Cumplimiento del Artículo 50 de la Ley 789/02 (Personas jurídicas). |  | X   |
| Distribución por centro de costos. Formato F-GF-32 - Copia de este formato se debe entregar en Planeación y Proyectos (firma de recibido)  |  | N/A |
| Copia del registro presupuestal  |  | X   |

Fecha de presentación

30 DE NOVIEMBRE DE 2021

| DATOS DEL SUPERVISOR         |                             |       |
|------------------------------|-----------------------------|-------|
| JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS | JEFE DEPARTAMENTO COMERCIAL | FIRMA |
| NOMBRE                       | CARGO                       |       |

| DATOS PARA LA TRANSFERENCIA DE PAGOS |                |            |
|--------------------------------------|----------------|------------|
| 550084100193550                      | AHORROS        | DAVIVIENDA |
| CUENTA                               | TIPO DE CUENTA | BANCO      |





## ACTA PARCIAL DE PAGO No. 02

**CONTRATO: No. 232 de 2021**

**OBJETO:** Prestar apoyo en los procesos de promoción y socialización de la campaña de alivios financieros que van dirigidos a los suscriptores para la recuperación de cartera enfocada en el uso comercial, industrial y residencial.

**CONTRATISTA:** Natalia Orrego Quintero

**CEDULA:** 1053791220

**VALOR DEL CONTRATO:** \$10.493.475


**VALOR ACTA:** \$3.179.841

| CONTROL FINANCIERO        |                     |
|---------------------------|---------------------|
| <b>VALOR DEL CONTRATO</b> | <b>\$10.493.475</b> |
| ACTA PARCIAL No. 02       | \$3.179.841         |
| <b>SALDO POR PAGAR</b>    | <b>\$3.179.841</b>  |


En Manizales, Caldas a los treinta (30) días del mes de noviembre de 2021, se reunieron el Doctor JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS Jefe del Departamento Comercial de Empocaldas S.A E.S.P y la contratista Natalia Orrego Quintero, con el fin de tramitar el pago parcial No. 02, correspondiente las actividades ejecutadas durante el mes de noviembre, en relación al contrato 232 de 2021.

El contratista se encuentra al día con los aportes de Salud (SURA EPS), fondo de pensión (COLPENSIONES) y riesgos profesionales (POSITIVA) correspondientes al mes de noviembre de 2021.

El supervisor del contrato certifica que la contratista cumplió con las obligaciones y actividades que desarrollan el objeto acordado.



**JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS**  
Jefe Departamento Comercial



**NATALIA ORREGO QUINTERO**  
Contratista







**empocaldas**  
Construyendo juntos tu bienestar



Gobierno de  
**CALDAS**

**PRIMERO  
LA GENTE**

Empocaldas empocaldas\_oficial

empo@empocaldas.com.co

www.empocaldas.com.co

Manizales, 30 de Noviembre de 2021

**EL JEFE DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL DE EMPOCALDAS S.A  
E.S.P. EN CALIDAD DE SUPERVISOR DEL CONTRATO No. 232 DE  
2021**

**CERTIFICA QUE:**

La contratista **NATALIA ORREGO QUINTERO**, identificada con cedula de ciudadanía No. 1.053.791.220, cumplió satisfactoriamente con las actividades estipuladas en el informe que reporta en el Acta parcial No. 02 del Contrato 232 de 2021, correspondiente al mes de Noviembre de 2021.

Para constancia se firma a los treinta (30) días del mes de Noviembre de 2021.

**JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS**  
Jefe Departamento Comercial  
Supervisor Administrativo



Carrera 23 No: 75 - 82 Manizales -Caldas  
PBX - (+57) (6) 8867080 NIT: 890.803.239-9



Manizales, 30 de noviembre de 2021

Doctor

**JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS**

Jefe Departamento Comercial

Empocaldas S.A E.S.P

**REFERENCIA:** Actividades realizadas a cargo del Contrato No. 232 de 2021, correspondiente al acta parcial de pago No. 02.


**OBJETO:** Prestar apoyo en los procesos de promoción y socialización de la campaña de alivios financieros que van dirigidos a los suscriptores para la recuperación de cartera enfocada en el uso comercial, industrial y residencial.

A continuación me permito relacionar las actividades realizadas durante el mes de noviembre de 2021, dando cumplimiento al objeto del contrato de la referencia:

#### 1. Pendientes reunión seguimiento 8 Noviembre

Elaboración y envío de pendientes asignados por el Doctor Julián en la reunión de seguimiento del equipo realizada el 8 de noviembre.

Pendientes reunión 8 de Noviembre. OK.

 Translate message to: English | Never translate from: Spanish



Estadísticas Comercial  
Mon 11/8/2021 4:33 PM

To: Paula Andrea Morales Giraldo; Luisa Fernanda Vallejo Cruz; Julian Eliecer Fonseca Arias

Cordial saludo,

De la manera más atenta remito adjunto los pendientes de la reunión realizada el día de hoy:

##### PAULA

- Marcar pauta en base con el listado de suscriptores con cambios drásticos en el consumo para realizar visita presencial.
- Realizar auditoría con la información del sistema identificando si se realizaron los cambios de uso por seccionales. Juliana envía al correo la relación de matrículas pendientes por cambio de uso residencial a comercial.
- Elaborar cuadros de indicadores del Call center con datos de los meses anteriores, que permitan identificar tendencias y facilite la toma de decisiones.
- Complementar cuadro de seguimiento de memorandos con la información de chinchiná.

##### LUISA

- Enviar al Dr. Julián el informe de seguimiento para de medidores frenados por periodos para reportar a la gerencia.

##### NATALIA

- Enviar al Dr. Julián el informe de ingresos del área comercial a Septiembre.
- Revisar valores de conversión de cada servicio con el Dr. Mauricio Lozano.
- Revisar con Andrés de comunicaciones para ingresar la nota de aclaración en la página web.
- Establecer agenda de trabajo con el Dr. Mauricio y revisar la estructura del proyecto.

Quedo atenta a sus comentarios y observaciones.

Cordialmente,



## 2. Informe de ingresos al mes de septiembre.

Se realiza la revisión final del informe de ingresos del área comercial al mes de septiembre y posteriormente se envía al Dr. Julián.

### Informe ingresos comercial.

🌐 Translate message to: English | Never translate from: Spanish



Estadísticas Comercial

Thu 11/11/2021 9:58 AM

To: Julian Elicer Fonseca Arias



INFORME INGRESOS CO...  
58 KB

Cordial saludo,

Doctor de la manera más atenta remito adjunto el archivo solicitado, en la pestaña de INFORME INGRESOS encuentras la información.

Cordialmente

Natalia Orrego Quintero.  
Contratista comercial

## 3. Informe de ingresos al mes de octubre.

Se realiza la actualización del informe de ingresos del área comercial al mes de octubre.

| INGRESOS CORTE AL MES DE OCTUBRE(ACUMULADO) DE 2021 POR SUCURSAL |            |      |        |                      |              |           |                      |             |
|--|------------|------|--------|----------------------|--------------|-----------|----------------------|-------------|
| MUNICIPIO  | AGUADAS    |      |        |                      |              |           |                      | 4556        |
| PROGRAMA   | CANTIDAD   | META | % CUMP | DERECHOS DE CONEXIÓN | MANO DE OBRA | COMISIÓN  | INGRESOS             | % PART      |
| MATRICULAS NUEVAS  | 52         | 80   | 65%    | \$ 80.304            | \$ 14.893    |           | \$ 4.950.244         | 5%          |
| INDEPENDIZACIÓN  | 65         | 170  | 38%    | \$ 80.304            | \$ 14.893    |           | \$ 6.187.805         | 6%          |
| CAMBIO DE MEDIDORES FRENADOS                                     | 81         |      |        |                      | \$ 14.893    | \$ 18.892 | \$ 2.736.585         | 3%          |
| FRAUDES  | 4          |      |        |                      |              |           | \$ 83.364.688        | 86%         |
| VENTA AGUA EN CARROTANQUE  |            |      |        |                      |              |           | \$ -                 | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>202</b> |      |        |                      |              |           | <b>\$ 97.239.322</b> | <b>100%</b> |
| MUNICIPIO  | ANSERMA    |      |        |                      |              |           |                      | 7649        |
| PROGRAMA   | CANTIDAD   | META | % CUMP | DERECHOS DE CONEXIÓN | MANO DE OBRA | COMISIÓN  | INGRESOS             | % PART      |
| MATRICULAS NUEVAS  | 73         | 30   | 243%   | \$ 80.304            | \$ 14.893    |           | \$ 6.949.381         | 30%         |
| INDEPENDIZACIÓN  | 67         | 170  | 39%    | \$ 80.304            | \$ 14.893    |           | \$ 6.378.199         | 28%         |
| CAMBIO DE MEDIDORES FRENADOS                                     | 287        |      |        |                      | \$ 14.893    | \$ 18.892 | \$ 9.696.295         | 42%         |
| FRAUDES  |            |      |        |                      |              |           | \$ -                 | 0%          |
| VENTA AGUA EN CARROTANQUE  |            |      |        |                      |              |           | \$ -                 | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>427</b> |      |        |                      |              |           | <b>\$ 23.023.875</b> | <b>100%</b> |

| PROGRAMA                                    | CANTIDAD     | INGRESOS A SEPT 2021  | PROYECCION ANUAL 2021 | % CUMP | % PARTICIP |
|---|--------------|-----------------------|-----------------------|--------|------------|
| MATRICULAS NUEVAS                           | 1.210        | \$ 115.188.370        | 2.983                 | 41%    | 15%        |
| INDEPENDIZACIONES                           | 719          | \$ 68.446.643         | 1.129                 | 64%    | 9%         |
| CAMBIO DE MEDIDORES FRENADOS                | 3.549        | \$ 119.790.561        |                       |        | 15%        |
| FRAUDES                                     | 41           | \$ 470.555.286        |                       |        | 61%        |
| VENTA AGUA EN CARROTANQUE                   |              | \$ -                  |                       |        | 0%         |
| <b>TOTAL INGRESOS GENERADOS A SEPT 2021</b> | <b>5.478</b> | <b>\$ 773.980.860</b> |                       |        |            |

#### 4. Nota aclaratoria página web.

Se realiza la solicitud al área de comunicaciones para ingresar en la página Web una nota aclaratoria que le permita al cliente identificar los números que corresponden al código del usuario para acceder a descargar la factura o realizar el pago de la misma.

#### imagen para modificación pagina web

Translate message to: English | Never translate from Spanish



Estadísticas Comercial

Tue 11/9/2021 3:37 PM

To: Andres Bedoya

Holi!!

Te acomparto esta imagen donde se explica bien como identificar el código de suscriptor que se debe ingresar en la página.

Cordialmente,

**Natalia Orrego Quintero.**

Contratista comercial.

Empocaldas S.A. E.S.P.

Cra 23 # 75-82.

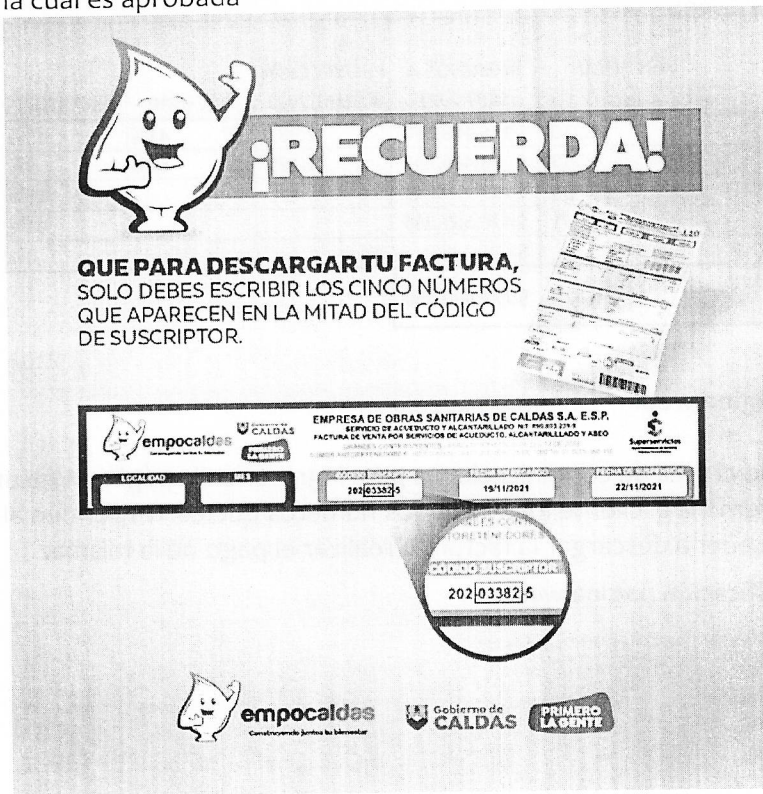
Cod. Postal 170003.

8867080

<https://empocaldas.com.co/>



Se entrega para aprobación del Dr. Julián la propuesta presentada por comunicaciones la cual es aprobada




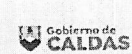
**¡RECUERDA!**

**QUE PARA DESCARGAR TU FACTURA, SOLO DEBES ESCRIBIR LOS CINCO NÚMEROS QUE APARECEN EN LA MITAD DEL CÓDIGO DE SUScriptor.**

**EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS S.A. E.S.P.**  
SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO N.T. 99.873.239-9  
FACTURA DE VENTA POR SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

| LOCALIDAD | MES | CÓDIGO IDENTIFICATIVO | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE VENCIMIENTO |
|-----------|-----|-----------------------|------------------|----------------------|
|           |     | 202033825             | 19/11/2021       | 22/11/2021           |

**CÓDIGO IDENTIFICATIVO**  
202033825

 **empocaldas**  **Gobierno de CALDAS** **PRIMERO LA GENTE**

Finalmente, se realiza la modificación en la página web por parte del área de comunicaciones.



## 5. Estructuración proyecto Venta de Bienes.

Se elabora y estructura el documento correspondiente al proyecto de Venta de Bienes en Word.



### CONTENIDO

1. Introducción
2. Justificación
3. Antecedentes
4. Planteamiento del problema
5. Objetivos
6. Estudios de factibilidad
- Legales
- Financieros
- Estudio de la competencia
7. Conclusiones y recomendaciones



### PROYECTO VENTA DE BIENES EMPOCALDAS

#### 1. INTRODUCCIÓN

La Empresa de Obras Sanitarias de Caldas "EMPOCALDAS S.A E.S.P" es una Sociedad Anónima Comercial de Nacionalidad Colombiana, del orden Departamental, clasificada como empresa de servicios públicos, con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal, que se rige por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y la Ley 689 de 2001 disposiciones afines y reglamentarias vigentes o por las disposiciones legales que las modifiquen, complementen, adicione o sustituyan; por las normas del Ministerio Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. El capital de la Empresa en 100% oficial y los accionistas son el Departamento y 21 municipios de Caldas.

Desde el direccionamiento estratégico de la organización, su misión es la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, busca ser líder en la calidad del agua, con índices de cobertura y continuidad; comprometida con la sostenibilidad, el mejoramiento continuo de los procesos y el bienestar social y ambiental de la comunidad. Como visión, para el año 2024 será reconocida a nivel regional por su eficiencia en la gestión de los recursos hídricos, por la satisfacción de sus grupos de interés y el compromiso social y ambiental con más de 100.000 usuarios activos.

Empocaldas se ha enfocado en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado garantizando la calidad, cobertura, continuidad y la satisfacción del cliente. Sin embargo, debido a la pandemia producida por el virus del Covid 19, el Gobierno Nacional implementó una variedad de decretos y normativas para garantizar la prestación de los servicios públicos, de esta forma, surge la necesidad de identificar nuevas oportunidades de negocio que le permitan a la entidad el aseguramiento de los ingresos. Adicionalmente, desde el direccionamiento estratégico, se hace necesaria la estructuración de un proyecto de desarrollo de nuevos mercados que permita el logro de este objetivo, para lo cual se estructura el presente proyecto como una propuesta de comercialización de servicios alterna al acueducto y alcantarillado, de forma que permita diversificar el mercado con el que cuenta en la actualidad.

## 2. JUSTIFICACIÓN

Como consecuencia de las disposiciones tomadas por el Gobierno Nacional debido a la pandemia generada por el virus Covid 19, las empresas prestadoras del servicio de acueducto y alcantarillado se vieron obligadas a asumir costos adicionales como la reinstalación del servicio, también se generó un aumento de la cartera a causa de la reactivación del servicio y no se generaron los incrementos tarifarios anuales correspondientes a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, afectando directamente los ingresos de estas entidades.

Según el diario La República en su edición del 6 de octubre del presente año "El Banco Mundial elevó la proyección de crecimiento del PIB de Colombia para 2021 de 5,9% a 7,7%.

Para 2022, el organismo multilateral espera que la economía colombiana crezca 4,2%, también se elevó frente a la anterior estimación de 4,1%, y en 2023 se espera que la economía de Colombia crezca 3,9%. Para América Latina, el Banco Mundial también espera un repunte de 6,3% este año, una mejor estimación frente al 5,2% esperado anteriormente, pero para el 2022 proyecta un crecimiento de 2,8% y para 2023, de 2,6%. Sin embargo, el Banco Mundial advirtió que "la mayoría de los países no logrará revertir del todo la contracción de 6,7% que tuvo lugar el año pasado. Más aún, las previsiones de crecimiento para los próximos dos años caen por debajo del 3%, un regreso a las tasas de crecimiento bajas de la década de 2010, generando preocupación de una nueva década perdida en términos de desarrollo".

Teniendo en cuenta el panorama económico y en especial el de los países latinoamericanos y adicionalmente, las medidas tomadas por el gobierno Nacional en relación a la prestación de los servicios públicos, se hace necesario identificar nuevas oportunidades de mercado alternas al objeto principal de la entidad, en las cuales este tipo de empresas puedan incursionar, con el fin de asegurar ingresos y generar un aumento de los mismos, es allí donde este proyecto se convierte en una opción atractiva para aportar a la recuperación económica del país por medio de la generación de nuevas oportunidades de empleo que aporten a la dinamización y crecimiento de la economía.

## 3. ANTECEDENTES

Con la expedición de la constitución de 1991 se sentaron las bases para la prestación de los servicios públicos en Colombia, en especial los servicios públicos domiciliarios, esta reestructuración sólo empezó a aplicarse a partir de las leyes 142 y 143 de 1994, donde cabe aclarar que la primera regula los servicios públicos en general y la segunda aborda el tema del servicio eléctrico.

Se debe resaltar que se consideran servicios públicos domiciliarios porque son recibidos en la residencia o sitio de trabajo de las personas y son utilizados para satisfacer necesidades básicas. Según el Art 365 de la Constitución política de Colombia "Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional, los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber que Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional" "Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares"

En los últimos años las empresas prestadoras de servicios públicos han diversificado su oferta de servicios a través de la implementación de nuevas líneas de negocio como lo es el servicio de crédito para la adquisición de productos y servicios a cuotas, los cuales son recaudados mensualmente en la facturación de servicio público.

En la factura de servicios públicos jurídicamente, sólo se puede incluir el valor de los consumos y los demás servicios inherentes relacionados con el contrato de servicios públicos (acueducto, alcantarillado, aseo, energía, gas natural, gas licuado de petróleo y telefonía pública básica), además de los derechos por conexiones. Es de aclarar que también incluye intereses de mora en el caso de retraso en las fechas de pago. Sin embargo, el usuario puede expresamente (por escrito) autorizar que en la factura se le incluyan otros aspectos, en este caso, la deuda por un computador, una nevera, un seguro de vida, en fin, por algo que compró y que será pagado en cuotas, las cuales se sumarán en la factura de servicios públicos domiciliarios. Claro está, que aunque estén sumados en la factura, debe aparecer bien claro y discriminado el valor por la cuota del crédito.

Dado el caso en que el usuario un mes no tenga la totalidad del dinero para cubrir el valor de la factura que incluye también el crédito por electrodomésticos está en todo su derecho a solicitar en las oficinas de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, que



#### 4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

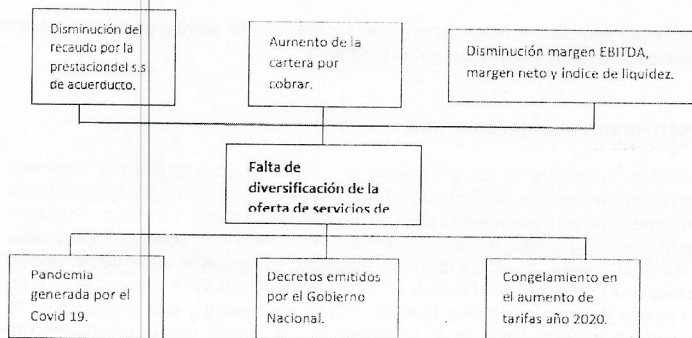
Debido a la pandemia generada por el virus Covid 19, en el caso de las empresas prestadoras de servicios públicos, el Gobierno Nacional por medio del decreto 441 del 20 de marzo de 2020 "Por el cual se dictan disposiciones en materia de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo para hacer frente al Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Decreto 417 de 2020" ordena:

1. Realizar la reinstalación y/o reconexión inmediata del servicio de acueducto a los suscriptores residenciales suspendidos y/o cortados.
2. Acceso a agua potable en situaciones de emergencia sanitaria.
3. Uso de los recursos del Sistema General de Participaciones para agua potable y saneamiento básico.
4. Suspensión temporal de los incrementos tarifarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Como consecuencia de las disposiciones tomadas por el Gobierno Nacional, las empresas prestadoras del servicio de acueducto y alcantarillado, se vieron obligadas a reestablecer el servicio a los usuarios que ya no contaban con el mismo, asumir los costos derivados de la reinstalación y no realizar suspensiones del servicio independiente del comportamiento de pago del usuario, debido a la obligatoriedad en la implementación de los protocolos de higiene establecidos por la Organización Mundial de la Salud para la prevención del virus, además de los periodos de cuarentena obligatoria generados por el aumento de casos positivos y alta ocupación de las Unidades de Cuidados Intensivos en las ciudades y los Municipios del Departamento de Caldas.

Estas disposiciones generan de forma directa en las empresas prestadoras de servicios públicos el aumento de la cartera por cobrar y de los usuarios en mora, afectando el margen neto y el índice de liquidez, teniendo en cuenta que estas entidades fueron obligadas a asumir diferentes tipos de costos adicionales como la reinstalación del servicio. De esta forma se hace necesaria la investigación de nuevos modelos de negocio que le permitan generar y sostener sus ingresos, es allí donde se identifica una oportunidad de mercado, de cara a la diversificación del negocio, y donde la oferta de servicios de crédito para la adquisición de productos y servicios se convierte en una opción atractiva para cumplir con las necesidades de la empresa y el mercado.

#### ARBOL DE PROBLEMAS



#### 5. OBJETIVOS

##### GENERAL

Diversificación de la oferta de servicios de la entidad a través del desarrollo de nuevos mercados, con el fin de generar ingresos adicionales a la prestación de los servicios públicos para la organización y aportar al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios por medio del servicio de crédito para la compra de productos y servicios a través de la factura del servicio de acueducto.

##### ESPECÍFICOS

- Exploración de nuevos mercados para diversificar la oferta de servicios de la entidad.
- Generación de ingresos adicionales a la prestación del servicio de acueducto.
- Desarrollo de nuevas líneas de negocios.
- Mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios del servicio de acueducto por medio de un servicio de crédito para la compra de productos y servicios por medio de la factura de acueducto.



## ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

Para el desarrollo de este proyecto se elabora el análisis de la competencia directa tomando como referente programas de crédito que pertenecen a empresas de servicios públicos como Efigas con Brilla, el programa líder a nivel Nacional de financiación no bancaria y CrediSomos del grupo EPM.

## CHEC

### SOÑOS Grupo EPM | chec

**Convenios comerciales:** SURA Venta de soat, seguro de vida con anticipo de enfermedades graves y accidentes personales, cuentan con atención las 24 horas a través de una línea 018000, el valor del servicio tomado se financia a través de la factura de la luz.

LA PATRIA suscribirse al periódico LA PATRIA por 12 o 18 meses y cancelar sin intereses a través de la factura de energía, la suscripción se solicita en La patria.

LA AURORA planes de seguros exequiales con cobertura nacional e internacional y pagarlos a través de la factura.

**CrediSomos:** Pago de compras a través de la factura de servicios públicos para la compra de Electrodomésticos, gasodomésticos, domótica, audio y video, entretenimiento, equipos de cómputo y mejoras locativas en los aliados comerciales establecidos en los Municipios de Manizales, Villamaría, Aranzazu, Aguadas, Chinchiná, Manzanera, Belalcázar, Filadelfia, La Merced, Neira, Pacora, Salamina, San José, Supía, Riosucio, Viterbo, Victoria, Dorada, es un crédito sin codeudor, crea historial crediticio y cuenta con 4 líneas

**CrediSomos tarjeta:** Es un cupo para adquirir productos que te permitan el uso y disfrute de los servicios públicos, Crédito rotativo hasta por 12 s.m.l.v, pago a través de la factura de servicios públicos, sin codeudor, tasa de interés del mercado y cuota de administración de \$3.079, crea historial crediticio, plazo hasta 60 meses, cubrimiento de la deuda en caso de fallecimiento, Garantías pagaré en blanco con carta de instrucciones.

**CrediSomos ágil:** Es un cupo rotativo sin tarjeta que te servirá para para adquirir productos y servicios autorizados por el programa.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al realizar el análisis de los programas de crédito implementados por empresas prestadoras de servicios públicos como Efigas y el grupo EMP-Chec, se identifica que en el caso de Brilla, actualmente está posicionado como el programa con mayor éxito en el Departamento de Caldas, debido a sus componentes diferenciales como la facilidad que se otorga al usuario para el acceso al cupo de crédito, campañas de aumento de cupo en algunas épocas del año. En el caso de los servicios crediticios de la Chec, estos ofrecen una amplia gama de opciones y tipos de crédito, sin embargo, este programa no se encuentra tan posicionado en el Departamento, ni cuenta con el reconocimiento suficiente. Concluyendo de esta forma, que el servicio que pretende implementar Empocaldas, puede estar fundamentado en el funcionamiento de Brilla, ya que es el mayor referente y el competidor directo con el cual entraríamos a compartir el mercado de servicios crediticios cancelados a través de la factura de Servicios Públicos.

Dentro de la estructuración del programa, es clave la creación e implementación de una estrategia de comunicaciones pensada en el tipo de clientes que vamos a impactar, apoyada con las siguientes actividades:

- Creación e implementación de una estrategia digital para redes sociales. (Facebook e Instagram)
- Creación de una página web donde los usuarios y los aliados puedan consultar la información general del programa como sus beneficios, formas de acceder al programa, consultar aliados, actividades, estado de cuenta, abonos realizados.
- Impresión de publicidad física como afiches, habladores y volantes para entregar a los aliados comerciales y clientes potenciales.
- Adquisición de material POP como agendas, lapiceros y termos para entregar en las visitas y actividades comerciales.
- Estrategia de llamadas a los clientes para ofrecer el servicio.
- Implementar el envío de mensajes de texto.

Adicionalmente se ha venido apoyando al Dr. Mauricio Lozano para la construcción del modelo de costos del proyecto con un presupuesto estimado de mercadeo, organigrama y diagrama del proceso comercial, para lo cual nos hemos reunido semanalmente para revisar avances y se ha entregado la información solicitada.

**Propuesta P.M y organigrama.**

Translate message to: English | Never translate from: Spanish



Estadísticas Comercial

Fri 11/19/2021 8:29 AM

To: Costos

Cordial saludo,

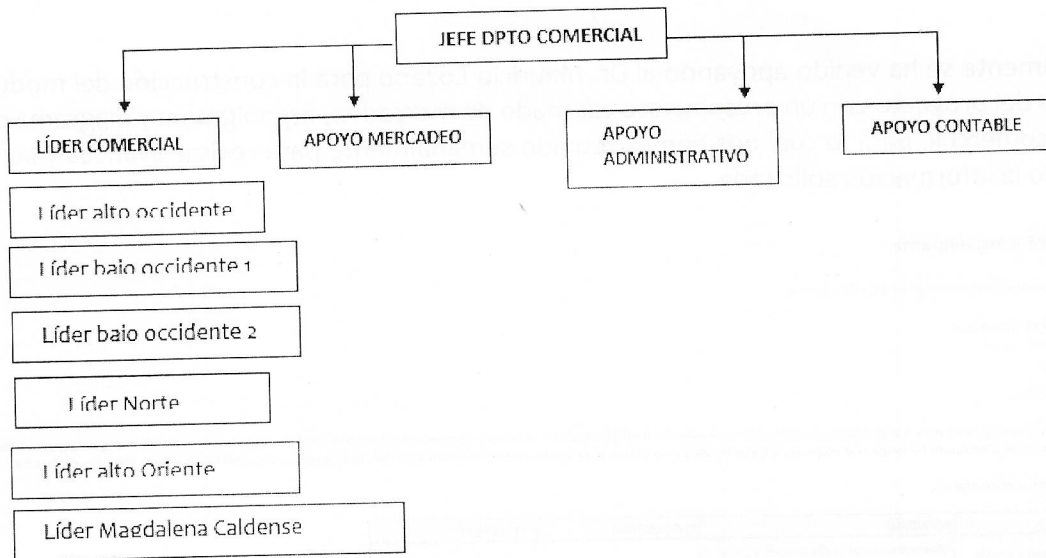
Doctor Mauricio de acuerdo a nuestra última reunión correspondiente al proyecto Venta de bienes, te comparto la propuesta inicial del plan de mercadeo, organigrama y proceso de compra, en este último aún no tengo claro que sigue después de que la deuda pasa a ser nuestra, te agradezco si me puedes guiar, claro está que esta es solo una propuesta.

Agradezco tus comentarios.

| ACTIVIDAD   | ACTIVIDAD   | PERIODICIDAD  | PRESUPUESTO  |
|---|---|---|--|
| Publicidad en redes sociales                      | Administración de redes sociales para la promoción y posicionamiento del programa.                | Creación y modificación de piezas gráficas, administración de las redes sociales y página web   | Contratación de un perfil junior con un salario de \$2.500.000 para un total de \$30.000.000 anuales.              |
| Diseño de piezas                                  | Diseño de piezas para redes, publicidad impresa, videos.  |   |  |
| Página web  | Creación y administración de la página web.   |   | Creación \$2.000.000   |
| Afiches   | 500 afiches 24x40   | Impresión anual   | \$ 460.000   |
| Habladores  | 500 habladores (8x14)   |   | \$ 350.000   |
| Volantes  | 5000 volantes media carta   |   | \$ 585.000   |
| Tomas sucursales Empocaldas y aliados comerciales | Tipo 1: Realizar tomas en las sucursales de Empocaldas con micrófono, sonido, volantes, cantante. | Realizar mínimo una activación por Municipio una vez al mes (puede ser medio día en el aliado y medio día en la sucursal) las actividades tipo 2 se deben ejecutar según el calendario comercial. | INVERSIÓN INICIAL :<br>\$360.000 cada parlante con micrófono. \$2.160.000<br>CANTANTE: \$350.000 por presentación. |
|   | Tipo 2: Realizar tomas en las sucursales de Empocaldas con micrófono y sonido.                    |   |  |

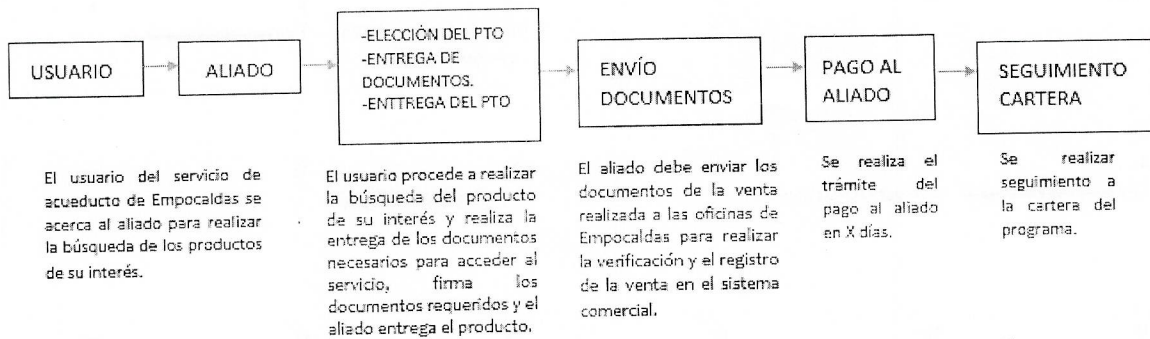
| Monday                         | Tuesday                       | Wednesday                          | Thursday   | Friday                              | Saturday |
|--------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|--|-------------------------------------|----------|
| Nov 1                          | 2                             | 3                                  | 4<br>8 AM CASOS PUNTALES CON<br>2 PM QUINQUENIOS | 5<br>7 AM CANCELADO: CANCELADO      | 6        |
| 8<br>2 PM CANCELADO: CANCELADO | 9<br>8 AM BUENAS PRÁCTICAS AM | 10                                 | 11<br>2 PM Revisión nuevo proyecto               | 12                                  | 13       |
| 15                             | 16                            | 17                                 | 18   | 19<br>9 AM Revisión tablero comerci | 20       |
| Nov 22                         | 23                            | 24<br>2 PM Revisión nuevo proyecto | 25   | 26                                  | 27       |





El proceso de compra por medio del servicio de crédito de Empocaldas sería el siguiente:

El usuario se acerca al establecimiento comercial del aliado, expresa su interés de adquirir un producto por medio del programa de financiación, procede a realizar la búsqueda del producto de su interés y realiza la entrega de los documentos necesarios para acceder al servicio, firma los documentos requeridos y el aliado entrega el producto. Posteriormente el aliado debe enviar los documentos de la venta realizada a las oficinas de Empocaldas para realizar la verificación y el registro de la venta en el sistema comercial y proceder a realizar el pago al aliado comercial. Posteriormente el encargado de cartera realiza el seguimiento al recaudo de la cartera pendiente de cobro.







**empocaldas**  
Construyendo juntos tu bienestar



Gobierno de  
**CALDAS**

**PRIMERO  
LA GENTE**

Empocaldas empocaldas\_oficial

[empo@empocaldas.com.co](mailto:empo@empocaldas.com.co)

[www.empocaldas.com.co](http://www.empocaldas.com.co)

Nota: Todas las actuaciones expuestas anteriormente se encuentran ajustadas a las labores encomendadas.

Atentamente,

**NATALIA ORREGO QUINTERO**

**C.C: 1053791220**

Contratista

Departamento Comercial



Carrera 23 No: 75 - 82 Manizales -Caldas

PBX - (+57) (6) 8867080 NIT: 890.803.239-9





F-GF-02  
Versión 4  
Enero 2021

|   |            |
|---|------------|
| <b>GESTION FINANCIERA</b>   |            |
| <b>DOCUMENTOS SOPORTE EN ADQUISICIONES EFECTUADAS A NO OBLIGADOS A FACTURAR</b> |            |
| <b>N°</b>   | <b>DMA</b> |
| 879   | 879        |

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS  
NIT. 890.803.239-9

|           |           |                  |       |
|-----------|-----------|------------------|-------|
| SECCIONAL | MANIZALES | CENTRO DE COSTOS | 11302 |
|-----------|-----------|------------------|-------|

REGIMEN COMUN, AUTORRETEENEDOR  
OFICINAS: CARRERA 23 No. 75-82 PBX. 8867080 FAX 8865566  
RESOLUCIÓN DIAN N° 18764001898149 DESDE DMA1 HASTA DMA50,000 VIGENCIA DESDE 10/08/2020 HASTA 10/02/2022

|                      |  |
|----------------------|--|
| CUIDAD Y FECHA:      | MANIZALES, 30 DE NOVIEMBRE DE 2021     |
| NOMBRES Y APELLIDOS: | NATALIA ORREGO QUINTERO                |
| CEDULA O NIT:        | 1.053.791.220                          |
| DIRECCION:           | CRA 23 NO. 75A-140 TELEFONO 3136240562 |

**DESCRIPCION DE LA OPERACION** CONTRATO NO. 232 DE 2021 ACTA DE PAGO NO.2  
Prestar apoyo en los procesos de promoción y socialización de la campaña de alivios financieros que van dirigidos a los suscriptores para la recuperación de cartera enfocada en el uso comercial, industrial y residencial.

|                              |                         |                   |              |
|------------------------------|-------------------------|-------------------|--------------|
| Nombre                       | Natalia Orrego Quintero | SUBTOTAL:         | \$ 3.179.841 |
| Cedula                       | 1.053.791.220           | TOTAL RETENCIONES |              |
| FIRMA DE ACEPTACION VENDEDOR |                         | TOTAL A PAGAR:    |              |

*Natalia Orrego*

En mi calidad de Administrador de la Seccional, CERTIFICO, que durante la atención del evento que generó el gasto urgente e imprescindible, no fue posible encontrar un proveedor responsable de IVA y por ende se procedió a realizar la compra con un proveedor no responsable de IVA.

\_\_\_\_\_  
FIRMA





| DATOS GENERALES DEL APORTANTE   |                                |  |
|---|--------------------------------|--|
| TIPO IDENTIFICACIÓN:  | CEDULA DE CIUDADANIA           | NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN: 1053791220           |
| NOMBRE Ó RAZÓN SOCIAL:  | NATALIA ORREGO QUINTERO        |  |
| CIUDAD/MUNICIPIO:   | MANIZALES DEPARTAMENTO:        | CALDAS   |
| DIRECCIÓN:  | CARRERA 23 #75 - 140 TELÉFONO: | 8888888  |
| TIPO APORTANTE:   | 02-INDEPENDIENTE               | CLASE APORTANTE: I-INDEPENDIENTE               |
| TIPO EMPRESA:   | PRIVADA                        | ACTIVIDAD ECONOMICA: Actividades reguladoras y |
| FORMA DE PRESENTACIÓN:  | ÚNICO                          |  |
| APORTANTE EXONERADO PAGO APORTES SALUD, SENA E ICBF (REFORMA TRIBUTARIA): | NO                             |  |

| DATOS GENERALES DE LA PLANILLA |                   |                                    |
|--------------------------------|-------------------|------------------------------------|
| NÚMERO PLANILLA:               | <b>7815204702</b> | TIPO DE PLANILLA: I-INDEPENDIENTES |
| PERIODO COTIZACIÓN:            | MES: noviembre    | PERIODO COTIZACIÓN: MES: noviembre |
| OTROS SUBSISTEMAS:             | AÑO: 2021         | SALUD: AÑO: 2021                   |
| DÍAS DE MORA:                  | 0                 |                                    |
| FECHA PAGO (aaaa/mm/dd):       | 2021/11/08        | NÚMERO AUTORIZACIÓN: 1195636074    |

| LIQUIDACIÓN GENERAL          |        |   |            |                   |
|------------------------------|--------|---|------------|-------------------|
|                              |        |   | TOTALES    |                   |
|                              |        |   | COTIZANTES | TOTAL PAGADO      |
| <b>PENSIÓN</b>               |        |   |            |                   |
| ADMINISTRADORA               |        |   |            |                   |
| NIT                          | CÓDIGO | NOMBRE                                  |            |                   |
| 900336004                    | 25-14  | 25-14 COLPENSIONES                      | 1          | \$ 203.600        |
| <b>SUBTOTAL:</b>             |        |   | 1          | <b>\$ 203.600</b> |
| <b>SALUD</b>                 |        |   |            |                   |
| ADMINISTRADORA               |        |   |            |                   |
| NIT                          | CÓDIGO | NOMBRE                                  |            |                   |
| 800088702                    | EPS010 | CIA SURAMERICANA DE SERVICIOS DE SALUD  | 1          | \$ 159.000        |
| <b>SUBTOTAL:</b>             |        |   | 1          | <b>\$ 159.000</b> |
| <b>RIESGOS PROFESIONALES</b> |        |   |            |                   |
| ADMINISTRADORA               |        |   |            |                   |
| NIT                          | CÓDIGO | NOMBRE                                  |            |                   |
| 860011153                    | 14-23  | 14-23-POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. | 1          | \$ 6.700          |
| <b>SUBTOTAL:</b>             |        |   | 1          | <b>\$ 6.700</b>   |

|                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| <b>TOTAL PAGADO:</b> | <b>\$ 369.300</b> |
|----------------------|-------------------|

