



Alcaldía de La Plata
NIT. 891.180.155-7



Nit.813.002.781-2

INFORME DE GESTIÓN 100 DIAS-EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE LA PLATA HUILA - EMSERPLA ESP 2024-2027

DEPENDENCIA:	EMSERPLA ESP
NOMBRE:	ANDRES EDUARDO HERNANDEZ TEJADA
CARGO:	Gerente
CORREO ELECTRONICO:	gerencia@emserpla.gov.co
CONTACTO:	3174003985

DESCRIPCION

La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de La Plata EMSERPLA E.S.P, fue creada y aprobada por el Concejo Municipal de La Plata, mediante acuerdo 031 de 1997, para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el casco urbano del Municipio. Es vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se rige por lo establecido en la ley 142 de 1994 o Estatuto Orgánico de los Servicios Públicos domiciliarios, sigue los lineamientos de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), como ente regulador. Su ubicación es en la carrera 3 No.2-04 Esquina del Municipio, cuenta con una página web para brindar información a sus usuarios www.emserpla.gov.co, línea fija para atención a peticiones, quejas y Reclamos 8370029 y celular 3184665548.

La estructura de tarifas ha sido construida respetando los criterios orientadores del régimen tarifario establecidas en la Ley de Servicios públicos Domiciliarios 142 de 1994. Dentro de estos principios está el de solidaridad en forma tal que los estratos más bajos (1 y 2) en sus cargos fijos sean objeto de subsidios del 50%, y 20% respectivamente.



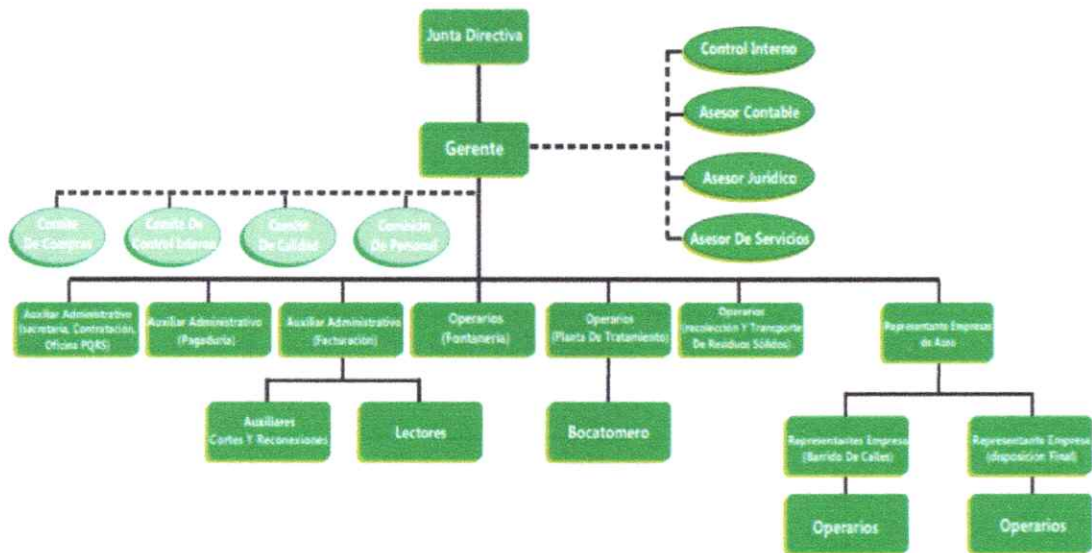
Alcaldía de La Plata
NIT. 891.180.155-7



Nit.813.002.781-2

EQUIPO DE COLABORADORES

ORGANIGRAMA



PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE LA PLATA "EMSERPLA E.S.P."

PERSONAL OPERATIVO	PERSONAL ADMINISTRATIVO	PERSONAL DE APOYO POR PRESTACION DE SERVICIOS
Planta de tratamiento: 4 operarios	Gerente	Asesor de servicios
Fontanería: 6 operarios	Auxiliares Administrativos: 3 Funcionarias (facturación-pagaduría-secretaría y contratación)	Ingeniero civil
Lecturas y cortes: 3 operarios y 1 apoyo para reconexiones y reinstalaciones	Apoyos administrativos: 5 Funcionarias (2 en facturación y recaudo, 1 en secretaría, 1 en pqrsf, 1 en contratación)	Asesor jurídico (2 asesores)
Operadores recolección de Residuos Sólidos: 3 Conductores de vehículos compactadores 4 Operarios de recolección de residuos	Auxiliar de Servicios Generales: 1 funcionaria	Ingeniera Ambiental
		Profesional en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
		Asesor contable
		Ingeniero de sistemas
		Apoyo MECL-calidad
		Apoyo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas. ATCMA



Alcaldía de La Plata
NIT. 891.180.155-7



Nit813.002.781-2

ACTIVIDADES DESARROLLADAS PARA PROMOVER EL DESARROLLO INTEGRAL EN EL MUNICIPIO EN ESTOS PRIMEROS 100 DÍAS DE GESTIÓN

Se ha trabajado para cumplir cabalmente la Misión de la Empresa, propendiendo por prestar los servicios públicos domiciliarios a los usuarios, con eficiencia, eficacia, calidad y continuidad, como apoyo al mejoramiento de su calidad de vida.

COBERTURAS: Coberturas en los servicios, con relación a diciembre 31, se evidencia un crecimiento en usuarios atendidos, así:

AÑO	Suscriptores	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
2023 (Dic.31)	9546	9386	9173	9443
2024 (Marzo 31)	9597	9437	9220	9492
% Cobertura		98	96	98
Nuevos usuarios	51	51	47	49

OBRAS EN ACUEDUCTO

- ✓ En el presente año se ha logrado la ampliación en la cobertura de la prestación del servicio de acueducto, con la instalación de una red de Acueducto de 3" la cual llega hasta la Estación de Servicio Las Villas, que se ubica después de Campo Sevilla; adicionalmente la Empresa ha realizado mantenimientos preventivos y correctivos a las estructuras de la planta de tratamiento de agua potable, con el fin de optimizar la prestación del servicio.





Alcaldía de La Plata
NIT. 891.180.155-7



Nit813.002.781-2

- ✓ Se han realizado reparaciones por **fugas (39) en redes Principales**. Población beneficiada, habitantes de Barrios las Américas, Obrero, García Rovira, Sector la Avenida, Villa del Prado, García Herreros.



- ✓ Reparación de (30) **fugas en redes domiciliarias**, población beneficiada de Barrios san Rafael, Rafael Ramírez Otálora, Las Américas, Diego de Ospina, Villa del Prado, La Libertad, García Rovira, La Estancia, 7 de Agosto, El Tablón.





Alcaldía de La Plata
NIT. 891.180.155-7



Nit.813.002.781-2

- ✓ Con la atención oportuna en la reparación de fugas se ha logrado **disminuir las pérdidas de agua en el Municipio**, garantizando la continuidad en la prestación del servicio.

MES	AÑO 2024				
	CAUDALDE ENTRADA Lts/seg	MACRO-MEDICION M3	AGUA FACTURADA TOTAL M3	PERDIDAS AGUA M3	IANC % (Indice Agua No Contabilizada)
ENERO	100	201.440,00	123.380,00	78.060,00	38,75
FEBRERO	100	225.000,00	144.984,00	80.016,00	35,56
MARZO	100	202.440,00	134.446,00	67.994,00	33,59

OBRAS EN ALCANTARILLADO

- ✓ La Empresa de Servicios Públicos ha realizado mantenimientos al sistema de alcantarillado sanitario y pluvial, incluyendo construcción de redes domiciliarias.

Mantenimientos correctivos y preventivos de (12) pozos de alcantarillado sanitario y pluvial, beneficiados los sectores de: Las Quintas, San Rafael, Centro, Avenida Libertadores, Barrio Páez, Las Brisas, García Rovira, Batallón, El Altico, la Estancia, San Rafael, José Darío Ovies, Villa del Chambis, El Nogal, La Floresta, Diego de Ospina y Colinas de la Victoria.

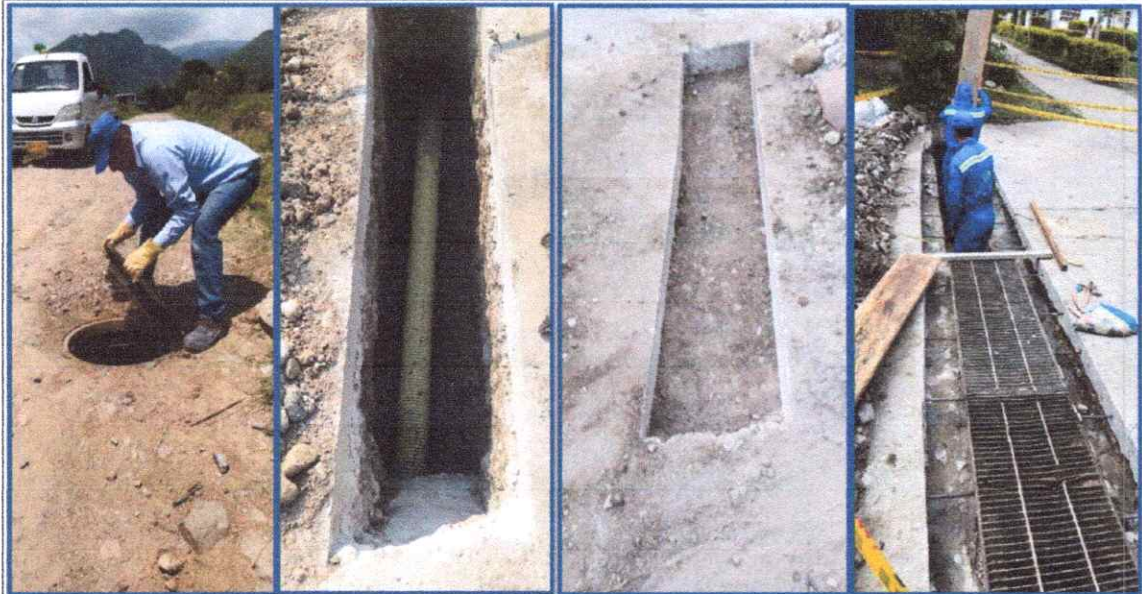




Alcaldía de La Plata
NIT. 891.180.155-7



Nit813.002.781-2



ACTIVIDADES DE ASEO

- ✓ Recolección de Residuos Sólidos en 2 vehículos compactadores, en el casco urbano del Municipio se realizan cuatro (4) rutas con una frecuencia de dos (2) veces por semana; y se apoya la recolección en Centros Poblados (Belén, gallego, Villalosada, Santa Leticia, Monserrate, San Vicente y San Andrés) de acuerdo a la necesidad de los usuarios.



- ✓ Barrido de calles y limpieza de vías públicas y pavimentadas; Servicio prestado con el contratista Asociación de Trabajadores por la Conservación del Medio Ambiente, labores realizadas en siete (7) rutas con doce (12) microrutas, de lunes a sábado.



Alcaldía de La Plata
NIT. 891.180.155-7



Nit813.002.781-2



Tasa de Aprovechamiento: Incentivo de aprovechamiento atendiendo los lineamientos de la ley 1753 de 2015, con el fin de incentivar la separación en la fuente para el aprovechamiento de residuos, girados a la Asociación Oikos que está legalmente constituida para este oficio y cumple con los requerimientos que exige la Superservicios.

VIGENCIA 2024					
Toneladas Provenientes de Barrido y Limpieza	Total Residuos Sólidos Con Aprovechado	Toneladas Aprovechadas Ruta Selectiva	Peso Neto Recolectadas Mes (Incluye ByL)	Promedio Día.	Peso Neto Toneladas
51.303,50	1.026.097,71	27,71	1.026,07	39.464,23	1.026,07

Promedio Mes	102.610
Promedio Día	3.947

ACCIONES QUE SE VENÍAN DESARROLLANDO DESDE LA VIGENCIA ANTERIOR, PARA PROMOVER EL DESARROLLO MUNICIPAL

- ✓ Se venían ejecutando dos proyectos de optimización de redes de alcantarillado sanitario en la zona urbana del Municipio de La Plata Huila con recursos de regalías, el primer proyecto tiene como objeto "OPTIMIZACION DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO VÍA EL TABLÓN HASTA PUENTE DE LA QUEBRADA CUCHAYACO Y REDES DE ALCANTARILLADO VÍA CABUYAL HASTA COLECTOR RIO LA PLATA, MUNICIPIO DE LA PLATA " y el segundo proyecto "OPTIMIZACIÓN DE TRAMOS ESPECÍFICOS DE

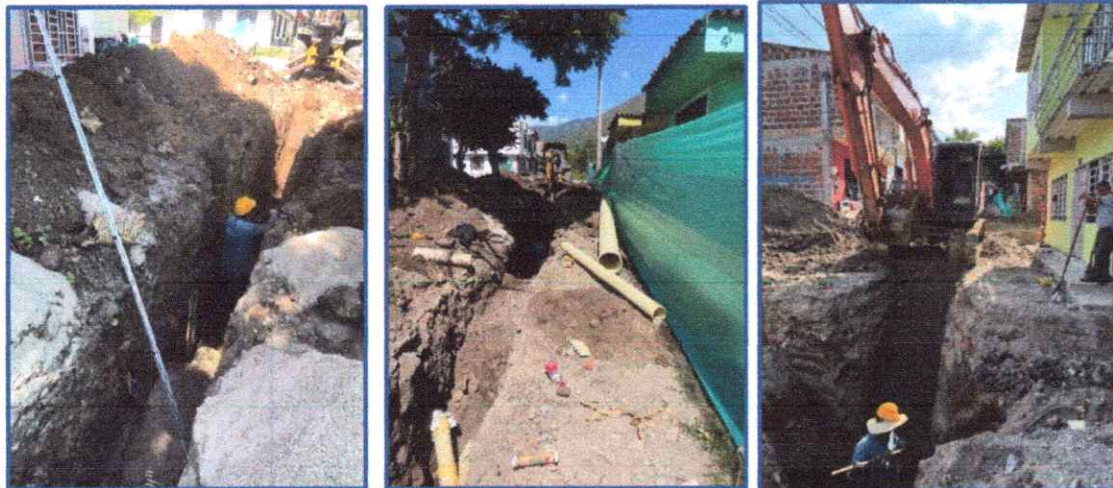
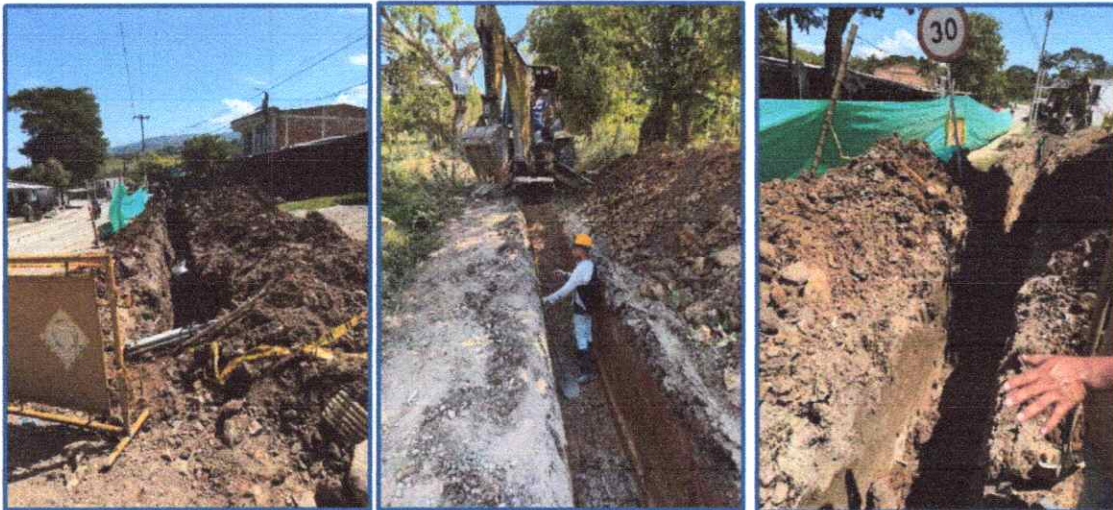


Alcaldía de La Plata
NIT. 891.180.155-7



Nit813.002.781-2

ALCANTARILLADO URBANO EN EL MUNICIPIO DE LA PLATA-HUILA” el cual contempla 3 sectores; el sector de la Estancia, el sector del Portal y el sector de San Antonio.



ACTIVIDADES REALIZADAS EN ESTOS PRIMEROS 100 DIAS PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS HUMANOS.

- ✓ La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de La Plata EMSERPLA ESP, atiende a sus usuarios con respeto, da un buen trato a los mismos, y los servicios prestados apuntan al mejoramiento de su calidad de vida. Para ello cuenta con una oficina de PQR, que



Alcaldía de La Plata
NIT. 891.180.155-7



Nit.813.002.781-2

atiende todas las inquietudes que tengan frente a la prestación de los servicios. Tiene disponible en su página web www.emserpla.gov.co un link, para que el usuario que no pueda hacerlo en la oficina, realice su petición, queja, reclamo o sugerencia a través de la página y se atiende oportunamente. [P.Q.R.S.F – EMSERPLA](#) .

Resumen de PQRS atendidas durante los 100 primeros días del año 2024

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ATENDIDOS 2024		ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		ASEO		TOTAL EMPRESA	
PETICIONES									
Reclamos y Peticiones Oficina PQR	No. Peticiones Oficina PQR'S	286	3%	16	0%	18	0%	320	3%
	No. Facturas Emitidas	9.537		9.220		9.492		9.597	
RECLAMACIONES									
Reclamos Facturación	No. Reclamos Facturación	269	3%	21	0%	52	1%	342	4%
	No. Facturas Emitidas	9.537		9.220		9.492		9.597	
TOTAL PQR'S		555		37		70		662	

TIEMPO DE RESPUESTA: Atendidas dentro de límite de tres (días) y si no son casos complejos se han manejado de forma inmediata.

- ✓ La Empresa aplica subsidios a la demanda de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el Municipio de la Plata, para los estratos 1 y 2, de acuerdo a la resolución No. 140.03.5-087 de fecha 24 de febrero de 2024, emitida por la Alcaldía Municipal para ordenar la transferencia de recursos con destino a estos subsidios.

MES	CARGO FIJO ACUEDUCTO	CONSUMO ACUEDUCTO	CARGO FIJO ALCANTARILLADO	VERTIMIENTO O ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
ENERO	5.890.587,00	9.719.153,00	3.026.170,00	4.951.954,00	33.371.265,00	56.959.129
FEBRERO	5.905.392,00	10.400.782,00	3.031.211,00	5.281.928,00	33.417.261,00	58.036.574
MARZO	6.830.681,00	12.181.272,00	3.504.593,00	6.188.596,00	41.344.864,00	70.050.006
TOTAL	18.626.660	32.301.207	9.561.974	16.422.478	108.133.390	185.045.709



Alcaldía de La Plata
NIT. 891.180.155-7



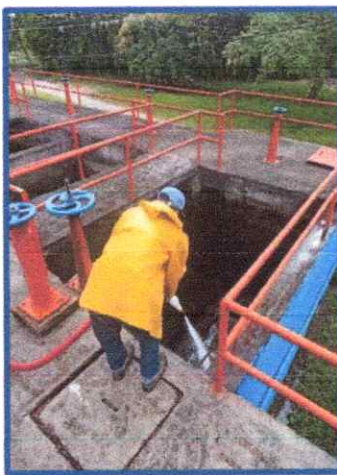
Nit813.002.781-2

Suscriptores beneficiados con los subsidios: Enero a marzo 2024

BENEFICIARIOS	TOTAL SUSCRIPTORES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
ESTRATO 1	2557	2505	2338	2544
ESTRATO 2	5172	5068	5081	5164
TOTAL BENEFICIADOS	7729	7573	7419	7708

Actividades encaminadas a mejorar la calidad de vida de los usuarios

- ✓ Plan De Saneamiento Y Vertimientos **PSMV**: La Empresa radicó ante la Corporación Autónoma y Regional del Alto Magdalena CAM la actualización del PSMV el pasado 15 de marzo de 2024.
- ✓ Control de la calidad de agua, con envío de muestras al laboratorio Agualimsu Ltda." contratado por la Empresa para realizar diariamente los análisis de parámetros diarios para garantizar que el agua sea apta para el consumo humano, y se atienden oportunamente los requerimientos de toma de muestras de agua por parte de la secretaría de Salud Municipal en los puntos establecidos, para mantener una calificación de IRCA 0 - Sin riesgo. Así mismo se realiza lavado de estructuras en la Planta de Tratamiento.





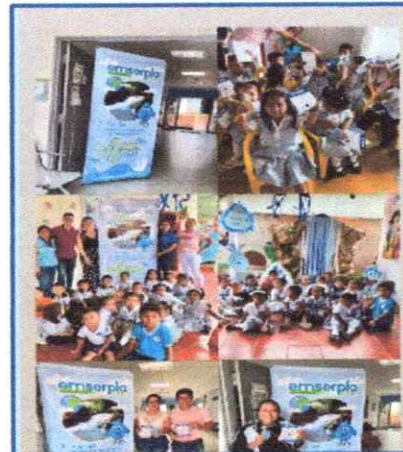
Alcaldía de La Plata
NIT. 891.180.155-7



Nit813.002.781-2

Fortalecimiento de los programas que desarrolla la empresa

- ✓ Conmemoración del día del agua el 22 de marzo, se brindó capacitaciones a estudiantes del colegio Mundo Creativo y se orientó a los usuarios que llegaron a la entidad, sobre la importancia de uso eficiente y ahorro del agua



ACCIONES PARA FORTALECER LA DEMOCRACIA PLURALISTA Y PARTICIPATIVA

- ✓ Campañas de uso racional del Agua, a través de volantes compartidos a través de redes sociales (página de Facebook de la Empresa) y a través de la página web www.emserpla.gov.co

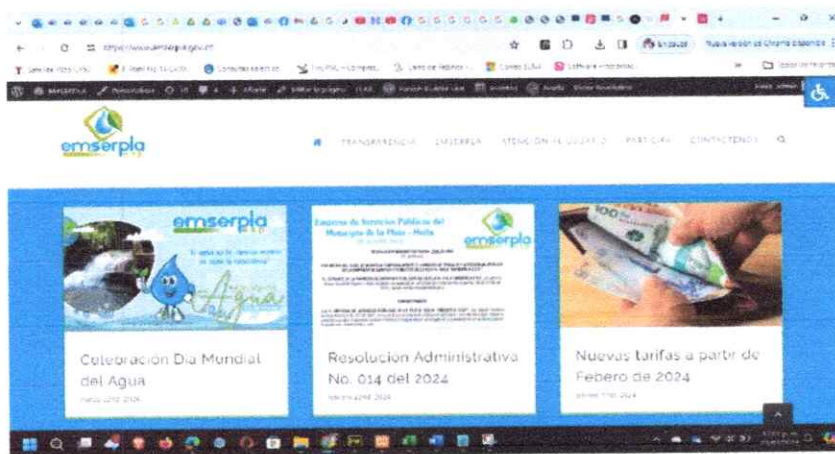
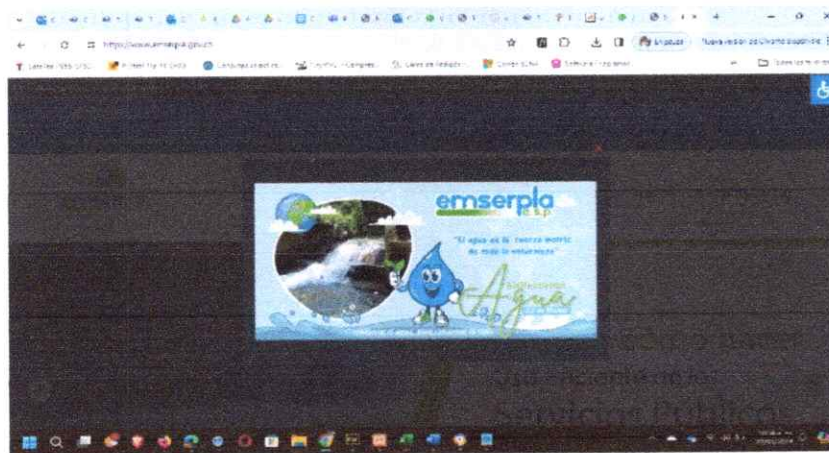
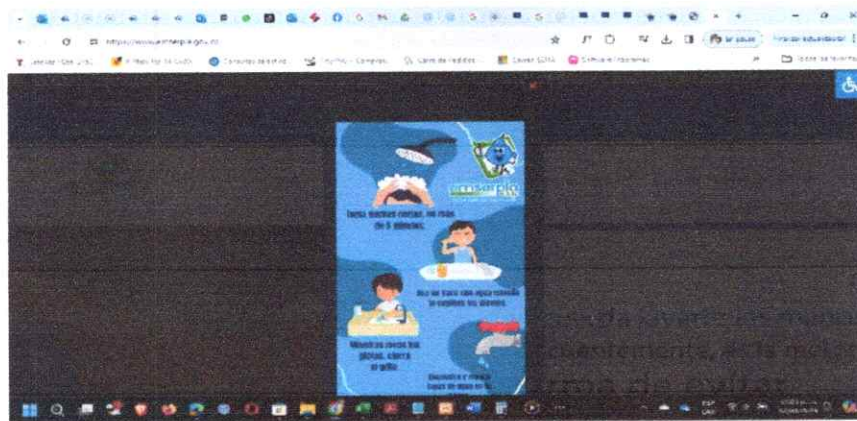
Edificio Municipal Carrera 4 No. 5-09
Teléfono: +57 (8) 8370220 / 8370287 / 8370109
e-mail: alcaldia@laplata-huila.gov.co
La Plata Huila - Colombia



Alcaldía de La Plata
NIT. 891.180.155-7



Nit813.002.781-2



Edificio Municipal Carrera 4 No. 5-09
Teléfono: +57 (8) 8370220 / 8370287 / 8370109
e-mail: alcaldia@laplata-huila.gov.co
La Plata Huila - Colombia



Alcaldía de La Plata
NIT. 891.180.155-7



Nit.813.002.781-2

- ✓ Se ha trabajado en el fortalecimiento de los procedimientos para mejorar en la comunicación con los usuarios a través de la "oficina de PQR" para atención personalizada, o atención telefónica a través de *teléfono fijo 8370029-celular 3184665548*, *correo electrónico Institucional emserpla@hotmail.com*, *calidad@emserpla.gov.co*, *facturación@emserpla.gov.co* , y a través de la *página web www.emserpla.gov.co* , donde además el usuario encuentra información relacionada con procedimientos de la Entidad, información de trámites, misión, visión, personal que labora, servicios prestados, informes de gestión, Información financiera de la Entidad, entre otros; a través de esta página se informa a la comunidad sobre novedades que se presenten en la prestación de los servicios y programas que adelanta la Empresa; Les permite formular sus Peticiones, quejas, reclamos o sugerencias y además pueden calificar el servicio que reciben, a través de una pestaña "como califica la calidad del servicio que presta la Empresa" al inicio de la página www.emserpla.gov.co. A través de *pautas radiales* con las Emisoras locales se informa a la comunidad, novedades presentadas en la prestación de los servicios con el fin que tomen las medidas pertinentes.

CONTRIBUCIÓN EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS SOCIALES, POLÍTICOS, CULTURALES Y ECONÓMICOS, (INDIVIDUALES Y COLECTIVOS) DE LOS HABITANTES DEL MUNICIPIO DE LA PLATA.

- ✓ La Empresa realizó capacitación en Gestión de Residuos Sólidos y Ahorro y uso eficiente del Agua a al personal de barrido de calles en el Municipio de La Plata.



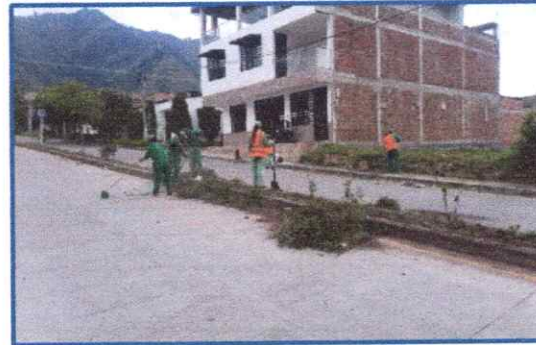
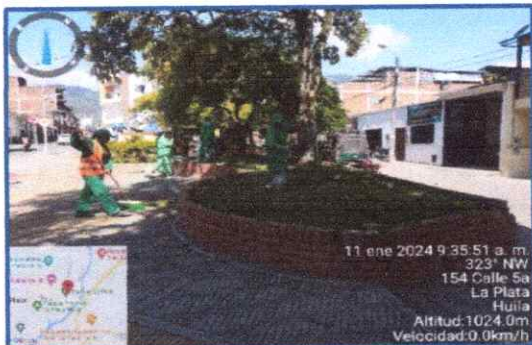
- ✓ La empresa Coordinó operativos de limpieza en puntos críticos con el personal de barrido de calles, Sector Remolino, Sector anillo vial Ana Julia y Sector Parque la Primera Infancia.



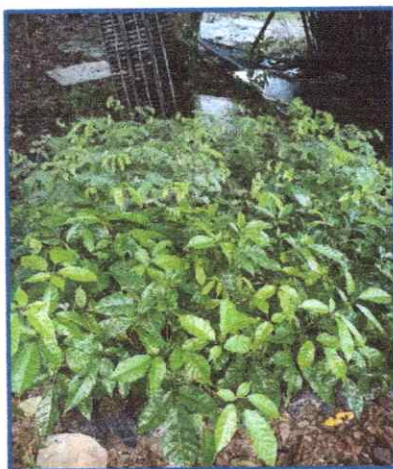
Alcaldía de La Plata
NIT. 891.180.155-7



Nit.813.002.781-2



- ✓ Se gestionó con el contratista INCIVIL la entrega de unos arbolitos para realizar una campaña denominada "sembratón" como contribución para la protección de las fuentes hídricas, se recibieron 200 arbolitos que se encuentran pendientes de siembra.





Alcaldía de La Plata
NIT. 891.180.155-7



Nit813.002.781-2

AVANCES PARA MEJORAR LAS CONDICIONES DE VIDA DE LOS USUARIOS PROCURANDO REDUCIR O ELIMINAR LAS DESIGUALDADES E INEQUIDADES EN EL RECONOCIMIENTO Y REALIZACION DE LOS DERECHOS

- ✓ Apoyo a la recolección de residuos sólidos en los centro población del Municipio de La Plata, a través del contrato interadministrativo No. 165-2024 firmado con la Alcaldía Municipal por valor de \$98.465.540.
- ✓ Control diario de calidad de agua realizado a través de muestreos que analiza el Laboratorio Agualimsu Ltda, en la Ciudad de Neiva contratado por la Empresa, estos análisis son también realizados por la Secretaría Municipal de Salud, quien controla que el agua sea apta para el consumo humano.
- ✓ Se garantiza la continuidad en la prestación del servicio de acueducto, a partir de la atención oportuna de fugas, y reparación de redes para optimizar el servicio.
- ✓ Se ha dado cumplimiento a los horarios y frecuencias de recolección de residuos sólidos, así como al barrido de calles y vías públicas pavimentadas evitando puntos críticos.

ACTIVIDADES DESTACADAS EN LOS PRIMEROS 100 DIAS DE GESTION

- ✓ Aumento de coberturas en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con nuevos usuarios: 51, 47, y 49 respectivamente.
- ✓ Optimización de redes de acueducto y alcantarillado en sectores de Estación de Servicio Las Villas, sectores de la Estancia, Sector del Portal y el sector de San Antonio.
- ✓ Mantenimiento a vehículos compactadores para optimizar la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos
- ✓ Capacitaciones y campañas de separación de residuos sólidos y ahorro y uso eficiente del agua.
- ✓ Facilitar a los usuarios la interacción con la Empresa a través de una oficina de PQRS, acceso a la página web de la Entidad www.emserpla.gov.co , mediante correos electrónicos emserpla@hotmail.com , calidad@emserpla.gov.co , facturación@emserpla.gov.co, líneas de atención telefónica.



Alcaldía de La Plata
NIT. 891.180.155-7



Nit813.002.781-2

- ✓ Mantenimiento de las estructuras de la planta de tratamiento de agua potable y bocatoma.

PROYECTOS A DESARROLLAR POR PARTE DE LA EMPRESA

- ✓ Construcción de colectores quebrada Cuchayaco y Quebrada la Colorada.
- ✓ Consultoría para la elaboración de estudios y diseños de alcantarillado sanitario y pluvial del Sector del Jordán Municipio de la Plata Huila.
- ✓ Compra de equipos para el funcionamiento del sistema de cloración en la planta de tratamiento de agua potable (PTAP).
- ✓ Optimización de redes de alcantarillado sanitario en el Municipio de la Plata.

RECOMENDACIONES

Es importante, buscar siempre el trabajo articulado con el Ente Territorial para facilitar la gestión de recursos que permitan el desarrollo de proyectos de optimización de redes de acueducto y alcantarillado; Así mismo, que permitan financiar la construcción de fuentes alternativas de abastecimiento para el servicio de acueducto, y la posibilidad de que la Región cuente con un relleno sanitario propio para evitar el desplazamiento de los residuos hasta la ciudad de Neiva, y también la construcción de la Planta de tratamiento de aguas residuales que permita disminuir la carga contaminante.

Cordialmente,

Ing. Andrés Eduardo Hernández Tejada
Gerente "EMSERPLA E.S.P."