

	<b>COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.02.01
			<b>Versión</b> 05	

812.16.01.08022.21

Yopal, 13 abril de 2021

Doctor

**VICTOR HUGO ARENAS GARZÓN**

Director Técnico de Gestión de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

**ARMANDO OJEDA ACOSTA**

Director Técnico de Gestión de Aseo

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

**sspd@superservicios.gov.co**

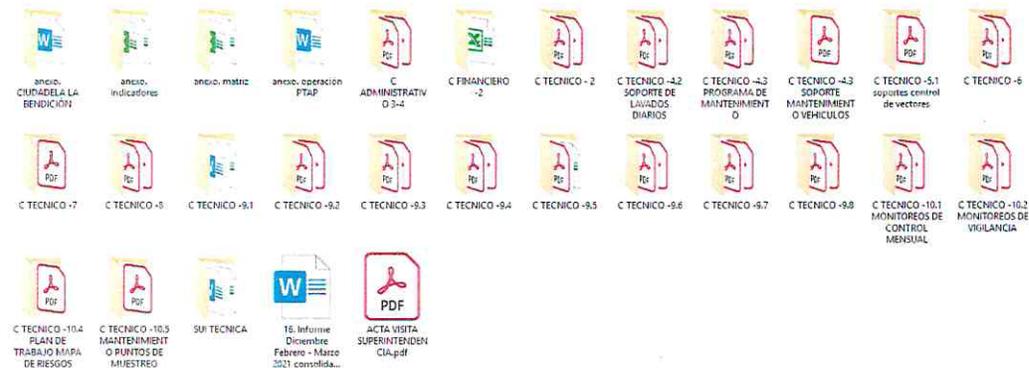
Bogotá

**ASUNTO: Avance acuerdo de Gestión Febrero - Marzo 2021**

Cordial Saludo,

Por medio de la presente remito informe N°16 de avance de acuerdo de gestión correspondiente a los meses de Febrero y Marzo 2021.

La información de anexos en medio digital se presenta en la foto y puede ser consultada en el link



[https://drive.google.com/drive/folders/1Ps0hxkP2WrR6d0LY3yrO2\\_QGbUspFw6Y?usp=sharing](https://drive.google.com/drive/folders/1Ps0hxkP2WrR6d0LY3yrO2_QGbUspFw6Y?usp=sharing)

Atentamente,

  
**JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA**  
GERENTE EAAAY

Anexo. Informe 812.25.01.0211.21 (60) folios

Elaboró: Adriana Cristina Rosas Valderrama // Profesional Planeación

GESTION DOCUMENTAL: ORIGINAL: Destinatario COPIA 1: Archivo Serie Documental

	<h1>INFORMES</h1>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

812.25.01.0211.21

Página 1 de 120

TITULO:	AVANCES ACUERDO DE GESTIÓN ENTRE SSPD Y EAAAY	
FECHA:	13 abril de 2021	
ELABORO:	JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA Gerente	
OBJETO:	Presentar informe No. 16 de avance del acuerdo de gestión suscrito con la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la SSPD	
	DESTINATARIO(S)	RECIBIDO (S)
	<b>VICTOR HUGO ARENAS GARZÓN</b> Director Técnico de Gestión de Acueducto, Alcantarillado y Aseo <b>ARMANDO OJEDA ACOSTA</b> Director Técnico de Gestión de Aseo	

Atendiendo al acuerdo de gestión suscrito entre la SSPD y la EAAAY el 8 de octubre de 2018, me permito remitir el informe No. 16 de avance, correspondiente a los meses de Febrero y Marzo 2021, así:

## I. COMPONENTE ADMINISTRATIVO

### 1. Personal de la empresa con actualización en competencias laborales

a) La EAAAY EICE ESP presentará a la Superservicios, en el primer informe bimestral a la firma del presente acuerdo, la gestión ante el SENA para la solicitud de la actualización que corresponda para la Certificación de Competencias Laborales.

**Cumplimiento: 100%**

b) La empresa adelantara en coordinación con el SENA las capacitaciones respectivas, y obtener así las respectivas certificaciones.

#de empleados que deben tener Competencias Laborales/#de empleados que cuentan con Competencias Laborales vigentes

En cuanto este punto, no se presenta avance, aun se mantiene el reporte realizado en el anterior informe, así:

NORMA	NÚMERO DE TRABAJADORES	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN
280201215 "Limpiar áreas públicas de acuerdo con las normas técnicas".	39	100%	CERTIFICADOS
280201220 "Manejar sistema de captación de agua de acuerdo con <b>normas</b> técnicas"	2	100%	CERTIFICADOS
280201221 "Potabilizar agua de acuerdo con <b>normas</b> técnicas"	11	100%	CERTIFICADOS
280201226 "Tratar agua residual de acuerdo con <b>normas</b> técnicas"	8	80%	EN DESARROLLO

**Cumplimiento: 100%**

	<b>INFORMES</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

812.25.01.0211.21

Página 2 de 120

## **2. Construcción código buen gobierno**

**Cumplimiento: 100%**

## **3. Encargo fiduciario (acueducto – alcantarillado)**

Se suscribió CONTRATO DE P.A. FIDEICOMISO EAAAY EICE ESP No.0006 DE 31 DE ENERO DE 2019, con la sociedad fiduciaria de desarrollo Agropecuario – FIDUAGRARIA, como esquema fiduciario con el cual se provisionarán los recursos a través de las siguientes subcuentas: a) Subcuenta Fondo Empresarial: b) Subcuenta CMI-POIR y c) Subcuenta CASCAJAR: de Costo de Disposición Final (CDF) de la tarifa del servicio de aseo.

En la subcuenta 2- CMI POIR se encuentran los siguientes saldos acumulados para el periodo reportado:

Descripción	Febrero 2021	Marzo 2021
Subcuenta 2 – CMI POIR	\$ 4.092.403.821,89	\$ 4.274.244.313,03

Adicionalmente se anexan los soportes de los saldos acumulados de los meses en mención.

### **Anexo: C ADMINISTRATIVO -3-4**

**Cumplimiento: 100%**

## **4. Disposición de recursos para el cierre, clausura y post-clausura del sitio de disposición final (Encargo Fiduciario)**

Se suscribió CONTRATO DE P.A. FIDEICOMISO EAAAY EICE ESP No.0006 DE 31 DE ENERO DE 2019, con la sociedad fiduciaria de desarrollo Agropecuario – FIDUAGRARIA, como esquema fiduciario con el cual se provisionarán los recursos a través de las siguientes subcuentas: a) Subcuenta Fondo Empresarial: b) Subcuenta CMI-POIR y c) Subcuenta CASCAJAR: de Costo de Disposición Final (CDF) de la tarifa del servicio de aseo.

En la subcuenta 3- cascajar se encuentran los siguientes saldos acumulados para el periodo reportado:

Descripción	Febrero 2021	Marzo 2021
Subcuenta 3 – Cascajar	\$ 1.024.070.903,44	\$ 1.029.498.207,69

Adicionalmente se anexan los soportes de los saldos acumulados de los meses en mención.

### **Anexo: C ADMINISTRATIVO -3-4**

**Cumplimiento: 100%**

	<b>INFORMES</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
		Versión 05		

812.25.01.0211.21

Página 3 de 120

## II. COMPONENTE COMERCIAL

### Fase I

#### 1. Gestión de recaudo de subsidios adeudados por el municipio

A continuación, se presenta balance de subsidios cobrados:

MES	COBRADO				
	ACUEDUCTO	ESQUEMA DIF	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
ene-20	290,820,065.00		127,875,422.00	229,776,838.00	648,472,325.00
feb-20	304,678,188.00		133,895,194.00	229,361,886.00	667,935,268.00
mar-20	309,384,681.00		136,253,907.00	216,912,464.00	662,551,052.00
abr-20	322,993,103.00		141,361,958.00	216,175,821.00	680,530,882.00
may-20	311,321,987.00		135,908,396.00	213,410,337.00	660,640,720.00
jun-20	317,963,286.00		138,999,971.00	212,274,584.00	669,237,841.00
jul-20	309,221,709.00		123,573,846.00	218,831,399.00	651,626,954.00
ago-20	314,786,503.00		131,615,875.00	224,938,063.00	671,340,441.00
sep-20	322,863,954.00		135,851,987.00	227,339,761.00	686,055,702.00
oct-20	316,782,969.00		133,272,991.00	232,863,679.00	682,919,639.00
nov-20	316,452,983.00	32,800,674.00	133,390,614.00	232,051,228.00	714,695,499.00
dic-20	315,371,407.00	33,730,857.00	134,887,675.00	233,427,113.00	717,417,052.00
ene-21	321,402,785.00	39,953,859.00	136,715,944.00	224,786,882.00	722,859,470.00
feb-21	318,437,409.00	43,468,347.00	135,131,759.00	257,397,160.00	754,434,675.00
<b>TOTAL</b>	<b>4,392,481,029.00</b>	<b>149,953,737.00</b>	<b>1,878,735,539.00</b>	<b>3,169,547,215.00</b>	<b>9,590,717,520.00</b>

Los valores pagados por la Alcaldía corresponden a:

MES	PAGADO				
	ACUEDUCTO	ESQUEMA DIF	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
ene-20	290,820,065.00		127,875,422.00	229,776,838.00	648,472,325.00
feb-20	304,678,188.00		133,895,194.00	229,361,886.00	667,935,268.00
mar-20	309,384,681.00		136,253,907.00	181,324,328.00	626,962,916.00
abr-20	190,059,005.00		141,361,958.00		331,420,963.00
may-20			135,908,396.00		135,908,396.00
jun-20			138,999,971.00		138,999,971.00
jul-20			97,475,768.00		97,475,768.00
<b>TOTAL</b>	<b>1,094,941,939.00</b>	<b>0.00</b>	<b>911,770,616.00</b>	<b>640,463,052.00</b>	<b>2,647,175,607.00</b>

812.25.01.0211.21

Página 4 de 120

Los valores pendientes de pago corresponden a:

<b>SUBSIDIOS PENDIENTES</b>	
<b>SERVICIO</b>	<b>VALOR</b>
ACUEDUCTO	\$ 3,297,539,090.00
ESQUEMA DIF	\$ 149,953,737.00
ALCANTARILLADO	\$ 966,964,923.00
ASEO	\$ 2,529,084,163.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 6,943,541,913.00</b>

Se continúan con las gestiones por parte del Gerente y el Director Administrativo con el fin de consolidar los compromisos de pago por parte del municipio.

**Cumplimiento:** parcial

## **2. Recuperación de cartera Entidades (contingencia)**

En lo que refiere al estado de Deuda de la contingencia de la Acción Popular No.2011-210, cuyos porcentajes de financiación de las medidas cautelares y definitivas fue impuesta por el Tribunal administrativo de Casanare en la sentencia del 28 de junio de 2012", valores que aparecen discriminados por la Tesorería de la EAAAY EICE ESP en el siguiente cuadro resumen.

INFORME FINANCIERO ACCIONANTES				
	OBLIGACION	VALOR COBRADO	VALOR PAGADO	POR PAGAR
E.A.A.A.Y 5%	910,619,638.98	-		
MUNICIPIO 20%	3,642,478,555.91	(3,642,478,555.91)	3,294,660,657.76	(347,817,898.15)
GOBERNACION 35%	6,374,337,472.84	(6,374,337,472.84)	5,625,656,151.07	(748,681,321.76)
FONDO 40%	7,284,957,111.82	(7,284,957,111.82)	6,826,806,045.92	(458,151,065.90)
<b>TOTAL APORTADO</b>	<b>18,212,392,779.55</b>	<b>(17,301,773,140.57)</b>	<b>15,747,122,854.75</b>	<b>(1,554,650,285.82)</b>

VALOR PENDIENTE ALCALDIA ABRIL 2020 A ENERO 2021

VALOR PENDIENTE GOBERNACION DE PARTE DE ABRIL 2020 A ENERO 2021

VALOR PENDIENTE FONDO ADAPTACION SEPTIEMBRE 2020 A ENERO 2021

**Cumplimiento:** parcial

	<b>INFORMES</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

812.25.01.0211.21

Página 5 de 120

### **3. Revisión, Actualización, concepto de legalidad y socialización de los contratos de Condiciones Uniformes de la empresa.**

Se realizó actualización del RUP con corte a 31 de marzo de 2021, se procedió a realizar actualización de los municipios a los cuales se les presta el servicio de disposición final en el relleno sanitario El Cascajar.

**Cumplimiento.** 100%

### **4. Gestionar los servicios de un laboratorio de medidores**

El día 28 de enero del 2021 se firmó acta de inicio del contrato de servicios N| 0293.20 cuyo objeto es (SERVICIO DE CALIBRACIÓN DE MICRO MEDIDORES USADOS Y NUEVOS DE VELOCIDAD Y70 VOLUMETRICOS Y REVISIÓN DE MEDIDORES DE ¾", 1", Y MACRO MEDIDORES DE 2" Y 3", EN UN LABORATORIO ACREDITADO ANTE EL ONAC, CUMPLIENDO LA NORMA TECNICA ISO 17025.

El día 02 de febrero se notificaron 52 retiros de medidores para su calibración, pero no se ha realizado por motivos que no hay medidores volumétricos provisionales para ser instalados en los inmuebles mientras se calibran, por lo tanto se está realizando procedimiento para que se instalen medidores nuevos en estos inmuebles, y en caso de que no superen las pruebas los medidores usados, se dejen estos como definitivos, a costo del usuario, de no ser superadas las pruebas se reinstalará el antiguo medidor, es decisión del usuario aceptar el medidor suministrado por parte de la EAAAY, de lo contrario deberá comprar uno en el comercio que cumpla con las mismas características técnicas que tiene la EAAAY dentro del contrato de condiciones uniformes.

Por lo anterior se dejan pendientes el retiro para el mes de abril del 2021.

**Cumplimiento:** parcial

## **Fase II**

### **5. Atención de usuarios y PQR: calidad de la atención, tiempos, reducción de causales de reclamación (comercial y Técnica), RAP (Silencio Administrativo Positivo), REP (Recurso de Reposición), RAP (Recurso de Apelación), REQ (Recurso de Queja). Programa de fidelización y fomento a la cultura de pago, reducción de morosidad.**

A diciembre de 2019 en el Software de Gestión Comercial se registraron 11.999 PQR entre verbales, escritas, telefónicas y correo electrónico, si la comparamos con los registros realizados a diciembre de 2018 que fueron 13.284, se presentó una disminución de 1.285 PQR.

REGISTROS PQR SYSMAN FORMA DE PRESENTACIÓN AÑO 2019					
MES	VERBAL	ESCRITA	CORREO	TELEFÓNICA	TOTAL
ENERO	976	144	1	5	1,126
FEBRERO	843	169	0	3	1,015
MARZO	450	217	0	0	667
ABRIL	622	228	0	0	850
MAYO	630	217	0	0	847
JUNIO	623	229	0	4	856
JULIO	832	339	0	6	1,177
AGOSTO	741	292	0	14	1,047
SEPTIEMBRE	953	269	0	12	1,234
OCTUBRE	880	230	0	10	1,120
NOVIEMBRE	672	374	0	14	1,060
DICIEMBRE	814	181	0	5	1,000
<b>TOTAL</b>	<b>9,036</b>	<b>2,889</b>	<b>1</b>	<b>73</b>	<b>11,999</b>
	<b>75.3%</b>	<b>24.1%</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.6%</b>	<b>100%</b>

A diciembre de 2020 en el Software de Gestión Comercial se registraron 11.335 PQR entre verbales, escritas, telefónicas y correo electrónico, pero como por cada PQR creada se puede generar registros por uno, dos o los tres servicios, se llegan a presentar diferencias entre el número de PQR con el de los registros generados.

REGISTROS PQR SYSMAN FORMA DE PRESENTACIÓN AÑO 2020					
MES	VERBAL	ESCRITA	CORREO	TELEFÓNICA	TOTAL
ENERO	824	334	1	9	1.168
FEBRERO	810	231	2	5	1.048
MARZO	542	230	30	7	809
ABRIL	177	57	92	106	432
MAYO	372	148	213	154	887
JUNIO	728	196	124	67	1,115
JULIO	564	185	66	37	852
AGOSTO	483	162	65	48	758
SEPTIEMBRE	777	296	33	68	1,174
OCTUBRE	765	237	52	54	1,108
NOVIEMBRE	666	226	32	27	951
DICIEMBRE	696	218	94	25	1,033
<b>TOTAL</b>	<b>7,404</b>	<b>2,520</b>	<b>804</b>	<b>607</b>	<b>11,335</b>
	<b>65.3%</b>	<b>22.2%</b>	<b>7.1%</b>	<b>5.4%</b>	<b>100%</b>

A marzo de 2021 en el Software de Gestión Comercial se registraron 3.074 PQR entre verbales, escritas, telefónicas y correo electrónico, si la comparamos con los registros realizados a marzo de 2020 que fueron 3.025, se presentó un aumento de 49 PQR, este incremento se debe a las peticiones por concepto de reposición de medidores y que para el año 2020 se empezó a disminuir la atención presencial por razones del COVID.

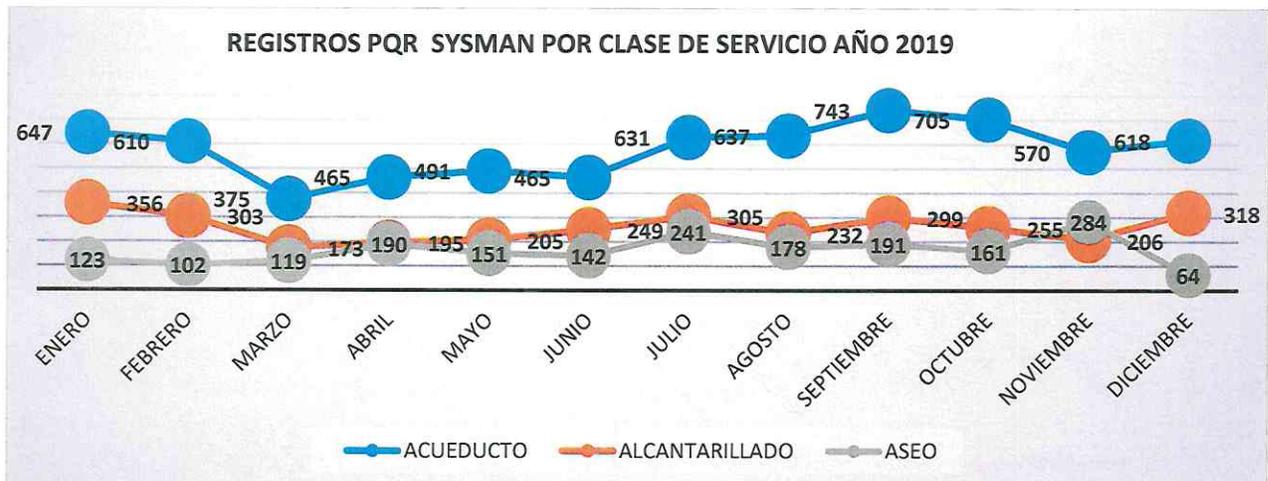
REGISTROS POR SYSMAN FORMA DE PRESENTACIÓN AÑO 2020					
MES	VERBAL	ESCRITA	CORREO	TELEFÓNICA	TOTAL
ENERO	632	83	24	12	751
FEBRERO	776	208	15	37	1,036
MARZO	927	259	10	71	1,267
<b>TOTAL</b>	<b>2,353</b>	<b>552</b>	<b>50</b>	<b>119</b>	<b>3,074</b>
	<b>76.5%</b>	<b>18.0%</b>	<b>1.6%</b>	<b>3.9%</b>	<b>100%</b>

Si comparamos a marzo de 2020 vs 2021 se presentó un aumento de 65 por la causal de reclamaciones y de 400 en las peticiones por el tema de las reposiciones de medidores, asimismo en el 2020 se vio afectado por razones de la pandemia del COVID:

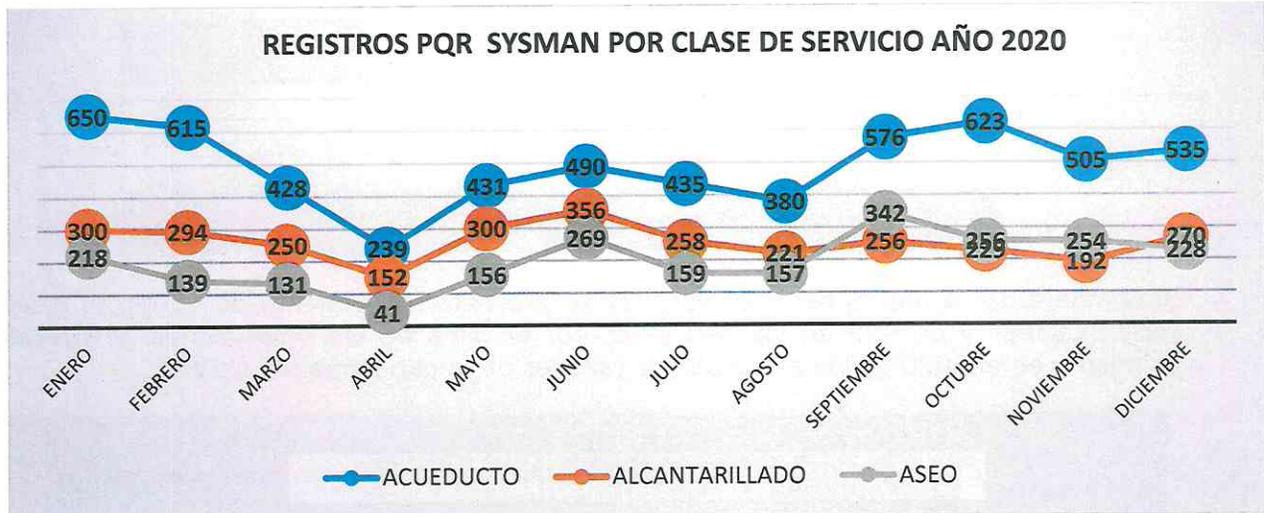
MES / CAUSAL	PETICIÓN	RECLAMACIÓN	RECURSO DE REPOSICIÓN	RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	TOTAL
MARZO 2020	353	422	6	28	809
MARZO 2021	753	487	2	26	1,268

## PQR POR CLASE DE SERVICIO

A diciembre de 2019 de las 11.999 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 6.957 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 58%, 3.096 por el servicio de alcantarillado equivalente al 25.8% y 1.946 por el servicio de aseo equivalente al 16.2%, en el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de las PQR por clase de servicio:

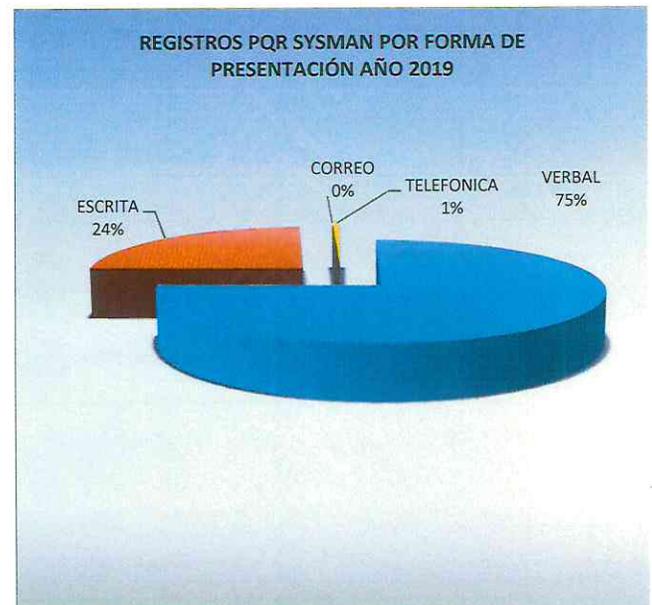
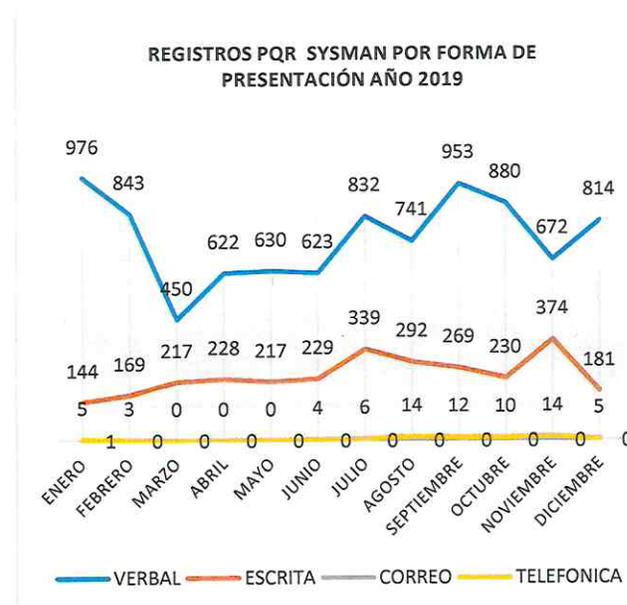


A diciembre de 2020 de las 11.335 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 5.907 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 52.1%, 3.078 por el servicio de alcantarillado equivalente al 27.2% y 2.350 por el servicio de aseo equivalente al 20.7%, en el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de las PQR por clase de servicio:



### PQR FORMA DE PRESENTACIÓN

A diciembre de 2019 de las 11.999 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 9.036 fueron verbales, 2.889 escritas, 73 telefónicas y 1 correo electrónico, en el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de las PQR por forma de presentación:



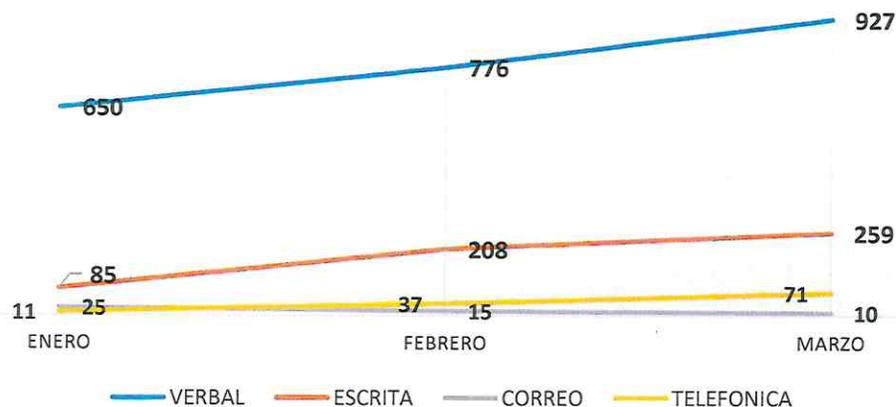
A diciembre de 2020 de las 11.335 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 7.404 fueron verbales equivalen 65.3%, 2.520 escritas equivalen al 22.2%, telefónicas 607 equivalen al 5.4% y correo electrónico 804 equivalen 7.1%, en el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de las PQR por forma de presentación:

## REGISTROS PQR SYSMAN POR FORMA DE PRESENTACIÓN AÑO 2020



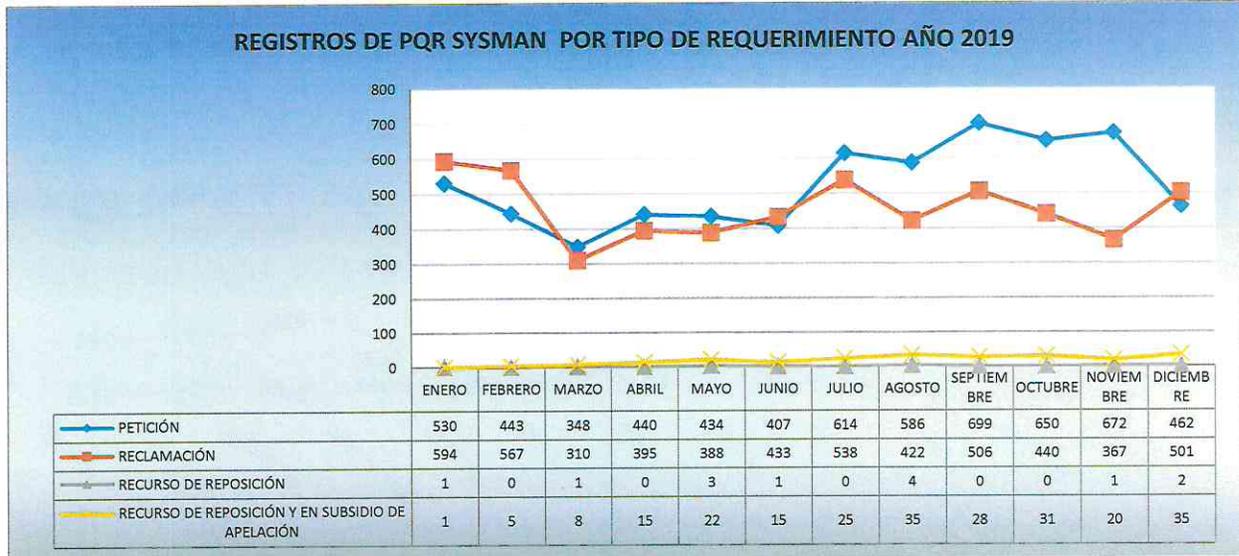
A marzo de 2021 de las 3.074 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 2.353 fueron verbales equivalen 76.5%, 552 escritas equivalen al 18%, telefónicas 119 equivalen al 3.9% y correo electrónico 50 equivalen 1.6%

## REGISTROS PQR SYSMAN POR FORMA DE PRESENTACIÓN AÑO 2021

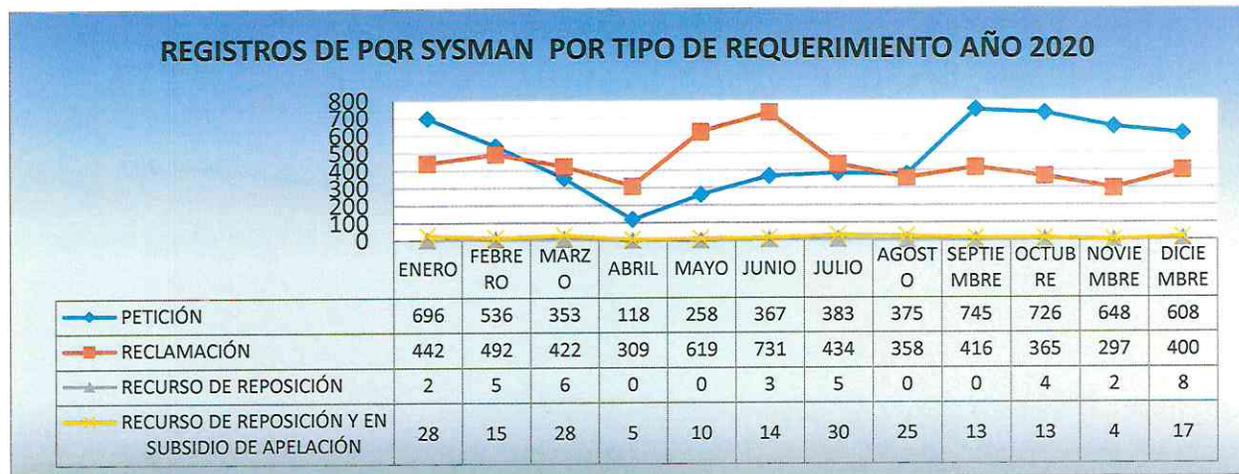


## PQR POR TIPO DE REQUERIMIENTO

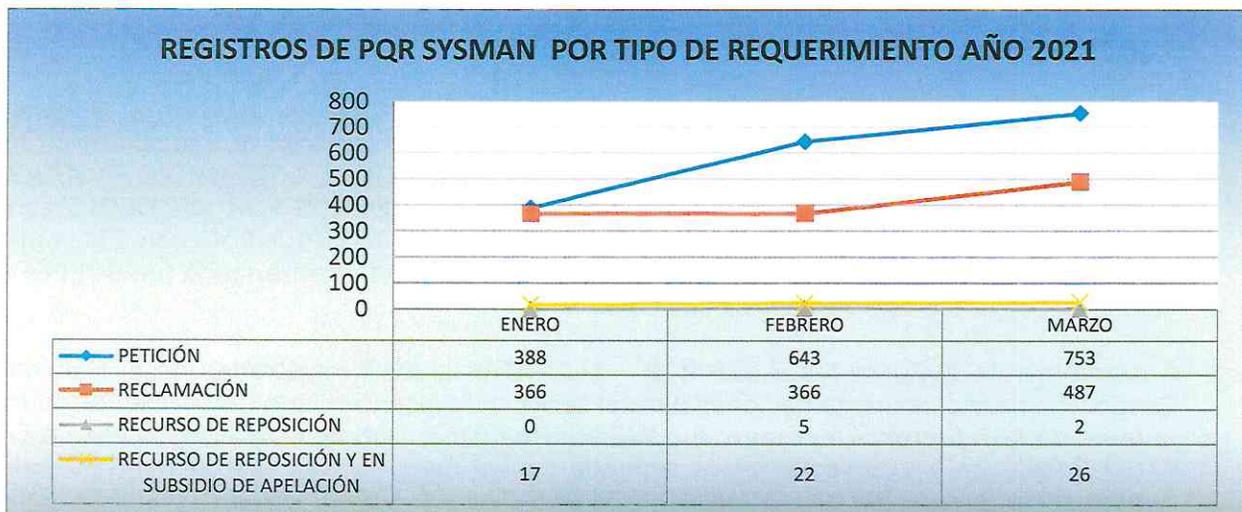
A diciembre de 2019 de las 11.999 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 6.285 fueron peticiones, 5.461 reclamaciones, 13 recursos de reposición y 240 recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la SSPD, en el siguiente gráfico se detallan el comportamiento de las PQR por tipo de requerimiento:



A diciembre de 2020 de las 11.335 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 5.813 fueron peticiones, 5.285 reclamaciones, 35 recursos de reposición y 202 recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la SSPD, en el siguiente gráfico se detallan el comportamiento de las PQR por tipo de requerimiento:



A marzo de 2021 de las 3.075 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 1.784 fueron peticiones, 1.219 reclamaciones, 7 recursos de reposición y 65 recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la SSPD.



### PQR POR TIPO DE CAUSAL – ACUEDUCTO

A diciembre de 2019 de las 6.957 PQR - ACUEDUCTO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de acueducto que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 1.148 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 620 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 512 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a diciembre de 2019 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 2.139, la segunda CAMBIO DE DATOS BÁSICOS con 352 registros, la tercera SUSPENSIONES TEMPORALES con 325 y la cuarta FUGA EN EL MEDIDOR con 284 registros.

A diciembre de 2020 de las 5.907 PQR - ACUEDUCTO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de acueducto que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 1.125 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 597 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 374 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a diciembre de 2020, la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 1.492, la segunda FUGA EN EL MEDIDOR con 554 registros, la tercera SUSPENSIONES TEMPORALES con 342 y la cuarta CAMBIO DE DATOS BÁSICOS con 318 registros.

A marzo de 2021 de las 1.643 PQR - ACUEDUCTO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de acueducto que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 292 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 107 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 95 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a marzo de 2021, la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 423, la segunda FUGA EN EL MEDIDOR con 129 registros, la tercera SUSPENSIONES TEMPORALES con 101 y la cuarta CAMBIO DE DATOS BÁSICOS con 107 registros.

	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.02.01
			<b>Versión</b> 05	

812.25.01.0211.21

Página 12 de 120

### **PQR POR TIPO DE CAUSAL – ALCANTARILLADO**

A Diciembre de 2019 de las 3.096 PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 1.089 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 629 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 331 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue SUSPENSIÓN TEMPORAL POR MUTUO ACUERDO con 328.

A diciembre de 2020 de las 3.078 PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 1.125 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 588 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 339 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de alcantarillado a diciembre de 2020, las SUSPENSIÓN TEMPORALES POR MUTUO ACUERDO fue la que mayor número de registros con 342 y la segunda CAMBIO DE DATOS BASICOS con 250 registros.

A marzo de 2021 de las 783 PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 290 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 120 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 88 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de alcantarillado a marzo de 2021, las CAMBIO DE DATOS BASICOS fue la que mayor número de registros con 104 y la segunda con SUSPENSIÓN TEMPORALES POR MUTUO ACUERDO 99 registros.

### **PQR POR TIPO DE CAUSAL - ASEO**

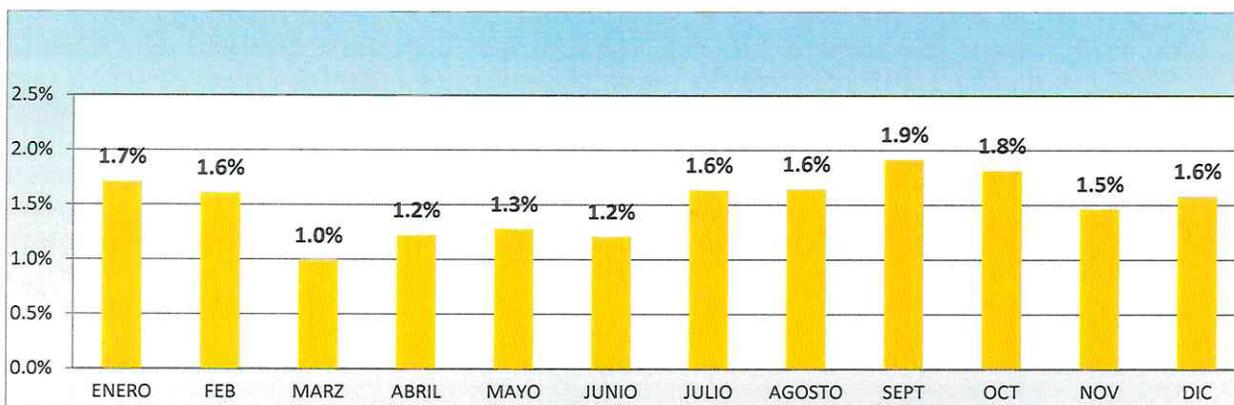
A diciembre de 2019 de las 1.946 PQR ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 301 registros y la segunda causal fue COBRO POR NO. UNIDADES INDEPENDIENTES con 102 registros, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 967.

La empresa Aseo Urbano SAS mediante comunicaciones oficiales radican solicitudes de desvinculación de usuarios y/o suscriptores que manifiestan su voluntad inequívoca de desvincularse, por esta razón aumentaron las peticiones para servicio de aseo en el mes de abril de 2019. Para el 2019 se han radicado los siguientes oficios para solicitudes de desvinculaciones: RAD. 281 del 25/01/2019 con 22 solicitudes, RAD. 573 del 08/02/2019 con 2, RAD. 1269 del 12/03/2019 con 61, RAD. 1814 del 09/04/2019 con 87, RAD. 2256 del 30/04/2019 con 59, RAD. 3101 del 11/06/2019 con 51, RAD. 3718 del 10/07/2019 con 65, RAD. 3984 del 24/07/2019 con 68, RAD. 4548 del 21/08/2019 con 98, RAD. 4879 del 04/09/2019 con 105, RAD. 5719 del 04/10/2019 con 80, RAD. 6540 del 13/11/2019 con 88, RAD. 7017 del 26/11/2019 con 147, RAD. 7019 del 26/11/2019 con 8.

A diciembre de 2020 de las 2.350 PQR ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 581 registros y la segunda causal fue COBRO POR NO. UNIDADES INDEPENDIENTES con 68 registros.

A marzo de 2021 de las 648 PQR ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 127 registros y la segunda causal fue COBRO POR NO. UNIDADES INDEPENDIENTES con 19 registros.

### ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ACUEDUCTO AÑO 2019



Para los meses de enero, febrero y marzo de 2019 se tiene un 1.7%, 1.6% y 1.0% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presentando una disminución del 0.1%, 0.8% y 1.4% en relación a los resultados reportados en el año 2018.

Para los meses de abril, mayo y junio de 2019 se tiene un 1.2%, 1.3% y 1.2% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presentando una disminución del 0.7%, 0.5% y 0.2% en relación a los resultados reportados en el año 2018.

Para los meses de Julio, agosto de 2019 se tiene un 1.6% para septiembre se incrementó al 1.9%, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presentando un aumento del 0.2% para julio, para agosto no presento ni aumento ni disminución, para septiembre aumento el 0.2% en relación a los resultados reportados en el año 2018.

Para el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2019 se tiene un 1.8%, 1.5% y 1.6% respectivamente de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, permaneciendo igual que lo reportado en los resultados de octubre del año 2018, para noviembre y diciembre se presentó un aumento del 0.1% y 0.3% en relación a los resultados

obtenidos en año 2018, el aumento se presentó por el registro que se empezó hacer de las peticiones de reposición de medidores.

Para el mes de octubre de 2019 se tiene un 1.8% de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, permaneciendo igual que lo reportado en los resultados de octubre del año 2018.

A diciembre de 2019 de las 11.999 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 6.957 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 58%, 3.096 por el servicio de alcantarillado equivalente al 25.8% y 1.946 por el servicio de aseo equivalente al 16.2%.

A diciembre de 2019 de las 6.957 PQR - ACUEDUCTO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de acueducto que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 1.148 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 620 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 512 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a diciembre de 2019 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 2.139, la segunda CAMBIO DE DATOS BÁSICOS con 352 registros, la tercera SUSPENSIONES TEMPORALES con 325 y la cuarta FUGA EN EL MEDIDOR con 284 registros.

## ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ACUEDUCTO AÑO 2020



Para los meses de enero, febrero y marzo de 2020 se tiene un 1.7%, 1.6% y 1.1% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, no presento ni disminución ni aumento en relación a los resultados reportados en el año 2019.

Para los meses de abril, mayo y junio de 2020 se tiene un 0.6%, 1.1% y 1.2% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del

servicio de acueducto, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presento disminución en relación a los resultados reportados en el primer trimestre del año 2020.

Para los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2020 se tiene un 1.1%, 1.0%, 1.4% y 1.6% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presento disminución en relación a los resultados reportados en el primer trimestre del año 2020.

Para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020 se tiene un 1.6%, 1.3%, 1.3% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presento disminución en relación a los resultados reportados en el primer trimestre del año 2020.

### ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ACUEDUCTO AÑO 2021



Para los meses de enero y febrero de 2021 se tiene un 1.1% y 1.3% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó una disminución en relación a los resultados reportados en el año 2020.

La propuesta de mejora se estableció en los siguientes puntos:

- ✓ Mejorar los procesos en las áreas de medidores y facturación lo que disminuirá el número de pqr recibidas en la Empresa.
- ✓ Mejorar la crítica para disminuir el cobro por promedio en los predios que se encuentran deshabitados.
- ✓ Revisar el proceso que se está desarrollando en las Desviaciones Significativas, ya que uno de los mayores inconformismos de los usuarios es el cobro acumulado de los m<sup>3</sup> cuando el predio presenta esta situación. En recursos de Apelación es la causa más recurrente con fallos a favor del usuario a pesar de realizar el debido proceso e identificar la causa del alto consumo.

- ✓ Plan de medios para invitar a nuestros usuarios y/o suscriptores a realizar mantenimiento preventivo de las redes internas de los inmuebles, tanques subterráneos, aéreos, flotadores, baños y demás puntos hidráulicos de las casas.
- ✓ Elaborar un Plan de Reposición de Medidores teniendo en cuenta las anomalías presentadas por facturación.
- ✓ Garantizar por parte de la Dirección Administrativa y Financiera el presupuesto para la vinculación de personal operativo (Inspectores) con experiencia que permita dar cumplimiento al plan propuesto.
- ✓ Adelantar proceso de compra de medidores para la venta.

### ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ALCANTARILLADO AÑO 2019



Para los meses de enero, febrero y marzo de 2019 se tiene un 0.93%, 0.79% y 0.45% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, presentando una disminución del 0.15%, 0.38% y 0.79% en relación a los resultados del año 2018.

Para los meses de abril, mayo y junio de 2019 se tiene un 0.51%, 0.53% y 0.64% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, presentando una disminución del 0.39%, 0.48% y 0.18% en relación a los resultados del año 2018.

Para los meses de julio, agosto septiembre de 2019 se tiene un 0.78%, 0.59% y 0.76% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, presentando una disminución del 0.08% para agosto, julio no presento ni aumento ni disminución, para septiembre se presentó un aumento del 0.04% del en relación a los resultados del año 2018.

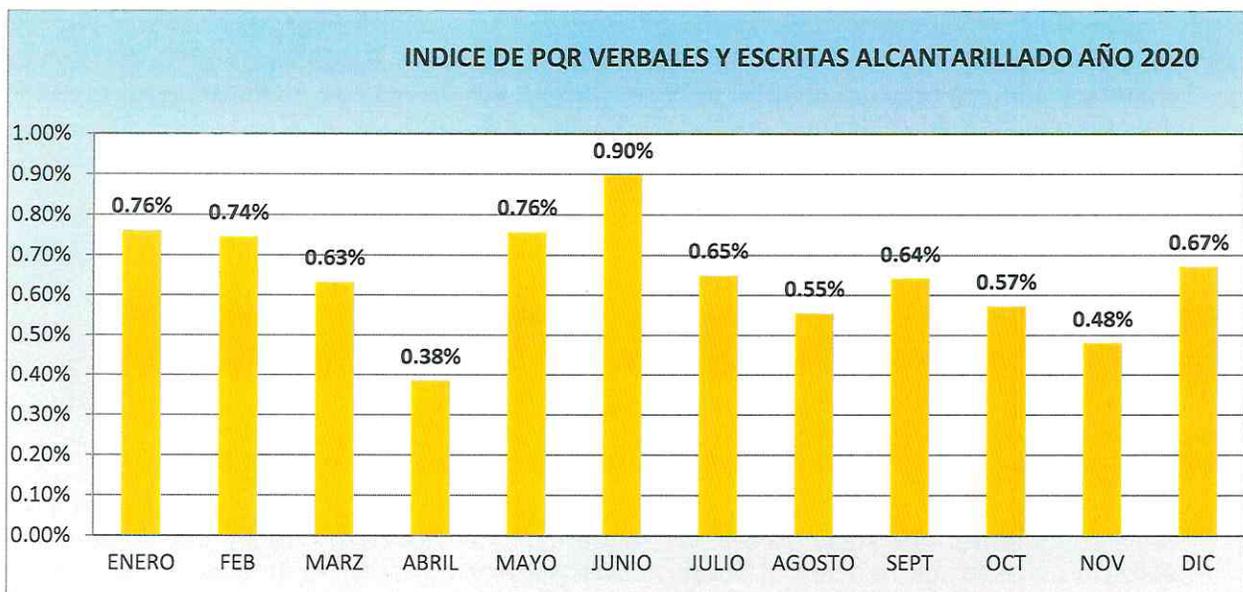
Para el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2019 se tiene un 0.65%, 0.52% y 0.81% respectivamente de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del

servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, en relación a los resultados obtenidos en año 2018.

A diciembre de 2019 de las 11.999 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 6.957 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 58%, 3.096 por el servicio de alcantarillado equivalente al 25.8% y 1.946 por el servicio de aseo equivalente al 16.2%.

A Diciembre de 2019 de las 3.096 PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 1.089 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 629 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 331 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue SUSPENSIÓN TEMPORAL POR MUTUO ACUERDO con 328.

### ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ALCANTARILLADO AÑO 2020



Para los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2020 se tiene un 0.76%, 0,74%, 0.63% y 0.76% del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, presentando una disminución en relación a los resultados del año 2019.

Para los meses de abril, mayo y junio de 2020 se tiene un 0.38%, 0.76% y 0.91% del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, presentando una disminución en abril y mayo ya para junio se aumentó en relación a los resultados del año 2019.

Para los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2020 se tiene un 0.65%, 0.55%, 0.64% y 0.57% del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, presento disminución en relación a los resultados reportados en el primer trimestre del año 2020.

Para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020 se tiene un 0.57%, 0.48%, 0.67% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de alcantarillado, presento disminución en relación a los resultados reportados en el primer trimestre del año 2020.

## ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ALCANTARILLADO AÑO 2021



Para los meses de enero y febrero de 2021 se tiene un 0.55% y 0.67% del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, presentando una disminución en relación a los resultados del año 2020.

## ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ASEO AÑO 2019



Para los meses de enero, febrero y marzo de 2019 se tiene un 0.45%, 0.37% y 0.43% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de aseo, en relación al Total de Suscriptores del servicio de aseo, presentando una disminución del 0.58%, 0.05% y 0.1% con relación a los resultados reportados en año 2018.

Para los meses de abril, mayo y junio se tiene un 0.69%, 0.54% y 0.86% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de aseo, en relación al Total de Suscriptores del servicio de aseo, presentando un aumento del 0.22%, 0.19% y 0.14% con relación a los resultados reportados en año 2018. El aumentó que se presento fue por las peticiones de desvinculación de los usuarios de nuestra Empresa y radicadas por la empresa privada.

Para los meses de Julio, Agosto y Septiembre se tiene un 0.86%, 0.63% Y 0.57% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de aseo, en relación al Total de Suscriptores del servicio de aseo, presentando un disminución del 0.19% en Julio y aumento del 0.12% y 0.42% en agosto y septiembre respectivamente, con relación a los resultados reportados en año 2018. El aumentó que se

presento fue por las peticiones de desvinculación de los usuarios de nuestra Empresa y radicadas por la empresa privada.

Para el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2019 se tiene un 0.57%, 1.01% y 0.23% de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de aseo en relación al Total de Suscriptores del servicio de aseo, presentando un aumento del 0.29%, 0.52% y 0.27% en relación a los resultados de octubre del año 2018.

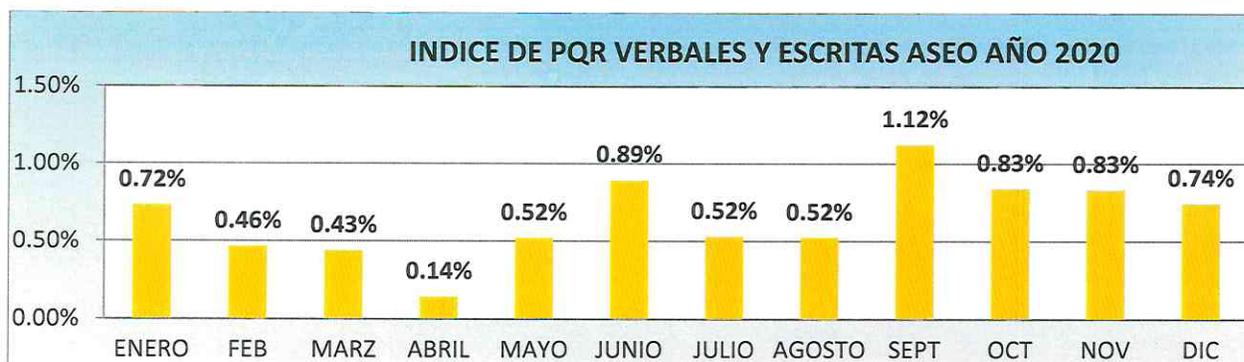
A diciembre de 2019 de las 11.999 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 6.957 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 58%, 3.096 por el servicio de alcantarillado equivalente al 25.8% y 1.946 por el servicio de aseo equivalente al 16.2%.

A diciembre de 2019 de las 1.946 PQR ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 301 registros y la segunda causal fue COBRO POR NO. UNIDADES INDEPENDIENTES con 102 registros, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 967.

La propuesta de mejora se estableció en los siguientes puntos:

- ✓ Mejorar los procesos en la crítica que se hace en facturación lo que disminuirá el número de pqr recibidas en la Empresa por concepto de predios deshabitados.
- ✓ Fortalecer el proceso de fidelización de nuestros usuarios y/o suscriptores, con personal de campo que permitan garantizar la permanencia con nosotros y captar nuevos usuarios, asimismo, se debe elaborar plan de depuración de predios con unidades independientes y usos de los mismos, ya que se aumentó el número de reclamaciones por esta causa.

## ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ASEO AÑO 2020



Para los meses de enero, febrero y marzo de 2020 se tiene un 0.72%, 0.46%, y 0.43% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de aseo, en relación al Total de Suscriptores del servicio de aseo, presentando una disminución de lo radicado de enero a abril de 2020.

Para los meses de abril, mayo y junio de 2020 se tiene un 0.14%, 0.52% y 0.89% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de aseo, en relación al Total de Suscriptores del servicio de aseo, presentando una

disminución con relación a los resultados reportados en año 2019, como consecuencia de las peticiones de terminación de contrato radicadas por la empresa privada.

Para los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2020 se tiene un 0.52%, 0.52%, 1.123% y 0.83% de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de aseo, en relación al Total de Suscriptores del servicio de aseo, presentando una disminución con relación a los resultados reportados en año 2019, como consecuencia de las peticiones de terminación de contrato radicadas por la empresa privada.

Para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020 se tiene un 0.83%, 0.74%, 0.74% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de aseo, en relación al Total de usuarios del servicio de aseo, presento aumento en relación a los resultados reportados en el primer trimestre del año 2020.

Adjunto envío la relación de las solicitudes de desvinculación revividas en el transcurso del año 2020.

NÚMERO RADICADO	FECHA	NÚMERO SOLICITUDES
0016.20	3 de enero de 2020	88
0498.20	17 de enero de 2020	44
01502.20	20 de febrero de 2020	52
02076.20	9 de marzo de 2020	34
02524.20	24 de marzo de 2020	42

### ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ASEO AÑO 2021



Para los meses de enero y febrero de 2021 se tiene un 0.36% y 0.77% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de aseo, en relación al Total de Suscriptores del servicio de aseo, presentando una disminución de lo radicado de enero a 2020 y aumento para el febrero de 2020.

Asimismo, se implementaron las siguientes acciones para la disminución el número de PQR que se venían registrando:

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.050.755-4</p>	<b>INFORMES</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
		Versión 05		

812.25.01.0211.21

Página 21 de 120

1. El cobro de la mano de obra en las visitas técnicas solicitadas por los usuarios y/o suscriptores que no estén dentro de procesos de desviaciones significativas positivas, por concepto de altos consumos, inconformidad en lo facturado, revisión de arreglos, viabilidad de servicio, independización de los mismos, etc.
2. Reiterar a los usuarios que la responsabilidad del mantenimiento de las redes internas y acometida es responsabilidad del usuario y/o suscriptor, de conformidad con el decreto 302 de 2000.
3. Normalización del personal operativo en las diferentes áreas de la Dirección Comercial.
4. Capacitar a los funcionarios de ATC para que den información precisa, completa y confiable al usuario, frente a los trámites que tiene que hacer en la Empresa o el reclamo o petición que está presentando.
5. Información en la parte posterior de la factura para que de manera preventiva realicen las revisiones a todos los puntos hidráulicos de los inmuebles.
6. Indicar a los usuarios y/o suscriptores el pago de la factura única y exclusivamente en los puntos autorizados.
7. El cobro de la mano de obra en el arreglo de fugas que se encuentren en la acometida y red interna del inmueble.

### **ACCIONES PQR PANDEMIA COVID 19**

***Medidas adoptadas para garantizar a los usuarios el ejercicio del derecho de petición materializado en peticiones, quejas y recursos ante la Empresa, recibidas en el periodo comprendido entre marzo 20 y mayo 22 de 2020.***

- a. Se le informaba a los usuarios y/o suscriptores que podrían realizar solicitudes, reclamaciones, peticiones, en los correos electrónicos [aaaay@aaaay.gov.co](mailto:aaaay@aaaay.gov.co), [pqr@aaaay.gov.co](mailto:pqr@aaaay.gov.co), por medio de la APP, telefónicamente línea 116 extensiones 1 - Fugas, 2 - Facturación y 3 - Reclamaciones, las notificaciones de las respuestas a las PQR de la dirección comercial se realizara de manera personal con el mensajero de la Empresa, correo certificado de SERVIENTREGA y por el correo electrónico [notificacionespqr@aaaay.gov.co](mailto:notificacionespqr@aaaay.gov.co) y publicación de la respuesta en la página web de la Empresa [www.aaaay.gov.co](http://www.aaaay.gov.co).
- b. Los correos electrónicos que llegaban a [aaaay@aaaay.gov.co](mailto:aaaay@aaaay.gov.co) , son radicados en la ventanilla única de la oficina de archivo y procesos y remitidos por planilla a la oficina de PQR para dar trámite y respuesta.
- c. A partir del viernes 29 de Mayo de 2020 se habitó la línea de celular 3153633277 para la atención de peticiones, quejas, reclamos y recursos de los usuarios y/o suscriptores.
- d. Se realizó atención presencial para trámites de reposición de medidor y Matriculas Nuevas.
- e. A partir de mediados del de mayo de 2020 se empezó a atender peticiones, quejas, reclamos y recursos de los usuarios y/o suscriptores, con controles de bioseguridad implementados por la Empresa.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 844.000.755-4</p>	<b>INFORMES</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

812.25.01.0211.21

Página 22 de 120

- f. Se realizó entrega de elementos de protección personal a los funcionarios de PQR.
- g. Se realizaron las visitas técnicas para determinar las causas de inconformidad por el valor facturado, cobros por promedio, cambio de uso, inmueble deshabitado, etc.
- h. Se organizaron turnos de trabajo dando cumplimiento a las distancias que se deben tener entre funcionarios en el puesto de trabajo.
- i. En recepción se tiene una funcionaria para la recepción de las líneas de teléfono 6345001 y 6342636.
- j. Se entregaba el siguiente volante a los usuarios que se acercaban a las instalaciones de la Empresa.

		<b>MEDIOS DE ATENCIÓN E.A.A.A.Y. E.I.C.E. E.S.P.</b>				
		PAGINA WEB <a href="http://www.eaaay.gov.co">www.eaaay.gov.co</a>		ARCHIVO CENTRAL: <a href="mailto:aaaay@aaaay.gov.co">aaaay@aaaay.gov.co</a>		
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	CARTERA	FIDELIZACION	FACTURACION	RECAUDO	PUNTOS DE PAGO	
1. MATRICULAS NUEVAS. 2. REPOSICION DE MEDIDORES. 3. CAMBIO DE SUSCRITOR, ESTRATO, NOMENCLATURA, USO. 4. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL SERVICIO.	1. ABONOS. 2. ACUERDOS DE PAGO. 3. REINSTALACIONES, RECONEXIONES, SUSPENSIONES, CORTES	1. VINCULACIONES Y DESVINCULACIONES AL SERVICIO DE ASEO. 2. AJUSTES A FACTURAS DE USUARIOS VINCULADOS CON ASEO URBANO - VEOLIA.	1. SOLICITUD DE FACTURAS	1. RECLAMACION POR PAGO REALIZADO	BANCOS: - BOGOTÁ, - OCCIDENTE, - CAJA SOCIAL - DAVIVIENDA.	
CORREO: <a href="mailto:pqr@aaaay.gov.co">pqr@aaaay.gov.co</a>	CORREO: <a href="mailto:cartera@aaaay.gov.co">cartera@aaaay.gov.co</a>	CORREO: <a href="mailto:comercial.aseo@aaaay.gov.co">comercial.aseo@aaaay.gov.co</a>	CORREO: <a href="mailto:critica@aaaay.gov.co">critica@aaaay.gov.co</a>	CORREO: <a href="mailto:recaudos@aaaay.gov.co">recaudos@aaaay.gov.co</a>	PUNTOS AUTORIZADOS: SUPERGIROS.	
TELEFONO: 6345001 - 6342636 EXT. 104 - 118 - LINEA 116 OPCION: 3	TELEFONO: 6345001 - 6342636 EXT. 105 - 120	TELEFONO: 6345001 - 6342636 EXT. 137	TELEFONO: 6345001 - 6342636 EXT. 103	TELEFONO: 6345001 - 6342636 EXT. 111 - 121	PAGOS ELECTRONICOS: - PSE, -AVAL PAY CENTER.	
CELULAR: 3153633277	CELULAR: 3153465018	CELULAR: 3187169705				

**Canales tiene habilitados la Empresa para la atención de los usuarios en el periodo de la cuarentena y suministre información detallada (capacidad, cifras de atención y/o interacciones, etc.) respecto de cada uno de ellos.**

- a. Línea 116 Extensión 3

## LLAMADAS TELEFONICAS LINEA 116 - PQR - AÑO 2020

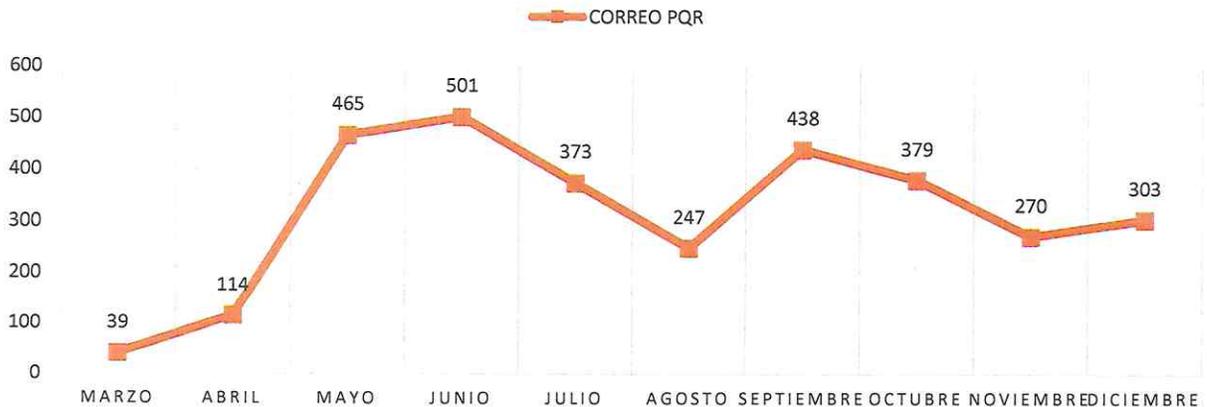


## LLAMADAS TELEFONICAS LINEA 116 - PQR - AÑO 2021



### b. Correo electrónico [pqr@eaay.gov.co](mailto:pqr@eaay.gov.co)

## CORREO - PQR - AÑO 2020

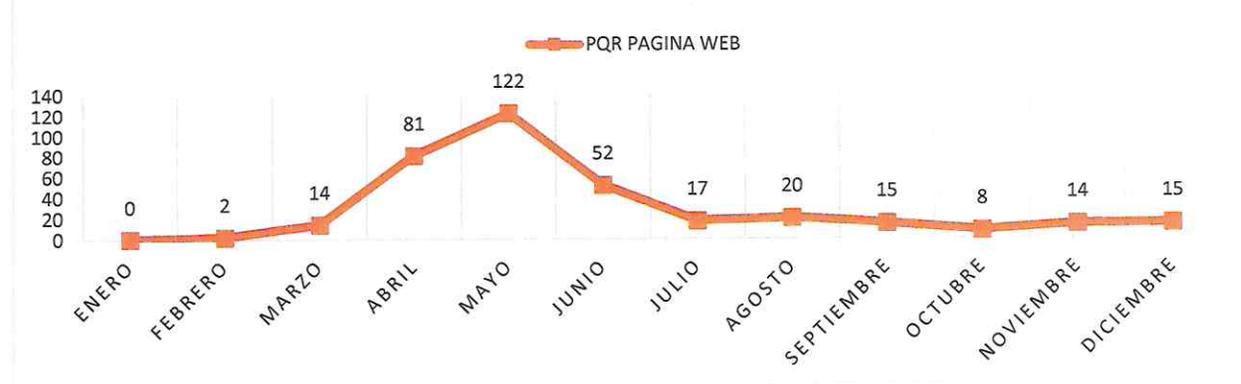


### CORREO - PQR - AÑO 2021

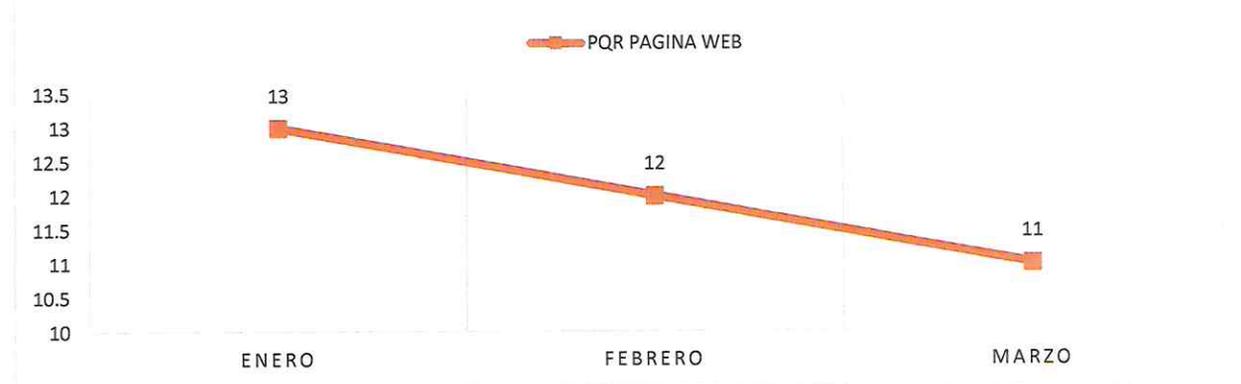


### c. Página WEB y APP

### PAGINA WEB - APP - PQR - AÑO 2020



### PAGINA WEB - APP - PQR - AÑO 2021



d. Línea de Celular PQR



Respecto del plan de trabajo se tienen los siguientes avances:

**PUNTO 3 REPOSICIÓN DE MEDIDORES QUE PRESENTEN ANOMALIAS (FRENADOS, NUBADOS, CUPULA ROTA ETC.)**

Con respecto a la reposición de medidores, la unidad de facturación en coordinación con la oficina de medidores se acordó que las novedades sean reportadas apenas termina cada ciclo de facturación y no al final del mes, para ganar tiempo en la revisión de las novedades, porque actualmente tenemos 6 ciclos de facturación, al realizarse de inmediato y con medidores disponibles con los inspectores en campo los usuarios acceden más rápidamente a la reposición de los medidores, y aquellos que no aceptan se notifican, para darle el debido proceso, de acuerdo a ley 142 de 1994 y al decreto 302 del 2000.



Para el año 2020 se obtuvo un promedio por mes de reposiciones de 140 medidores, para un total de 1674, gracias a la contratación de dos inspectores nuevos por OPS, ANDRES LOPEZ Y FRANCISCO PARADA a la unidad de medidores a partir del mes de marzo del 2021, se incrementó la cantidad de reposiciones, aumentando el promedio de 140 a 197 medidores por mes durante el primer trimestre del 2021, se llevan instalados 590 equipos de medición.

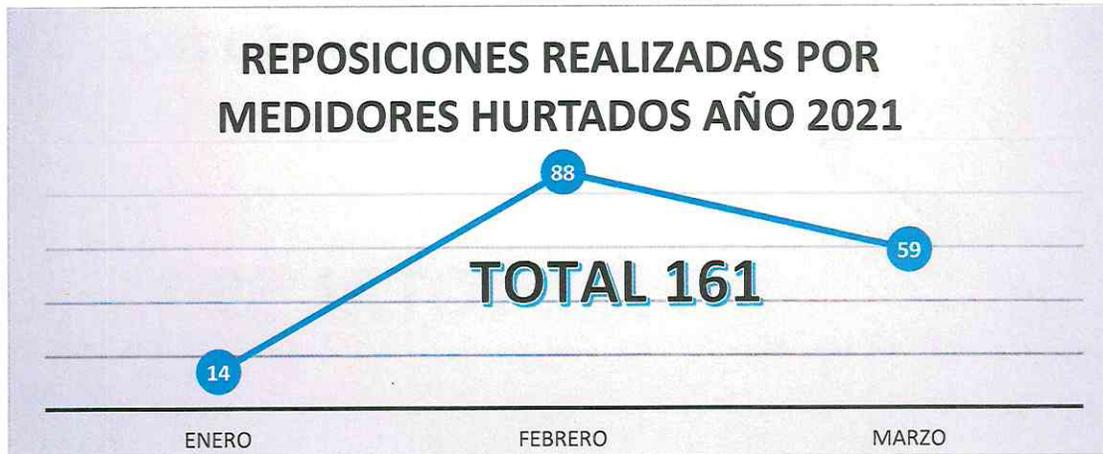
Las novedades de facturación referente a estas anomalías tienden a disminuir, y aquellos que no han permitido el cambio poderles realizar seguimiento.



Como para el primer trimestre del 2021 se ha incrementado el hurto de los medidores, se realizó acercamiento con la policía nacional para que se programe allanamientos a las chatarrerías, por el delito de hurto de infraestructura, con los números de medidor que se han hurtado y las denuncias de los usuarios, por lo que se ha implementado como recomendación a los usuarios que la reposición por hurto se tramita pero que hagan las denuncias de estos medidores para que se inicien procesos de ley.



El promedio de hurto del 2021 por mes fue de 16 medidores y en el primer trimestre del 2021 el promedio por mes es de 54 medidores, por lo que ha sido un incremento del 300%.



Otra de las soluciones a largo plazo que se adelanta es la instalación de los equipos de medición plásticos, material COMPISITE, los cuales cumplen con las características técnicas y metrológicas que tenemos dentro del contrato de condiciones uniformes.

La Policía nacional, la unidad de Fiscalía, se compromete que realizará el seguimiento y los allanamientos pertinentes para disminuir los medidores hurtados, y que de encontrar culpables se iniciaran procesos judiciales, pero que recomienda las denuncias de los usuarios afectados.

#### **PUNTO 4 PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN CON LECTURAS SUPERIORES A 3200 METROS CUBICOS O 3 ÑAOS DE INSTALADOS.)**

Para el tema del mantenimiento preventivo iniciamos en este bimestre con el mantenimiento a los filtros y a los cuerpos de los macro medidores, en este bimestre realizamos mantenimiento a los macro medidores de salida de planta del pozo de manga de coleo, mantenimiento preventivo al macro medidor de Unicentro, liberando solidos que han quedado atrapados en los filtros. Los otros macro medidores se realizó programación para el mes de abril del 2021. Los mantenimientos preventivos se realizarán solo al tema de macro medición.

Para los micro medidores mayores a 3000 metros cúbicos los que nos dice la RESOLUCION CRA 151 DE 2001 (enero 23) Regulación integral de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

##### Artículo 2.1.1.4 Reparación y mantenimiento de medidores

Todas las personas prestadoras de servicios deben tener sistemas de información manuales o sistematizados, que les permitan llevar el catastro de medidores, para garantizar que los mismos se revisan, reparan o reemplazan por lo menos cada 3.000 metros cúbicos de marcación.

Por lo anterior se genera listado de suscriptores para realizar inspección en campo del estado visual de los medidores con lecturas mayor a 3000 metros cúbicos y después de esta

inspección se envía al laboratorio contratado por la EAAAY para la calibración y poder determinar su estado metrológico según el certificado que generen, todos aquellos medidores que no superen las pruebas (NO CONFORME) se le iniciará el proceso de reposición y aquellos que cumplan el medidor será reinstalado. Para la facturación de marzo del 2021 hay 676 suscriptores con lecturas mayor o igual a 3000 metros cúbicos, de los cuales para el siguiente bimestre se retirarán los medidores con lecturas mayores a 4000 metros cúbicos, que son 274 medidores.

ITEM	AÑO	PERIODO	CODIGOINTERNO	DIRTECNICA	MEDIDOR	LECTURA AFORO
1	2021	3	1000426	K-11C-N-30-54	SMA-1508000587	4819
2	2021	3	1001876	C-31-N-13-72	SMA-5146438	4139
3	2021	3	1001887	C-31-N-13-60	SMA-70724670	4376
4	2021	3	1002808	K-12B-N-31-03	SMA-44434	5489
5	2021	3	1003266	K-11B-N-31-21	SMA-130700055	4545
6	2021	3	1003483	C-31A-N-11B-36 CONEXIÓN PRINCIPAL	CRL-12101257	4902
7	2021	3	1004307	C-32-N-11B-32	SMA-1508002004	4546
8	2021	3	1004329	C-32-N-11B-20	SMA-1508002474	4155
9	2021	3	1004426	K-12-N-32-28	CRL-14-028305	4243
10	2021	3	1004531	C-32A-N-12-31	SMA-44883	5214
11	2021	3	1005278	K-14-N-33-15	SMA-5430208	8188
12	2021	3	1005487	K-13-N-32A-62	SMA-5146181	4299
13	2021	3	1006955	K-13-N-33B-28	SMA-1508002282	4237
14	2021	3	1007295	C-33B-N-11C-36 CONEXIÓN PRINCIPAL	SMA-15080002891	4997
15	2021	3	1009018	K-13-N-35A-40	SMA-5145910	4782
16	2021	3	1010297	K-15-N-33A-71	SMA-44486	5232
17	2021	3	1011340	C-32-N-15A-17	SMA-1508002426	4077
18	2021	3	1011924	K-14E-N-33-42	SMA-1535055	4411
19	2021	3	1011978	K-14E-N-33-72	RPT-1492633	5067
20	2021	3	1012078	K-14D-N-33-87	SMA-1508000866	4702
21	2021	3	1012724	C-35-N-16-43	SMA-1508002369	4224
22	2021	3	1013075	C-35A-N-16-63	SMA-25432	6003
23	2021	3	1015284	K-12-N-36B-19	SMA-70726594	4326
24	2021	3	1015558	C-37A-N-14-05 CONEXIÓN-2	GNL07247361	11689
25	2021	3	1015578	C-37-N-13-96	CRLM-18-032586	17436
26	2021	3	1016209	C-37-N-16A-17	CRL-13-040666	4887
27	2021	3	1016266	C-37-N-16A-62 L-15 M-H	SMA-8016043	5008
28	2021	3	1016272	C-37-N-16A-56	SMA-5145289	4436
29	2021	3	1017121	C-37A-N-16-59	CRL-14-026595	4234
30	2021	3	1017277	T-18-N-37B-30	CRL-14-018395	4414
31	2021	3	1017329	C-37B-N-16-68	SMA-1496942	5184

	<h1>INFORMES</h1>			
	Fecha de Elaboración	Fecha Última Modificación		Tipo de Documento: FORMATO
	2011-04-07	2017-02-16		Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

812.25.01.0211.21

Página 30 de 120

32	2021	3	1017444	C-37B-N-16-03 PRINCIPAL	CONEXIÓN	CRL-12102753	4554
33	2021	3	1017552	C-37B-N-16-27		SNS-121552064	4661
34	2021	3	1019052	C-39A-N-14-18		SMA-239	4060
35	2021	3	1019062	C-39A-N-14-18 APTO-201		SMA-1509001305	5785
36	2021	3	1019147	C-40-N-14-67		SMA-1496872	4744
37	2021	3	1019284	K-14A-N-38-03		SMA-155103	4392
38	2021	3	1019388	K-14A-N-38-73 PRINCIPAL	CONEXIÓN	SMA-155116	5059
39	2021	3	1021057	K-15A-N-38-04		SMA-254698	4369
40	2021	3	1021362	K-16-N-39-04		SMA-1496866	4866
41	2021	3	1022045	T-15-N-38B-30		SMA-44673	7368
42	2021	3	1022101	K-16A-N-38B-04		CRL-114190	4883
43	2021	3	1022419	C-40-N-16-29		SMA-1508000556	4529
44	2021	3	1022452	C-40-N-15-74		SMA-14279	4782
45	2021	3	1023123	C-41-N-15-03		SMA-1508002869	5766
46	2021	3	1023431	K-15-N-41-17		SMA-44632	4122
47	2021	3	1024573	C-42B-N-15-52		SMA-1508002422	6265
48	2021	3	1024930	K-15-N-43-94		CRL-150900053	4934
49	2021	3	1025586	K-14A-N-43-75		CRL-16164508	5523
50	2021	3	1025709	K-14A-N-42-63		SMA-1512857	4336
51	2021	3	1026361	K-14A-N-40A-04		SMA-1508000593	4241
52	2021	3	1027019	C-40-N-14-04		CRL-17-003763	7979
53	2021	3	1027031	C-40-N-12A-52		SMA-1497564	4080
54	2021	3	1027139	C-40-N-12A-10		SMA-1508002845	4601
55	2021	3	1027183	C-40-N-12-54		SMA-1497460	4167
56	2021	3	1027307	C-40-N-11-56		SMA-1508002193	5553
57	2021	3	1027330	C-40-N-11-14		SMA-1497236	6730
58	2021	3	1027347	C-40-N-11-04		SMA-1493487	5036
59	2021	3	1027560	C-40A-N-12A-27		SMA-1497528	4189
60	2021	3	1027839	C-41-N-11-58		SMA-1497497	4857
61	2021	3	1028047	C-41A-N-12-05		CRL-14-024968	4344
62	2021	3	1028110	C-41A-N-12-41		SMA-1497205	4254
63	2021	3	1028401	C-41A-N-12-10		SMA-1497459	4750
64	2021	3	1029648	K-11-N-42-03 PRINCIPAL	CONEXIÓN	SMA-1497569	5241
65	2021	3	1029714	K-11A-N-42-22		SMA-1497572	5047
66	2021	3	1031590	K-11-N-42B-75		SMA-1535767	5544
67	2021	3	1034519	C-46-N-11A-33		SMA-1495516	4797
68	2021	3	1034920	K-12A-N-46-15		SMA-5139347	4026
69	2021	3	1035333	K-12-N-46-76 PRINCIPAL	CONEXIÓN	CRL-13-036847	4120

812.25.01.0211.21

70	2021	3	1035685	C-46C-N-11B-34	SMA-083980	5768
71	2021	3	1037376	K-10-N-46B-64	SMA-1508002220	6411
72	2021	3	1038138	K-9-N-46A-26	SMA-1495377	4595
73	2021	3	1038198	K-9-N-47-04	SMA-1494374	4018
74	2021	3	1038239	C-48-N-8-53	SMA-1495228	4524
75	2021	3	1038265	C-48-N-8-35	SMA-1495178	4178
76	2021	3	1038589	C-46B-N-8A-19	SMA-1495438	4385
77	2021	3	1039035	C-46A-N-7-47	SMA-1495554	4301
78	2021	3	1039082	K-7-N-46-27	SMA-1495254	4343
79	2021	3	1039095	K-7-N-46-19	SMA-1495474	5541
80	2021	3	1039113	K-7-N-46-05	SMA-1495484	5581
81	2021	3	1039124	K-7-N-46-04	SMA-1495497	4334
82	2021	3	1039221	K-6-N-46-19	SMA-1495477	4096
83	2021	3	1039442	K-5A-N-46-38	SMA-1495408	4629
84	2021	3	1039509	K-5A-N-46B-12	SMA-1496381	4519
85	2021	3	1040091	C-47-N-7-26	SMA-1495195	5453
86	2021	3	1040371	K-7-N-47-05	SMA-1495212	4435
87	2021	3	1040382	K-7-N-47-04	SMA-1495199	4123
88	2021	3	1040614	C-48-N-5-21	SMA-1496140	4141
89	2021	3	1043431	K-5-N-46B-21	SMA-1496395	4545
90	2021	3	1043489	K-5-N-46-51	SMA-1492732	4571
91	2021	3	1043498	K-5-N-46-45	SMA-1495471	5324
92	2021	3	1043527	K-5-N-46-27	SMA-1495407	4965
93	2021	3	1043559	K-5-N-46-05	SMA-1495416	4524
94	2021	3	1043581	C-46-N-5A-34	SMA-1495078	4598
95	2021	3	1043681	C-46-N-7-26	SMA-1495453	5661
96	2021	3	1043751	C-46-N-7-72	SMA-1495499	4315
97	2021	3	1043815	C-46-N-8-40	SMA-1495500	5343
98	2021	3	1046328	K-9A-N-45A-23	SMA-1497260	4706
99	2021	3	1048142	C-45A-N-7A-33	SMA-1497261	4412
100	2021	3	1048846	K-7-N-45A-09	CRL-12101219	4935
101	2021	3	1048863	K-7-N-45-75	SMA-1493538	7821
102	2021	3	1048985	K-7-N-45-48 L-10 B-L	SMA-1509001722	7041
103	2021	3	1048995	K-7-N-45-48 PISO-2	SMA-1020179030	4661
104	2021	3	1049029	K-7-N-45-24 APTO-301 CONEXIÓN PRINCIPAL	SMA-1509001301	5297
105	2021	3	1049078	C-45-N-6A-36 CONEXIÓN PRINCIPAL	SMA-44658	4458
106	2021	3	1049848	C-44A-N-6-90 BJ LOTE1	SMA-1508002595	4396
107	2021	3	1049887	C-44A-N-6-72	SMA-5143110	4987

	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.02.01
			<b>Versión</b> 05	

812.25.01.0211.21

Página 32 de 120

108	2021	3	1049970	C-44A-N-5-74		SMA-8016021	4219
109	2021	3	1050059	C-44A-N-5-09		SMA-21287	6578
110	2021	3	1052079	C-43-N-5-26		SMA-5139335	4221
111	2021	3	1053337	K-8A-N-43A-40 PRINCIPAL	CONEXIÓN	SMA-12018782	4225
112	2021	3	1053687	K-7B-N-43-82		CRL-14-025684	4070
113	2021	3	1055875	C-44-N-8-40		MDN-19-34014196	7017
114	2021	3	1057403	C-42A-N-9A-99		SMA-1508000197	4747
115	2021	3	1058093	C-42-N-9A-40 PRINCIPAL	CONEXIÓN	CRL-13002740	4872
116	2021	3	1058380	C-42-N-7A-08		SMA-1497681	5031
117	2021	3	1058464	C-42-N-8-03		CRL-114835	4656
118	2021	3	1058792	C-41A-N-10-44		CRL-110041	4962
119	2021	3	1058898	C-41A-N-9-16		SMA-210825	5935
120	2021	3	1059495	K-11-N-41-10		SMA-1534978	4901
121	2021	3	1059967	K-7A-N-40-76 PRINCIPAL	CONEXIÓN	ETR-047028	8444
122	2021	3	1060549	K-8-N-40-76		SMA-1508000299	4046
123	2021	3	1060876	K-8A-N-40-55		SMA-300520	4356
124	2021	3	1061370	C-40-N-9B-24		RPT-13-036462	5221
125	2021	3	1061431	K-9A-N-40-05 PISO-2		ETR-13-001007	5953
126	2021	3	1061478	C-40-N-9-04-10		SMA-1493132	7997
127	2021	3	1061553	C-40-N-8-04-10		SMA-1492672	9649
128	2021	3	1061702	C-40-N-7A-16		SMA-44958	6478
129	2021	3	1061779	K-7-N-40-39/47 PRINCIPAL	CONEXIÓN	SMA-1491827	6789
130	2021	3	1062197	K-6A-N-40B-51		SMA-1508000728	4183
131	2021	3	1062556	C-40A-N-6-27		SMA-1508001059	4690
132	2021	3	1063220	C-41-N-5A-02		SMA-1508002638	4825
133	2021	3	1063836	C-40-N-4-156 CONEXIÓN-2		SMA-1020179100	5439
134	2021	3	1063857	C-40-N-4-166		CRL-15-07001164	5921
135	2021	3	1063877	K-5-N-37-85		VBR-16-10007533	8141
136	2021	3	1346123	C-40-N-2E-15 MZ-Q LT-18		CRL-15-014092	4223
137	2021	3	1081699	C-27-N-9-34		SMA-617223	4375
138	2021	3	1081914	C-26-N-8-93		CRLM-20-013856	99968
139	2021	3	1081973	C-26-N-8-45		SMA-1508000702	4267
140	2021	3	1082614	K-7-N-26-76		CRL-29229	6230
141	2021	3	1082621	K-7-N-26-64		RPT-32851	5804
142	2021	3	1082809	K-6-N-26-15		SMA-906664	4505
143	2021	3	1082849	K-6-N-26-53		CRL-11005610	5241
144	2021	3	1082900	K-6-N-26-14 PRINCIPAL	CONEXIÓN	MDN-011816	11613
145	2021	3	1083182	C-27-N-6-87		SMA-5142747	7586

812.25.01.0211.21

Página 33 de 120

146	2021	3	1083420	K-7-N-27-40	CRL-14-023298	4828
147	2021	3	1083591	K-6-N-27-70	SMA-40254	5632
148	2021	3	1083649	K-6-N-27-16	SMA-38862	4238
149	2021	3	1083669	C-27-N-5-80-84	SMA-10188	6668
150	2021	3	1083692	C-27-N-5-42	MTR-5145057	5454
151	2021	3	1083829	C-28-N-5 INT-200MTS	RPT-13452	4771
152	2021	3	1084227	K-8-N-27-06	SMA-70726579	7592
153	2021	3	1084250	K-8-N-27-33	SMA-1508000203	5183
154	2021	3	1084272	C-28-N-7-10	SMA-1494493	5097
155	2021	3	1084381	K-7-N-28-28	SMA-38826	4310
156	2021	3	1084557	K-6-N-28-57	SMA-33139	5446
157	2021	3	1084684	K-6-N-28-22	SMA-1508001368	5073
158	2021	3	1084785	C-28-N-5-12	RPT-1508002118	4047
159	2021	3	1084831	K-5-N-28-87 HOTEL	SMA-1508001423	10271
160	2021	3	1084968	C-29-N-6-29	SMA-1508001242	5074
161	2021	3	1085130	K-7-N-28-75	SMA-5429821	4662
162	2021	3	1085565	K-9-N-27-34	SMA-68362	4481
163	2021	3	1085730	C-29-N-9A-21 PRINCIPAL	CONEXIÓN SNS-12-1512145	8659
164	2021	3	1085843	K-9-N-29-25	SMA-1508000036	8051
165	2021	3	1085859	K-9-N-29-29	SMA-150800984	4569
166	2021	3	1086018	K-9-N-29-36	SMA-1508001841	4076
167	2021	3	1086116	C-29-N-7-32	SMA-1508002141	4236
168	2021	3	1086401	C-29-N-6-84	SMA-44446	4372
169	2021	3	1086527	K-6-N-29-55	SMA-1494133	5879
170	2021	3	1086692	C-29-N-5-08	SMA-1508002450	7226
171	2021	3	1086748	K-5-N-29-19	SMA-1508000369	5204
172	2021	3	1086772	K-5-N-29-69	SMA-1495058	4341
173	2021	3	1086860	C-30-N-5-55	SMA-4132	6600
174	2021	3	1086909	C-30-N-5-77	SMA-1508000351	5825
175	2021	3	1087006	C-30-N-7-59	SMA-1508000006	4955
176	2021	3	1087213	C-30-N-6-56	SMA-30483	4481
177	2021	3	1098578	K-14-N-28-50	SMA-1508001725	4796
178	2021	3	1098598	K-14-N-28-74	RPT-1495577	5728
179	2021	3	1098745	C-30-N-14-69	SMA-1492720	7125
180	2021	3	1098797	C-30-N-14-99	SMA-1496202	4916
181	2021	3	1098886	C-30-N-15BIS-71	SMA-8203544	8151
182	2021	3	1098894	C-30-N-15BIS-77	CRL-10027246	4106
183	2021	3	1098911	C-29B-N-15BIS-78 PISO-2	CRL-16339808	4704
184	2021	3	1098949	C-29B-N-15BIS-60	SMA-1495331	6457

	<h1>INFORMES</h1>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

812.25.01.0211.21

Página 34 de 120

185	2021	3	1098965	C-29B-N-15BIS-48	SMA-1495263	5721
186	2021	3	1099098	C-29B-N-14-68	SMA-1496520	5027
187	2021	3	1099129	C-29B-N-14-50	SMA-1493044	4399
188	2021	3	1099166	C-29B-N-14-26	SMA-1493828	4844
189	2021	3	1099463	C-29A-N-15BIS-47	SMA-1493639	6530
190	2021	3	1099527	C-29A-N-15BIS-77	SMA-1495098	4196
191	2021	3	1099578	C-29-N-15BIS-90	SMA-1492046	4956
192	2021	3	1099593	C-29-N-15 BIS-78	SMA-88223	4756
193	2021	3	1099613	C-29-N-15BIS-66	SMA-44738	4190
194	2021	3	1099625	C-29-N-15BIS-60	SMA-1492138	5484
195	2021	3	1099764	C-29-N-14-34	SMA-1494361	4747
196	2021	3	1100048	C-28A-N-14A-81	SMA-60250	5181
197	2021	3	1100446	K-16-N-27-46	SMA-1508001598	5071
198	2021	3	1100474	K-16-N-28-20	SMA-1508001168	6370
199	2021	3	1100714	K-16BIS-N-28-04	SMA-1508000200	4640
200	2021	3	1100727	K-16BIS-N-28-10	SMA-8016010	4185
201	2021	3	1100766	C-30-N-16BIS-13	CRL-13036178	4052
202	2021	3	1100784	C-30-N-16BIS-25	SMA-5144881	4534
203	2021	3	1100790	C-30-N-16BIS-31	SMA-88338	5233
204	2021	3	1100811	C-30-N-16BIS-35	SMA-10177	4141
205	2021	3	1100828	C-30-N-16BIS-45	SMA-1492943	6915
206	2021	3	1100899	C-30-N-16BIS-81	SMA-1492985	4870
207	2021	3	1100920	C-30-N-16BIS-99	SMA-5139081	5484
208	2021	3	1100961	T-15-N-29A-08	SMA-1495766	4916
209	2021	3	1101033	C-29B-N-16BIS-52	SMA-5428626	4480
210	2021	3	1101196	C-29A-N-16BIS-27	SMA-1495523	4071
211	2021	3	1101302	T-15-N-29A-02	SMA-1493741	7576
212	2021	3	1101335	C-29-N-16BIS-98	SMA-156907	4164
213	2021	3	1101447	C-29-N-16BIS-26	SMA-1493744	6673
214	2021	3	1101469	C-29-N-16BIS-08	SMA-1494252	5065
215	2021	3	1101528	K-16BIS-N-28A BIS-55 CONEXIÓN PRINCIPAL	SMA-5146178	5486
216	2021	3	1101571	K-16BIS-N-28A BIS-37	SMA-1493794	4254
217	2021	3	1101989	C-28B-BIS-N-16B-BIS-38	SMA-1496348	4186
218	2021	3	1102201	C-28A-N-16 BIS-51	SMA-1492897	4267
219	2021	3	1103673	C-26-N-17-68	SMA-1508001533	4177
220	2021	3	1105301	C-24A-N-14-95	SMA-1493666	5371
221	2021	3	1105533	C-24A-N-15-04	SMA-237	5426
222	2021	3	1105585	C-24A-N-15-36	SMA-81743	4557
223	2021	3	1105596	C-24A-N-15-44	SMA-88387	4580

Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

812.25.01.0211.21

Página 35 de 120

224	2021	3	1105758	C-24A-N-16-98	CRL-114589	4559
225	2021	3	1105904	C-25-N-16-19	SMA-1494249	4302
226	2021	3	1106062	C-25-N-14-87	SMA-19033	5290
227	2021	3	1106147	C-25-N-14-62	SMA-1493646	6486
228	2021	3	1106189	C-25-N-14-78	SMA-1493736	4676
229	2021	3	1106299	C-25A-N-14-55	SMA-16031	4909
230	2021	3	1106338	C-25A-N-14-62	SMA-1495043	4635
231	2021	3	1106369	C-25A-N-14-78	SMA-155378	6655
232	2021	3	1106370	C-25A-N-14-86	RPT-32717	5056
233	2021	3	1106399	C-25A-N-14-102	SMA-18361	7071
234	2021	3	1106460	C-25B-N-14A-12	SMA-1508002275	6641
235	2021	3	1106561	C-25C-N-14-87	SMA-609889	6587
236	2021	3	1106578	C-25C-N-14-79	SMA-1495807	6576
237	2021	3	1106612	C-25C-N-14-54	SMA-1508001722	4775
238	2021	3	1106644	C-25C-N-14-78	SMA-1508000457	4074
239	2021	3	1106734	C-26-N-14-54	SMA-1508001709	4775
240	2021	3	1106772	C-26-N-14-86	SMA-57304	7598
241	2021	3	1106836	C-26-N-15-28	SMA-1508000679	5538
242	2021	3	1106903	K-15A-N-25-85	SMA-71203050	4690
243	2021	3	1107188	C-25B-N-16-20	SMA-1508000391	4283
244	2021	3	1107229	C-25B-N-16-50	SMA-1492402	4683
245	2021	3	1107268	C-25B-N-16-57	SMA-1495607	4384
246	2021	3	1107283	C-25B-N-16-41	SMA-1496002	7835
247	2021	3	1107501	C-26-N-16-57	SMA-1493039	5087
248	2021	3	1107703	C-26A-N-16-29	CRL-113280	4417
249	2021	3	1108371	C-26A-N-15-52 PRINCIPAL	CONEXIÓN SMA-44832	5456
250	2021	3	1108384	C-26A-N-15-60 PRINCIPAL	CONEXIÓN SMA-1508001194	5849
251	2021	3	1108630	C-26B-N-14-47	CRL-13027553	4276
252	2021	3	1109367	C-27-N-14-19 T-1 APTO-301	CRL-12107621	5800
253	2021	3	1108860	C-27-N-14-19 PRINCIPAL	CONEXIÓN MCRL-11-100045	10002
254	2021	3	1109407	K-14-N-24A-183 PRINCIPAL	CONEXIÓN SMA-44934	4751
255	2021	3	1109512	C-24-N-14-32 HOTEL	CRL-11-000367	7704
256	2021	3	1109569	C-24-N-14-70	SMA-1493861	5889
257	2021	3	1109691	C-24-N-15-60 PRINCIPAL	CONEXIÓN SMA-21474	5618
258	2021	3	1109798	C-24-N-16-48	SMA-608706	4688
259	2021	3	1116705	C-36-T-5-03	CRL-14-022579	4284
260	2021	3	1116714	C-36-T-5-03 PISO-2	SMA-5140667	4402
261	2021	3	1116820	C-34-T-5-04	SMA-5144712	5261

262	2021	3	1116955	T-5-N-33-27		ETR-27950	4862
263	2021	3	1117160	C-31-N-5-14 ESTACION DE SERVICIO		CRL-09161807	7803
264	2021	3	1117155	C-31-N-5-50		CRL-17-003830	7608
265	2021	3	1117127	C-31-N-5A-54		SMA-1508000814	4492
266	2021	3	1117526	C-32-T-6-72		SMA-44525	5172
267	2021	3	1117609	T-7-N-32-04		SMA-25406	4664
268	2021	3	1117791	C-32A-T-5-65		CRL-16-000441	5958
269	2021	3	1117814	C-32A-T-5-56		CRL-16-003235	4606
270	2021	3	1117979	T-7-N-33-10		SMA-44959	5160
271	2021	3	1118069	T-7-N-33B-04		SMA-88277	4904
272	2021	3	1118348	T-7-N-36C-24		SMA-1508001180	4255
273	2021	3	1119796	T-7-N-33A-21		SMA-22330	4113
274	2021	3	1121155	K-11 ENTRE 30-31		BMT-14-0742679	14527

**PUNTO 5 Y 6 SEGUIMIENTO AL NUMERO DE MEDIDORES QUE PRESENTAN ANOMALIAS REPORTADAS POR LA OFICINA DE FACTURACIÓN PQR Y CARTERA Y LIMPIEZA DE LOS FILTROS DE LOS MEDIDORES EN LOS DIFERENTES SECTORES DE LA CIUDAD.**

REPOSICIONES REPORTADAS POR FACTURACIÓN						
ITEM	FECHA DE REPORTE FACTURACIÓN	CODIGO INTERNO	DIRECCIÓN	ESTADO MEDIDOR	AUTORIZACION DE LA REPOSICION	MEDIDOR NUEVO
1	01/02/2021	1014851	C-36B-N-12A-15	FRENADO	SI	ALEXANDER MORA
2	01/02/2021	1049430	C-45C-N-5-13	DESCABEZADO	SI	SAULO ESCOBAR
3	01/02/2021	1042441	C-49A-N-5A-21	FRENADO	SI	FABIAN VILLAMIL
4	01/02/2021	1046865	K-9-N-45-56	NUBLADO	SI	CRISTIAN REYES
5	01/02/2021	1044506	K-10C-N-45A-32	FRENADO	SI	FABIAN VILLAMIL
6	01/02/2021	1057935	K-11-N-42-34	FRENADO	SI	FABIAN VILLAMIL
7	01/02/2021	1005442	K-13-N-32A-86	FRENADO	SI	ALEXANDER MORA
8	01/02/2021	1347296	C-36-N-2F-64 MZ-K CASA-11		NO	FABIAN VILLAMIL
9	01/02/2021	1324145	C-42-N-1-127 MZ-A CS-12 BOSQUES DE MANAR		NO	ROBERTO SANCHEZ
10	01/02/2021	1325420	C-42-N-1-127 MZ-G CS-18 SENDEROS DE MANA	FRENADO	NO	FABIAN VILLAMIL
11	01/02/2021	1325129	C-42-N-1-219 MZ-C2 CS-7 BOSQUES DE MANAR	FRENADO	NO	FABIAN VILLAMIL
12	01/02/2021	1329717	C-46-N-6A-13	FRENADO	NO	FABIAN VILLAMIL
13	01/02/2021	1040151	C-47-N-7-66	FRENADO	NO	FABIAN VILLAMIL
14	01/02/2021	1050342	K-7-N-43-24	NUBLADO	NO	SAULO ESCOBAR
15	01/02/2021	1001449	K-13B-N-30A-51 M-X L15	NUBLADO	NO	ALEXANDER MORA
16	01/02/2021	1026419	K-14A-N-40A-22	NUBLADO	NO	SAULO ESCOBAR
17	02/02/2021	6367670	C-61-N-3A OESTE-15 MZ-G LT-13	FRENADO	SI	FABIAN VILLAMIL

Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

812.25.01.0211.21

Página 37 de 120

18	05/02/2021	1070444	T-9C-N-13-57	FRENADO	SI	FABIAN VILLAMIL
19	05/02/2021	1073450	C-21-N-10-17	FRENADO	SI	FABIAN VILLAMIL
20	05/02/2021	1100096	C-28A-N-14A-21	NUBLADO	SI	WILLIAM MARTINEZ
21	05/02/2021	1103099	K-17BIS-N-26A-40	NUBLADO	SI	WILLIAM MARTINEZ
22	05/02/2021	1090203	K-11C-N-29-35 LT19-MC	FRENADO	SI	FABIAN VILLAMIL
23	05/02/2021	1090212	K-11C-N-29-43-M-C-L20	FRENADO	SI	FABIAN VILLAMIL
24	05/02/2021	1120335	C-31A-T-7-20	NUBLADO	SI	WILLIAM MARTINEZ
25	05/02/2021	1092232	K-12B-N-29-15 L8 MF	FRENADO	SI	FABIAN VILLAMIL
26	05/02/2021	1119951	C-33-T-7-14	FRENADO	SI	FABIAN VILLAMIL
27	05/02/2021	1123169	C-33-T-7B-32	FRENADO	NO	FABIAN VILLAMIL
28	05/02/2021	1128601	C-38-T-7-80	FRENADO	NO	FABIAN VILLAMIL
29	05/02/2021	1128993	C-37A-N-12-44	FRENADO	SI	FABIAN VILLAMIL
30	05/02/2021	1129302	D-37-N-11-38	FRENADO	NO	FABIAN VILLAMIL
31	06/02/2021	1338039	C-32-N-1A OESTE-114 MZ 5C CS 11	FRENADO	NO	FABIAN VILLAMIL
32	06/02/2021	1338583	C-33-N-1A OESTE-81-MZ-4C-CS-31	FRENADO	NO	FABIAN VILLAMIL
33	06/02/2021	1364355	C-33-N-1A OESTE-114 MZ-1A CS-16	FRENADO	NO	FABIAN VILLAMIL
34	06/02/2021	1338472	C-38-N-1B OESTE-09 MZ-9A CASA-23	FRENADO	NO	FABIAN VILLAMIL
35	09/02/2021	1169671	C-38A-N-23-21	NUBLADO	SI	SAULO ESCOBAR
36	09/02/2021	1169364	C-38-N-24-74	NUBLADO	SI	SAULO ESCOBAR
37	09/02/2021	1167960	C-37-N-24-57	NUBLADO	NO	SAULO ESCOBAR
38	09/02/2021	1172457	K-28-N-51-08	NUBLADO	NO	ROBERTO SANCHEZ
39	09/02/2021	1171757	C-51-N-26-60	CUPULA BLANCA	NO	ROBERTO SANCHEZ
40	10/02/2021	3326332	K-27B-N-34-79 MZ J CASA-13	FRENADO	NO	YOGNIS VILLAZANA
41	10/02/2021	1158456	K-27B-N-34-37	FRENADO	SI	YOGNIS VILLAZANA
42	10/02/2021	1154099	K-16-N-33-36	FRENADO	SI	YOGNIS VILLAZANA
43	10/02/2021	1161593	C-36B-N-27-45	FRENADO	NO	YOGNIS VILLAZANA
44	10/02/2021	1163735	T-26-N-34B-13	FRENADO	SI	YOGNIS VILLAZANA
45	10/02/2021	1143087	K-19-N-30-45/47	FRENADO	SI	ALEXANDER MORA
46	10/02/2021	1149680	C-35-N-19-09	FRENADO	SI	ALEXANDER MORA
47	10/02/2021	1167511	C-36B-N-24-28	NUBLADO	SI	YOGNIS VILLAZANA
48	10/02/2021	1168344	K-24B-N-37-10	FRENADO	SI	YOGNIS VILLAZANA
49	10/02/2021	3402843	LT-10 URB. VILLA RITA	FRENADO	SI	YOGNIS VILLAZANA
50	16/02/2021	1244191	C-19-N-21A-33	CUPULA ROTA	NO	SAULO ESCOBAR
51	16/02/2021	1239683	C-16-N-21-78	CUPULA ROTA	NO	SAULO ESCOBAR
52	16/02/2021	1214248	C-31A-N-30-63	FRENADO	NO	SAULO ESCOBAR
53	16/02/2021	1225059	C-25A-N-31B-32	NUBLADO	SI	SAULO ESCOBAR
54	16/02/2021	1209943	K-29C-N-34-21	CUPULA ROTA	NO	SAULO ESCOBAR

	<h1>INFORMES</h1>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01 Versión 05

812.25.01.0211.21

Página 38 de 120

55	16/02/2021	1205956	C-29-N-27-75	HURTADO	SI	SAULO ESCOBAR
56	16/02/2021	1203406	C-26-N-28-15	CUPULA BORROSA	NO	SAULO ESCOBAR
57	16/02/2021	1261286	K-22-N-9-41	NUBLADO	SI	FRANSISCO VELEZ
58	17/02/2021	1237387	C-35-N-44C-57 M-20 L-31	NUBLADO	NO	YOGNIS VILLAZANA
59	17/02/2021	1210208	K-30BIS-N-34-14	FRENADO	SI	ALEXANDER MORA
60	17/02/2021	1238101	K-44F-N-38-58	FRENADO	NO	YOGNIS VILLAZANA
61	17/02/2021	1198647	C-24-N-28-43	HURTADO	NO	ROBERTO SANCHEZ
62	19/02/2021	1263263	C-10-N-20-17	NUBLADO	NO	SAULO ESCOBAR
63	19/02/2021	1260209	C-9-N-21-99	FRENADO	SI	ALEXANDER MORA
64	19/02/2021	1305206	C-19-N-26-34	NUMEROS MANCHADOS	NO	YOGNIS VILLAZANA
65	19/02/2021	1267561	K-21-N-12-79	FRENADO	NO	ALEXANDER MORA
66	19/02/2021	1283226	C-11-N-28-725 INT-7	FRENADO	SI	CRISTIAN REYES
67	19/02/2021	1276823	C-16-N-21-71 INT-109	FRENADO	NO	ALEXANDER MORA
68	19/02/2021	1267469	C-12-N-21-22 CONEXIÓN-2	NUBLADO	NO	ROBERTO SANCHEZ
69	25/02/2021	1315122	LLANO LINDO MZ-I CASA-7	FRENADO	SI	EULADIO RUIZ
70	25/02/2021	6366593	C-58B-N-1A OESTE-68 MZ-D LT-06	FRENADO	NO	EULADIO RUIZ
71	25/02/2021	6365975	C-58-N-5 OESTE-12 MZ-U LT-9	FRENADO	SI	EULADIO RUIZ
72	25/02/2021	6393213	C-58-N-5-59 OESTE MZ-T CS-13	FRENADO	NO	EULADIO RUIZ
73	26/02/2021	1012085	K-14D-N-33-79	FRENADO	NO	ALEXANDER MORA
74	26/02/2021	1028749	C-42-N-11A-39	FRENADO	NO	ALEXANDER MORA

## REPOSICIONES REPORTADAS POR FACTURACIÓN

ITEM	FECHA DE REPORTE FACTURACIÓN	CODIGO INTERNO	DIRECCIÓN	ESTADO MEDIDOR	AUTORIZACION DE LA REPOSICION	MEDIDOR NUEVO
1	04/03/2021	1123583	C-34-T-7B-22	FRENADO	SI	YOGNIS VILLAZANA
2	04/03/2021	1110137	C-40-T-6-137	NUBLADO	NO	YOGNIS VILLAZANA
3	04/03/2021	1070419	K-9C-N-13-41	NUBLADO	NO	YOGNIS VILLAZANA
4	04/03/2021	1078871	K-7-N-24-94	CRISTAL ROTO	NO	YOGNIS VILLAZANA
5	04/03/2021	1092757	C-27A-N-12-33	FRENADO	SI	JUAN CUTA
6	04/03/2021	1092992	K-13-N-27A-10	FRENADO	NO	JUAN CUTA
7	04/03/2021	1073273	T-10-N-20-53	FRENADO	NO	FABIAN VILLAMIL
8	04/03/2021	1075966	C-23A-N-7-31	FRENADO	NO	FABIAN VILLAMIL
9	04/03/2021	1076230	K-7B-N-23-45	FRENADO	NO	FABIAN VILLAMIL
10	04/03/2021	1077681	C-24A-N-7A-50	FRENADO	NO	FABIAN VILLAMIL
11	04/03/2021	1111126	C-37A-N-6A-68	NUBLADO	NO	JUAN SARMIENTO
12	04/03/2021	1120059	C-33-T-7-09	FRENADO	NO	JUAN SARMIENTO

	<h1>INFORMES</h1>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

812.25.01.0211.21

Página 39 de 120

13	04/03/2021	1123878	C-35-T-7B-28	FRENADO	NO	JUAN SARMIENTO
14	04/03/2021	1124281	T-7B-N-36-28	FRENADO	NO	JUAN SARMIENTO
15	04/03/2021	1125133	T-7B-N-36D-70	FRENADO	NO	JUAN SARMIENTO
16	04/03/2021	1126818	C-40-N-12-03	FRENADO	SI	JUAN SARMIENTO
17	09/03/2021	1133289	C-22-N-17B-14	NUBLADO	NO	SAULO ESCOBAR
18	09/03/2021	1135048	K-21A-N-23-51	NUBLADO	NO	SAULO ESCOBAR
19	09/03/2021	1145211	C-30-N-21A-27 PISO-2	NUBLADO	NO	SAULO ESCOBAR
20	09/03/2021	1181258	C-20A-N-12-33	NUBLADO	NO	ALEXANDER MORA
21	09/03/2021	1184439	C-17-N-14-42	NUBLADO	NO	ALEXANDER MORA
22	09/03/2021	1168219	K-25-N-37-68	NUBLADO	NO	FABIAN VILLAMIL
23	09/03/2021	1160292	K-28-N-33A-16	NUBLADO	NO	ROBERTO SANCHEZ
24	09/03/2021	1163332	C-35-N-25A-60	NUBLADO	SI	ROBERTO SANCHEZ
25	09/03/2021	1150233	K-20-N-37-07	CRISTAL ROTO	SI	ROBERTO SANCHEZ
26	09/03/2021	1187822	K-16-N-19-50	CRISTAL ROTO	NO	FABIAN VILLAMIL
27	09/03/2021	1190278	K-15A-N-21-76	NUBLADO	NO	FABIAN VILLAMIL
28	09/03/2021	1190351	K-15A-N-22-30	CRISTAL ROTO	SI	FABIAN VILLAMIL
29	09/03/2021	1191130	K-16-N-21-83	NUBLADO	NO	FABIAN VILLAMIL
30	10/03/2021	1186396	K-17-N-18A-16	FRENADO	SI	CRISTIAN HERNANDEZ
31	10/03/2021	1186911	C-17-N-17-55	FRENADO	SI	CRISTIAN HERNANDEZ
32	10/03/2021	1153893	K-16-N-35-23/25	FRENADO	SI	ALEXANDER MORA
33	10/03/2021	1183810	K-14-N-21-16	FRENADO	SI	CRISTIAN HERNANDEZ
34	10/03/2021	1265618	C-11-N-21-94	HURTADO	SI	ALEXANDER MORA
35	10/03/2021	1012085	K-14D-N-33-79	MEDIDOR FRENADO	SI	SAULO ESCOBAR BENAVIDES
36	10/03/2021	1013168	T-15-N-35A-10	MEDIDOR FRENADO	SI	JHON ELVER NAVAS CHAMBO
37	10/03/2021	1053782	K-7B-N-43-22	MEDIDOR FRENADO	SI	JHON ELVER NAVAS CHAMBO
38	11/03/2021	1055962	C-44-N-9A-57	NO DEJAN ENTRAR MEDIDOR INTERNO	SI	WILLIAM FERNANDO MARTINEZ RIAÑO
39	11/03/2021	1346718	C-37-N-2-39 MZ-I LT-25	MEDIDOR FRENADO	SI	WILLIAM FERNANDO MARTINEZ RIAÑO
40	11/03/2021	1037829	K-9A-N-47-52	MEDIDOR DAÑADO	SI	JUAN RAUL SARMIENTO CASTAÑEDA
41	11/03/2021	1010391	K-14B-N-33A-18	MEDIDOR FRENADO	SI	JUAN CARLOS CUTA CARDENAS
42	11/03/2021	1027128	C-40-N-12A-16	MEDIDOR FRENADO	SI	EULADIO RUIZ CARVAJAL
43	11/03/2021	1008665	C-35A-N-12A-16	MEDIDOR FRENADO	SI	JHON ELVER NAVAS CHAMBO
44	11/03/2021	1011232	C-32A-N-15A-17	MEDIDOR FRENADO	SI	JHON ELVER NAVAS CHAMBO
45	11/03/2021	1052345	C-42-N-6A-08	MEDIDOR DAÑADO	SI	EULADIO RUIZ CARVAJAL

	<h1>INFORMES</h1>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01 Versión 05

812.25.01.0211.21

Página 40 de 120

46	11/03/2021	1001334	C-30A-N-13A-59	MEDIDOR FRENADO	SI	JHON ALEXANDER MORA GARCES
47	12/03/2021	1061606	C-40-N-7B-10 TOTALIZADOR	MEDIDOR FRENADO	SI	JUAN SARMIENTO RAUL CASTAÑEDA
48	12/03/2021	1034883	K-12B-N-46-39	MEDIDOR FRENADO	SI	EDUARD FABIAN VILLAMIL BARRIOS
49	12/03/2021	1004997	C-33-N-13-73	MEDIDOR FRENADO	SI	ROBERTO SANCHEZ GALVIS
50	12/03/2021	1003220	C-31-N-11B-26	MEDIDOR FRENADO	SI	JUAN SARMIENTO RAUL CASTAÑEDA
51	12/03/2021	1032095	K-12A-N-44B-113	MEDIDOR FRENADO	SI	JUAN SARMIENTO RAUL CASTAÑEDA
52	12/03/2021	1040510	C-48-N-5B-11	MEDIDOR FRENADO	SI	JUAN SARMIENTO RAUL CASTAÑEDA
53	12/03/2021	1038488	K-8-N-46B-19	MEDIDOR FRENADO	SI	JUAN CARLOS CUTA CARDENAS
54	17/03/2021	1033983	C-45B-N-11A-18	MEDIDOR FRENADO	SI	JUAN CARLOS CUTA CARDENAS
55	17/03/2021	1019460	K-14A-N-39-31	MEDIDOR FRENADO	SI	ROBERTO SANCHEZ GALVIS
56	17/03/2021	1022581	C-40A-N-15-03	MEDIDOR FRENADO	SI	SAULO ESCOBAR BENAVIDES
57	17/03/2021	1063416	C-41A-N-5-02	MEDIDOR FRENADO	SI	SAULO ESCOBAR BENAVIDES
58	17/03/2021	1028073	C-41A-N-12-21	MEDIDOR FRENADO	SI	EDUARD FABIAN VILLAMIL BARRIOS
59	17/03/2021	1018830	C-39-N-14-18	MEDIDOR FRENADO	SI	EDUARD FABIAN VILLAMIL BARRIOS
60	17/03/2021	1052396	C-42-N-6-90	MEDIDOR FRENADO	SI	SAULO ESCOBAR BENAVIDES
61	17/03/2021	1052707	K-7A-N-43-46	MEDIDOR FRENADO	SI	JHON ALEXANDER MORA GARCES
62	17/03/2021	1022370	C-39A-N-16-50	MEDIDOR FRENADO	SI	JHON ALEXANDER MORA GARCES
63	17/03/2021	1014624	K-12B-N-36-39	MEDIDOR FRENADO	SI	SAULO ESCOBAR BENAVIDES
64	17/03/2021	1063216	C-41-N-5-32	MEDIDOR FRENADO	SI	JHON ELVER NAVAS CHAMBO
65	17/03/2021	1021467	K-16-N-38-12	MEDIDOR FRENADO	SI	JHON ELVER NAVAS CHAMBO
66	22/03/2021	1338189	C-42-N-1-127 MZ-G CS-39 SENDEROS DE MANA	MEDIDOR FRENADO	SI	SAULO ESCOBAR BENAVIDES
67	22/03/2021	1338039	C-32-N-1A OESTE-114 MZ 5C CS 11	MEDIDOR FRENADO	SI	WILLIAM FERNANDO MARTINEZ RIAÑO
68	22/03/2021	1338472	C-38-N-1B OESTE-09 MZ-9A CASA-23	MEDIDOR FRENADO	SI	CRISTIAN ORLANDO HERNANDEZ REYES
69	22/03/2021	1350089	C-37-N-2F-34 MZ-N CASA-06	MEDIDOR FRENADO	SI	CRISTIAN ORLANDO HERNANDEZ REYES
70	22/03/2021	1041034	C-48A-N-8-15	MEDIDOR FRENADO	SI	JUAN SARMIENTO RAUL CASTAÑEDA

Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

812.25.01.0211.21

Página 41 de 120

71	22/03/2021	1041088	K-8-N-48A-15	MEDIDOR DAÑADO	SI	JUAN SARMIENTO CASTAÑEDA RAUL
72	22/03/2021	1351481	K-2E-N-34A-16 M-E LT-27	MEDIDOR DAÑADO	SI	JUAN CARLOS CUTA CARDENAS
73	22/03/2021	1040936	C-48-N-8-58	MEDIDOR DAÑADO	SI	JUAN SARMIENTO CASTAÑEDA RAUL
74	22/03/2021	1016665	C-37-N-14-52	MEDIDOR FRENADO	SI	JUAN CARLOS CUTA CARDENAS
75	22/03/2021	1035976	C-46A-N-11A-27	MEDIDOR FRENADO	SI	JHON ELVER NAVAS CHAMBO
76	22/03/2021	1015542	C-37-N-13-43	MEDIDOR TAPONADO	SI	JUAN CARLOS CUTA CARDENAS
77	22/03/2021	1030383	C-42B-N-11A-112 PISO-2	MEDIDOR FRENADO	SI	JHON ELVER NAVAS CHAMBO
78	22/03/2021	1031481	K-11A-N-43-04	MEDIDOR NUBADO	SI	ROBERTO SANCHEZ GALVIS
79	22/03/2021	1046923	K-9-N-45-20	MEDIDOR NUBADO	SI	ROBERTO SANCHEZ GALVIS
80	22/03/2021	1056416	C-43A-N-10-28	MEDIDOR DAÑADO	SI	CRISTIAN ORLANDO HERNANDEZ REYES
81	22/03/2021	1059132	C-41A-N-7-81	MEDIDOR NUBADO	SI	WILLIAM FERNANDO MARTINEZ RIAÑO
82	26/03/2021	1063446	C-41A-N-5-22	MEDIDOR NUBADO	SI	WILLIAM FERNANDO MARTINEZ RIAÑO
83	26/03/2021	1069124	D-16-N-10A-27	MEDIDOR FRENADO	SI	EDUARD FABIAN VILLAMIL BARRIOS
84	26/03/2021	2332303	K-9-N-23-72 APT-402	MEDIDOR FRENADO	SI	SAULO ESCOBAR BENAVIDES
85	26/03/2021	1091686	K-12-N-29A-57	MEDIDOR FRENADO	SI	SAULO ESCOBAR BENAVIDES
86	26/03/2021	1095634	K-12-N-25A-28/30	MEDIDOR FRENADO	SI	JUAN CARLOS CUTA CARDENAS
87	26/03/2021	1108936	C-27-N-14-19 T-4 APTO-202	MEDIDOR FRENADO	SI	JHON ALEXANDER MORA GARCES
88	26/03/2021	1114032	C-36-T-6-115	MEDIDOR FRENADO	SI	CRISTIAN ORLANDO HERNANDEZ REYES
89	26/03/2021	1115242	C-34-T-6-85	MEDIDOR FRENADO	SI	ROBERTO SANCHEZ GALVIS
90	26/03/2021	1116631	T-6-N-34-56	MEDIDOR FRENADO	SI	ROBERTO SANCHEZ GALVIS
91	26/03/2021	1120659	T-7A-N-30-122	MEDIDOR FRENADO	SI	JHON ELVER NAVAS CHAMBO
92	26/03/2021	1126818	C-40-N-12-03	MEDIDOR FRENADO	SI	JHON ELVER NAVAS CHAMBO
93	26/03/2021	1105481	C-24A-N-14-86	MEDIDOR FRENADO	SI	EULADIO RUIZ CARVAJAL
94	26/03/2021	1119447	C-34A-T-7-28	MEDIDOR FRENADO	SI	CRISTIAN ORLANDO HERNANDEZ REYES
95	26/03/2021	1117174	C-31A-T-6-33 MZ-D CS-6	MEDIDOR DAÑADO	SI	JHON ELVER NAVAS CHAMBO
96	26/03/2021	1075397	C-24-N-6-04/06	MEDIDOR DAÑADO	SI	JHON ELVER NAVAS CHAMBO
97	26/03/2021	1083295	C-27-N-7-26	MEDIDOR FRENADO	SI	YOGNIS VILLAZANA ROMERO

	<h1>INFORMES</h1>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

812.25.01.0211.21

Página 42 de 120

98	26/03/2021	1111092	C-37A-N-6A-54	MEDIDOR FRENADO	SI	ROBERTO SANCHEZ GALVIS
99	26/03/2021	1074133	C-23-N-10-73	MEDIDOR FRENADO	SI	ROBERTO SANCHEZ GALVIS
100	26/03/2021	1070419	K-9C-N-13-41	MEDIDOR NUBADO	SI	YOGNIS VILLAZANA ROMERO
101	26/03/2021	1076670	K-9-N-23-77	MEDIDOR DAÑADO	SI	YOGNIS VILLAZANA ROMERO
102	26/03/2021	1147013	K-21-N-33-69	MEDIDOR FRENADO	SI	SAULO ESCOBAR BENAVIDES
103	26/03/2021	1149071	K-20A-N-33-50	MEDIDOR FRENADO	SI	JUAN CARLOS CUTA CARDENAS
104	26/03/2021	1149565	C-35-N-19-51 PISCINA	MEDIDOR FRENADO	SI	JUAN CARLOS CUTA CARDENAS
105	26/03/2021	1153893	K-16-N-35-23/25	MEDIDOR FRENADO	SI	SAULO ESCOBAR BENAVIDES
106	26/03/2021	1165939	K-23A-N-35-15	MEDIDOR FRENADO	SI	SAULO ESCOBAR BENAVIDES
107	26/03/2021	1183810	K-14-N-21-16	MEDIDOR FRENADO	SI	JHON ELVER NAVAS CHAMBO
108	26/03/2021	3325952	C-17-N-16-58 APTO-301	MEDIDOR FRENADO	SI	ROBERTO SANCHEZ GALVIS
109	26/03/2021	1186396	K-17-N-18A-16	MEDIDOR FRENADO	SI	ROBERTO SANCHEZ GALVIS
110	26/03/2021	1186911	C-17-N-17-55	MEDIDOR FRENADO	SI	JUAN CARLOS CUTA CARDENAS
111	26/03/2021	1166709	K-23A-N-36-34	MEDIDOR DAÑADO	SI	JUAN CARLOS CUTA CARDENAS
112	26/03/2021	1133289	C-22-N-17B-14	MEDIDOR DAÑADO	SI	JHON ELVER NAVAS CHAMBO
113	26/03/2021	1149891	C-36-N-19-25	MEDIDOR DAÑADO	SI	JHON ALEXANDER MORA GARCES
114	26/03/2021	1160292	K-28-N-33A-16	MEDIDOR NUBADO	SI	SAULO ESCOBAR BENAVIDES
115	26/03/2021	1135048	K-21A-N-23-51	MEDIDOR NUBADO	SI	EULADIO RUIZ CARVAJAL
116	26/03/2021	1145211	C-30-N-21A-27 PISO-2	MEDIDOR DAÑADO	SI	JHON ALEXANDER MORA GARCES
117	26/03/2021	1150233	K-20-N-37-07	MEDIDOR DAÑADO	SI	JUAN CARLOS CUTA CARDENAS
118	26/03/2021	1163332	C-35-N-25A-60	MEDIDOR DAÑADO	SI	SAULO ESCOBAR BENAVIDES
119	26/03/2021	1181258	C-20A-N-12-33	MEDIDOR NUBADO	SI	EULADIO RUIZ CARVAJAL
120	26/03/2021	1190351	K-15A-N-22-30	MEDIDOR DAÑADO	SI	ROBERTO SANCHEZ GALVIS
121	26/03/2021	1199904	C-28-N-23-75	MEDIDOR FRENADO	SI	ROBERTO SANCHEZ GALVIS
122	26/03/2021	1227547	K-29A-N-26-92	MEDIDOR FRENADO	SI	JUAN CARLOS CUTA CARDENAS
123	26/03/2021	4341832	C-28-N-33A-03	MEDIDOR FRENADO	SI	JUAN CARLOS CUTA CARDENAS
124	26/03/2021	1221277	C-28B-N-32-15	MEDIDOR FRENADO	SI	EULADIO RUIZ CARVAJAL
125	26/03/2021	1221674	C-28-N-33-27	MEDIDOR FRENADO	SI	EULADIO RUIZ CARVAJAL

812.25.01.0211.21

Página 43 de 120

126	26/03/2021	1222871	K-33-N-26B-20	MEDIDOR NUBADO	SI	EULADIO CARVAJAL RUIZ
127	26/03/2021	1236076	K-45-N-34-09 CONEXIÓN-2	MEDIDOR NUBADO	SI	EULADIO CARVAJAL RUIZ
128	26/03/2021	1265618	C-11-N-21-94	SIN MEDIDOR	SI	CRISTIAN ORLANDO HERNANDEZ REYES
129	26/03/2021	6379933	K-3 OESTE-N-59-24 MZ-J CASA-3	MEDIDOR FRENADO	SI	SAULO ESCOBAR BENAVIDES
130	26/03/2021	1315801	LLANO LINDO MZ-Ñ CASA-8	MEDIDOR FRENADO	SI	SAULO ESCOBAR BENAVIDES
131	26/03/2021	6331116	VILLA NARIÑO MZ-L LT-15	MEDIDOR FRENADO	SI	SAULO ESCOBAR BENAVIDES
132	26/03/2021	6382353	C-53-N-1E OESTE-72 MZ-5 L-1 T-5 APTO-102	MEDIDOR FRENADO	SI	SAULO ESCOBAR BENAVIDES



El número de reposiciones efectivas de los meses de febrero y principalmente de marzo del 2021 por reporte de facturación se mejoró, gracias al seguimiento que se está realizando a las novedades, y a la contratación de dos inspectores de medidores para las labores de campo.

#### NOVEDADES REPORTADAS POR PQR

ITEM	FECHA	CODIGO INTERNO	DIRECCIÓN	Nº DE MEDIDOR	NOVEDAD DE MEDIDOR	INSPECTOR QUIEN REPORTA	HIZO REPOSICION
1	01/02/2021	1198454	C-23A-N-28-112	SMA-1508001292	NUBADO	CAROLINA FUENTES	
2	01/02/2021	1048095	K-7B-N-45A-02	SMA-13340	NUBADO	CAROLINA FUENTES	
3	03/02/2021	1072900	K-9B-N-21-05	SMA-40233	NUBADO-VIDA UTIL	CAROLINA FUENTES	
4	05/02/2021	1276619	K-20-N-15-37	SMA-52555	FRENADO	CAROLINA FUENTES	
5	05/02/2021	1309098	C-21-N-28-36	BMT-120212417	NUBADO	CAROLINA FUENTES	
6	09/02/2021	1296302	C-19-N-27-61	SMA-5430417	NUBADO	INGRID ORTIZ	x
7	09/02/2021	1159103	C-33A-N-28A-11	BMT-15005078	NUBADO	INGRID ORTIZ	

812.25.01.0211.21

Página 44 de 120

8	11/02/2021	1234690	C-32-N-44-36	CRL-12100689	FRENADO	INGRID ORTIZ	x
9	12/02/2021	1276967	C-16-N-21-97 HOTEL DENVER	CRLM-18-059188	VIDA UTIL	INGRID ORTIZ	
10	12/02/2021	1356389	C-42-N-1-127 MZ-F CS-1 SENDEROS DE MANAR	CRL-15-022132	FRENADO	INGRID ORTIZ	x
11	12/02/2021	1005487	K-13-N-32A-62	SMA-5146181	VIDA UTIL	INGRID ORTIZ	
12	17/02/2021	1139895	K-18-N-27-68	CRL-16-001047	DESCABEZADO	INGRID ORTIZ	x
13	18/02/2021	1069595	C-19-N-8-85	SMA-29860	FRENADO	INGRID ORTIZ	
14	18/02/2021	1060337	K-7B-N-40-36 APTO-101 TOTALIZADOR	MDN-12-20511605	NUBADO	INGRID ORTIZ	x
15	18/02/2021	1146244	K-17-N-31-16	SMA-70726574	NUBADO	INGRID ORTIZ	x
16	23/02/2021	1135460	K-19-N-24-68	SMA-144539	FRENADO	INGRID ORTIZ	
17	23/02/2021	1077222	C-24-N-8-87	SMA-5429341	NUBADO	INGRID ORTIZ	x
18	23/02/2021	1134398	K-21-N-23-12	SMA-1495774	VIDA UTIL	INGRID ORTIZ	x
19	26/02/2021	1200332	C-26-N-24-47/51/55	SMA-1508000614	VIDA UTIL	INGRID ORTIZ	
20	01/03/2021	1064114	VIA MORICHAL ZONA INDUSTRIAL M-D L-15	ETR-1128470	NUBADO	CAROLINA FUENTES	
21	04/03/2021	1267005	C-12-N-22-33	ETR-044604	NUBADO	CAROLINA FUENTES	
22	04/03/2021	1239254	K-23-N-18B-04	ETR-083768	FRENADO	CAROLINA FUENTES	
23	04/03/2021	1320553	CIUDAD BERLIN MZ-C LT-34	CRL-14-016453	FRENADO	CAROLINA FUENTES	x
24	04/03/2021	1271580	K-20-N-14-18 LOCAL-101	CRL-115100	NUBADO	CAROLINA FUENTES	x
25	11/03/2021	1058302	C-42-N-8-16	SMA-27847	NUBADO	CAROLINA FUENTES	
26	12/03/2021	1041411	K-7A-N-48-57	CRL-15-006894	FRENADO	CAROLINA FUENTES	x
27	12/03/2021	1052396	C-42-N-6-90	SMA-1508001196	FRENADO	CAROLINA FUENTES	x
28	12/03/2021	1351481	K-2E-N-34A-16 M-E LT-27	CRL-15-013839	NUBADO	CAROLINA FUENTES	x
29	12/03/2021	1330732	C-42-N-1-127 MZ-G CS-1 SENDEROS DE MANAR	CRL-13-038226	FRENADO	CAROLINA FUENTES	x
30	16/03/2021	1008665	C-35A-N-12A-16	SMA-1508001613	FRENADO	CAROLINA FUENTES	x
31	16/03/2021	1266623	C-12-N-18-63	SMA-1494630	VIDA UTIL	CAROLINA FUENTES	x
32	18/03/2021	1083295	C-27-N-7-26	SMA-1508002129	NUMERACION BLOQUEADA	CAROLINA FUENTES	x
33	18/03/2021	1105301	C-24A-N-14-95	SMA-1493666	VIDA UTIL	CAROLINA FUENTES	
34	18/03/2021	1118010	T-7-N-33A-04	SMA-5144955	NUBADO	CAROLINA FUENTES	
35	18/03/2021	5338755	C-24-N-35-139	MDN-12-31036948	VIDA UTIL	CAROLINA FUENTES	
36	19/03/2021	1172147	K-27-N-50-17	SMA-1494032	NUBADO Y CARCAZA PARTIDA	CAROLINA FUENTES	x
37	19/03/2021	1025620	K-14A-N-43-51	SNS-121523586	FRENADO	CAROLINA FUENTES	x
38	23/03/2021	1313159	K-33-N-23-33 APTO-304	CRL-12013112	FRENADO	CAROLINA FUENTES	
39	23/03/2021	1158920	C-33A-N-28A-16 MZ-G CS-3	MDN132008756	CARCAZA PARTIDA	CAROLINA FUENTES	
40	23/03/2021	1168892	C-38-N-23-27	GNL-7247312	NUBADO	CAROLINA FUENTES	
41	23/03/2021	1184857	K-15-N-17-43	SMA-5430055	NUBADO	CAROLINA FUENTES	x
42	24/03/2021	1108371	C-26A-N-15-52 TOTALIZADOR	SMA-44832	VIDA UTIL	CAROLINA FUENTES	
43	24/03/2021	3333331	C-40-T-23-37/87 T-3 APTO-108	CRL-11-10150	FRENADO	CAROLINA FUENTES	x
44	25/03/2021	6411291	K-4-N-40-07	AQS-19-259005	FRENADO	CAROLINA FUENTES	
45	26/03/2021	3341256	K-23-C-35 ESQUINA CASA-116	CRL-14-021330	FRENADO	CAROLINA FUENTES	
46	26/03/2021	1203283	K-28-N-25-35	SMA-1493582	VIDA UTIL	CAROLINA FUENTES	

	<b>INFORMES</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
		Versión 05		

812.25.01.0211.21

Página 45 de 120

47	26/03/2021	1002114	C-31A-N-13-67	SMA-5141928	NUBADO/VIDA UTIL	CAROLINA FUENTES
----	------------	---------	---------------	-------------	------------------	------------------

Las novedades de PQR resultante de las inspecciones por reclamaciones o peticiones de los usuarios se programan junto a las de facturación, como la oficina de medidores estaba a cargo de la oficina de PQR estas novedades se realizaban y se les realizaba seguimiento pero no se habían reportado dentro del informe de gestión, porque a partir del recibido de la oficina de medidores por parte de JOSE BELLER SUAREZ CHAPARRO tecnólogo de medidores, se va a reportar y realizar seguimiento a estas novedades.

REPORTE DE FUGAS FEBRERO 2021					
ITEM	FECHA	CODIGO INTERNO	DIRECCION	NOVEDAD	SOLUCIÓN
1	01/02/2021	1046854	K-9-N-45-62	FUEGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE REPORTÓ A LA UNIDAD DE ACUEDUCTO/FUGA EN LA ACOMETIDA
2	01/02/2021	1018678	C-38B-N-14-26	FUEGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 13/02/2021
3	01/02/2021	1318223	VILLA NARIÑO MZ-G LT-17	FUGA	SE CORRIGIÓ FUGA 04/02/2021
4	01/02/2021	1318920	C-61-N-6 OESTE-17 MZ-Ñ LT-15	FUGA	SE VISITÓ EL PREDIO Y SE ENCONTRÓ SIN NOVEDAD 05/02/2021
5	03/02/2021	1183402	K-11-N-23-05	FUEGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 13/02/2021
6	03/02/2021	1183746	K-14-N-22-12/14	FUEGA DETRÁS DEL MEDIDOR	NO SE CORRIGIÓ POR PRESENTARSE EN UNA T. 22/02/2021
7	03/02/2021	1118572	C-36D-T-7-28	FUEGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE REPORTÓ A LA UNIDAD DE ACUEDUCTO
8	03/02/2021	2406324	C-30-N-13-49 CONEXIÓN-2	FUGA	SE CORRIGIÓ FUGA 13/02/2021
9	03/02/2021	1083917	C-28-N-2-35 LOTE-12	FUGA	NO SE ENCONTRÓ EL PREDIO 22/02/2021
10	03/02/2021	1119227	C-36-T-7-21	FUGA-URGENTE	SE VISITÓ EL PREDIO Y SE ENCONTRÓ SIN NOVEDAD 13/02/2021
11	03/02/2021	1076169	K-7B-N-23-04	FUEGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 13/02/2021
12	03/02/2021	1076604	K-9-N-23-32/34/36	MEDIDOR FRENADO/VERIFICAR	SE VISITÓ EL PREDIO Y SE ENCONTRÓ EL MEDIDOR NUBLADO-SE NOTIFICA AL USUARIO
13	03/02/2021	1124909	C-36D-T-7B-10	FUEGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE VISITÓ EL PREDIO Y SE ENCONTRÓ SIN NOVEDAD 13/02/2021
14	03/02/2021	1125942	C-37C-N-7-115	FUGA	SE REPORTÓ A LA UNIDAD DE ACUEDUCTO/FUGA EN LA VIA
15	04/02/2021	1087344	K-6-N-30-45	FUGA Y MEDIDOR INVERTIDO	SE VISITÓ EL PREDIO Y SE ENCONTRÓ SIN NOVEDAD 13/02/2021
16	04/02/2021	1078602	C-25-N-7-131	MEDIDOR DESCABEZADO	USUARIO DICE QUE SE ACERCA A LA EMPRES A SOLICITAR LA REPOSICIÓN 22/02/2021
17	04/02/2021	1115447	C-33B-N-6-42	FUGA EN EL MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 22/02/2021
18	04/02/2021	1088494	C-27-N-10-20 L-3 M-I	FUGA	SE VISITÓ EL PREDIO Y SE ENCONTRÓ SIN NOVEDAD 22/02/2021
19	04/02/2021	1088560	C-27-N-10-76	FUGA	SE REPORTÓ A LA UNIDAD DE ACUEDUCTO 22/02/2021

Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

812.25.01.0211.21

Página 46 de 120

20	04/02/2021	1096938		FUEGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE VISITÓ EL PREDIO Y NO SE ENCONTRÓ FUGA (AGUA ESTANCADA) 01/03/2021
			K-13A-N-24-84		
21	05/02/2021	1086410		FUGA EN EL MEDIDOR	SE VISITÓ EL PREDIO Y SE ENCONTRÓ SIN NOVEDAD 24/02/2021
			C-29-N-6-76		
22	05/02/2021	1116027		FUEGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 17/02/2021
			C-33A-T-6-61		
23	05/02/2021	1125808		FUEGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 17/02/2021
			D-37-N-11-75		
24	05/02/2021	1128601		FUGA EN EL MEDIDOR/FRENADO	SE VISITÓ EL PREDIO Y SE ENCONTRÓ SIN NOVEDAD 17/02/2021-MEDIDOR NUEVO
			C-38-T-7-80		
25	08/02/2021	1138571		FUGA	SE CORRIGIÓ FUGA 15/02/2021
			C-26-N-21-71		
26	08/02/2021	1139951		FUGA	SE VISITÓ EL PREDIO Y SE ENCONTRÓ LA FUGA YA REPARADA 03/03/2021
			C-27-N-17-30		
27	09/02/2021	1166252		FUGA EN EL MEDIDOR	SE VISITÓ EL PREDIO Y NO SE LOGRÓ REPARAR FUGA POR MEDIDOR DESPORTILLADO 01/03/2021
			C-36-N-24-09		
28	10/02/2021	1116111		FUEGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 17/02/2021
			T-6-N-33-21		
29	15/02/2021	1216413		FUGA EN EL MEDIDOR	MEDIDOR PRESENTA FRAUDE 01/03/2021
			K-31A-N-30-15		
30	15/02/2021	1207222		FUGA EN LA CAJA DEL MEDIDOR	SE VISITÓ EL PREDIO Y NO SE ENCONTRÓ MEDIDOR NI FUGA 24/02/2021
			K-28B-N-29-21		
31	15/02/2021	4411041		FUGA	SE CORRIGIÓ FUGA 24/02/2021
			K-29-N-29-76		
32	16/02/2021	4441179		FUGA	SE VISITÓ EL PREDIO Y SE ENCONTRÓ MEDIDOR DAÑADO 24/02/2021
			K-24-N-24-48 CONEXIÓN-2		
33	16/02/2021	1249922		FUGA EN EL MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 26/02/2021
			K-21D-N-21-69		
34	17/02/2021	1249143		FUGA	SE VISITÓ EL PREDIO Y SE ENCONTRÓ SIN NOVEDAD 26/02/2021
			C-22-N-20-59		
35	17/02/2021			FUGA	SE CORRIGIÓ FUGA 01/03/2021
			MZ-J LT-7 VILLA NARIÑO		
36	17/02/2021	1213247		FUGA	SE CORRIGIÓ FUGA 24/02/2021
			C-31B-N-30-20		
37	18/02/2021	1296462		FUGA	SE CORRIGIÓ FUGA 24/02/2021 Y SUARIO AUTORIZÓ CAMBIO DE MEDIDOR
			C-19-N-28-39-43		
38	19/02/2021	1268259		FUGA EN EL MEDIDOR	SE VISITÓ EL PREDIO Y SE ENCONTRÓ SIN NOVEDAD 25/02/2021
			C-12-N-18-58		
39	19/02/2021	1276064		FUGA EN EL MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 25/02/2021
			C-15-N-22-52		
40	23/02/2021	1116502		FUGA	SE VISITÓ EL PREDIO Y SE ENCONTRÓ QUE LA FUGA YA FUE REPARADA 01/03/2021
			T-6-N-33-36		
41	23/02/2021	1318954		FUGA EN EL MEDIDOR	SE VISITÓ EL PREDIO Y SE ENCONTRÓ SIN NOVEDAD 01/03/2021
			VILLA NARIÑO MZ-I LT-19		
42	23/02/2021	6334566		FUGA EN EL MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 01/03/2021
			K-7 OESTE-N-61A-12 MZ-N LT-9		
43	23/02/2021	1316664		FUGA EN EL MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 01/03/2021
			VILLA FLOR MZ-Y LT-12		
44	23/02/2021	6343251		FUGA EN EL MEDIDOR	SE VISITÓ EL PREDIO Y NO SE ENCONTRÓ FUGA 01/03/2021
			C-57A-N-6 OESTE-15 MZ-X CASA-14		
45	23/02/2021	1316831		FUGA EN EL MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 01/03/2021
			VILLA FLOR MZ-I LT-13		

Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

812.25.01.0211.21

Página 47 de 120

46	23/02/2021	1202566	K-28-N-26A-10	FUGA EN EL MEDIDOR	SE VISITÓ EL PREDIO Y SE ENCONTRÓ QUE LA FUGA ES EN LA CALLE 26/02/2021, SE REPORTA A LA UNIDAD DE ACUEDUCTO.
47	24/02/2021	1043239	K-5-N-49-15	FUGA EN EL MEDIDOR	SE VISITÓ EL PREDIO Y NO SE LOGRÓ REPARAR LA FUGA YA QUE EL MEDIDOR ESTÁ DENTRO DE REJAS 01/03/2021
48	24/02/2021		K-14B BIS N-39-10	FUGA EN EL MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 03/03/2021
49	24/02/2021		K-15BIS N-38-32	FUGA EN EL MEDIDOR	SE VISITÓ EL PREDIO Y ARRENDATARIO NO PERMITIÓ EL CAMBIO DE REGISTRO NECESARIO PARA CORREGIR LA FUGA 03/03/2021
50	24/02/2021	1016480	C-37-N-15-16	FUGA	SE CORRIGIÓ FUGA 01/03/2021
51	25/02/2021		C-33-N-1A-150	FUEGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE VISITÓ EL PREDIO Y SE ENCONTRÓ QUE LA FUGA YA FUE REPARADA 03/03/2021
52	25/02/2021	6335511	C-64B-N-7 OESTE-133 MZ-2 CASA-35	CRL-14-016587	SE CORRIGIÓ FUGA 01/03/2021
53	25/02/2021		K-16-N-36-41 TORRE-A CASABLANCA		SE VISITÓ EL PREDIO Y LA ADMINISTRACIÓN DEL CONUNTO ESTABA ARREGLANDO LA FUGA 01/03/2021
54	25/02/2021	1056990	C-42B-N-9A-33	FUGA EN EL MEDIDOR	SE REPORTÓ A LA DIRECCIÓN TÉCNICA 01/03/2021
55	26/02/2021	1023179	C-41-N-15-51	FUEGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE REPORTÓ A LA DIRECCIÓN TÉCNICA 01/03/2021
56	26/02/2021	1395103	K-3A OESTE-N-35-53 MZ-3D CASA-20	FUGA POR POSIBLE HURTO	SE VISITÓ EL PREDIO Y SE HALLÓ EL MEDIDOR HURTADO, USUARIO NO AUTORIZÓ LA REPOSICIÓN 03/04/2021
57	26/02/2021	1046470	C-45A-N-9-02	FUEGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE VISITÓ EL PREDIO Y SE ENCONTRÓ FUGA REPARADA 01/03/2021
58	26/02/2021	1027139	C-40-N-12A-10	FUGA EN EL MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 01/03/2021
59	26/02/2021		VILLA NARIÑO MZ-Ñ CS 15	FUGA EN EL MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 01/03/2021

## REPORTE DE FUGAS MARZO 2021

ITEM	FECHA	CODIGO INTERNO	DIRECCION	NOVEDAD	SOLUCIÓN
1	01/03/2021	1301193	K-31A-N-19A-17	FUGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 05/03/2021
2	02/03/2021	1316213	VILLA FLOR MZ-F LT-9	FUGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 03/03/2021
3	02/03/2021	6367079	C-58-N-1A OESTE-19 MZ-A LT-26	FUGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 03/03/2021
4	02/03/2021	6360673	VILLA FLOR MZ-A1 LT-14	FUGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE VISITÓ EL PREDIO Y SE ENCONTRÓ QUE LA FUGA YA HABÍA SIDO REPARADA 03/03/2021
5	02/03/2021	1092790	C-27A-N-12-63	FUGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE VISITÓ EL PREDIO Y SE ENCONTRÓ QUE LA FUGA SE PRESENTA EN EL ANDEN/SE REPORTA A TECNICA 04/03/2021
6	02/03/2021	1093246	C-27-N-12-09	FUGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 04/03/2021

Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

812.25.01.0211.21

Página 48 de 120

7	03/03/2021	1111267	C-37A-T-6-52	FUGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 03/03/2021
8	03/03/2021	1118043	T-7-N-33A-22	FUGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE VISITÓ EL PREDIO Y SE ENCONTRÓ QUE LA FUGA SE PRESENTA EN EL ANDEN/SE REPORTA A TECNICA 04/03/2021
9	03/03/2021	1118348	T-7-N-36C-24	FUGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE VISITÓ EL PREDIO Y SE ENCONTRÓ QUE LA FUGA YA HABIA SIDO REPARADA 04/03/2021
10	03/03/2021	1113068	C-36C-T-6-31	FUGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 04/03/2021
11	03/03/2021		C-37-N-7-04	FUGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE VISITÓ EL PREDIO Y SE ENCONTRÓ QUE LA FUGA YA HABIA SIDO REPARADA 04/03/2021
12	03/03/2021		C-33-N-7-14	FUGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE VISITÓ EL PREDIO Y SE ENCONTRÓ QUE LA FUGA YA HABIA SIDO REPARADA 04/03/2021
13	04/03/2021	1073467	C-21-N-10-03	FUGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE VISITÓ EL PREDIO Y SE ENCONTRÓ QUE LA FUGA YA HABIA SIDO REPARADA 05/03/2021
14	04/03/2021	1126979	C-40-N-12-93	FUGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE VISITÓ EL PREDIO Y EL USUARIO MANIFESTÓ QUE ÉL HACE EL ARREGLO 05/03/2021
15	04/03/2021	1075403	C-24-N-6-20	FUGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE VISITÓ EL PREDIO Y SE ENCONTRÓ QUE LA FUGA YA HABIA SIDO REPARADA 05/03/2021
16	04/03/2021	1085646	K-9-N-27-91	FUGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE VISITÓ EL PREDIO Y SE ENCONTRÓ QUE LA FUGA YA HABIA SIDO REPARADA 05/03/2021
17	04/03/2021	1084454	C-28-N-6-46	FUGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 05/03/2021
18	08/03/2021	1186280	K-17-N-17-32	FUGA EN EL MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 10/03/2021
19	08/03/2021	1168082	K-25A-N-37-42	FUGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE VISITÓ EL PREDIO Y EL USUARIO MANIFESTÓ QUE ÉL HACE EL ARREGLO 11/03/2021
20	08/03/2021	1163653	C-35-N-25A-141	FUGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 11/03/2021
21	09/03/2021	1155492	K-27B-N-35A-09 M-E L02	FUGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 11/03/2021
22	09/03/2021	1168219	K-25-N-37-68	FUGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 11/03/2021
23	09/03/2021	1186272	K-17-N-17-28	FUGA EN EL MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 10/03/2021
24	10/03/2021	1155399	C-36A-N-27B-39	FUGA EN EL MEDIDOR	SE VISITÓ EL PREDIO Y NO SE ENCONTRÓ FUGA 15/03/2021
25	10/03/2021	1255848	K-22-N-7-41 APTO-102 B	FUGA EN EL MEDIDOR	SE VISITÓ EL PREDIO Y SE ENCONTRÓ QUE LA FUGA YA HABIA SIDO REPARADA 15/03/2021
26	10/03/2021	3324801	C-40-T-23-37/83 T-1 APTO-203	FUGA EN EL MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 15/03/2021

	<h1>INFORMES</h1>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

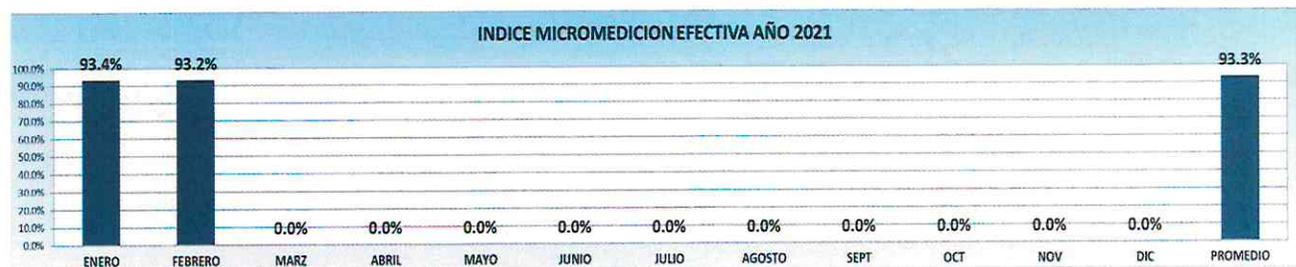
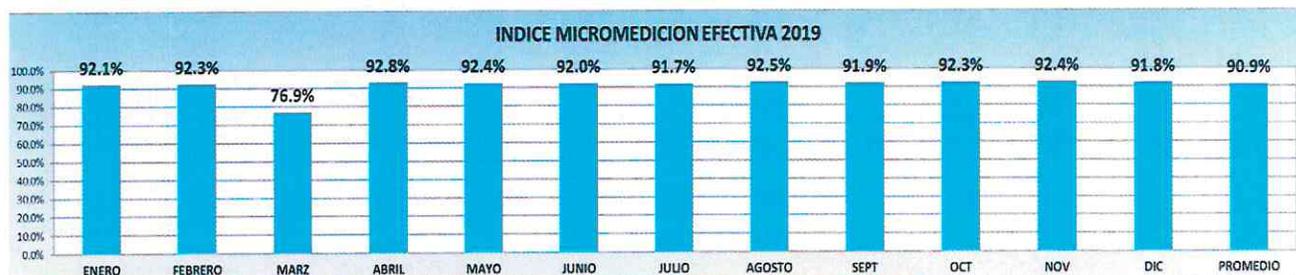
812.25.01.0211.21

Página 49 de 120

27	11/03/2021	1112576	C-36D-T-6-101	FUGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 15/03/2021
28	12/03/2021	1220138	K-31-N-28-27	FUGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE VISITÓ EL PREDIO Y SE ENCONTRÓ QUE LA FUGA YA HABÍA SIDO REPARADA 15/03/2021
29	12/03/2021	1247319	K-21-N-20-27	FUGA EN EL MEDIDOR	SE REPORTÓ A LA UNIDAD DE ACUEDUCTO/FUGA EN EL ANDEN 16/03/2021
30	12/03/2021	1204758	C-28-N-28A-16	FUGA DETRÁS DEL MEDIDOR	SE REPORTÓ A LA UNIDAD DE ACUEDUCTO/FUGA EN EL ANDEN 16/03/2021
31	15/03/2021	1049709	C-45-N-5A-33	FUGA DE MEDIDOR	
32	16/03/2021	1236550	C-34-N-44-65	FUGA DE MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 16/03/2021
33	16/03/2021	1227547	K-29A-N-26-92	FUGA DE MEDIDOR	SE VISITÓ EL PREDIO Y SE ENCONTRÓ SIN NOVEDAD 16/03/2021
34	16/03/2021	1145696	K-19-N-31-32	FUGA POR ROBO DE MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 16/03/2021
35	24/03/2021	1303538	K-28-N-20-22	MEDIDOR FUGA	SE CORRIGIÓ 24-03-2021
36	24/03/2021	1265487	K-22-N-11-05	FUGA DE MEDIDOR	NO HABIA FUGA
37	24/03/2021	1297772	K-29-N-16-25	FUGA DE MEDIDOR	SE CORRIGIÓ LA FUGA
38	24/03/2021	1275938	C-15-N-21-65	FUGA DE MEDIDOR	SE CORRIGIÓ LA FUGA
39	24/03/2021	1231726	K-42A-N-35-20	FUGA DE MEDIDOR	SE CORRIGIÓ LA FUGA
40	24/03/2021	6372721	C-65-N-8 OESTE-56 MZ-A CS-11	FUGA DE MEDIDOR	SE CORRIGIÓ LA FUGA
41	24/03/2021	1235970	K-45-N-35A-57 MZ-26 CS-10	FUGA DE MEDIDOR	SE CORRIGIÓ LA FUGA
42	24/03/2021	6395954	C-57A-N-6 OESTE-59 MZ-X CASA-13	FUGA DE MEDIDOR	SE CORRIGIÓ LA FUGA
43	25/03/2021	6368758	C-60B-N-2A OESTE-22 MZ-H CS-11	FUGA DE MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 25-03-2020
44	25/03/2021	6369677	C-61-N-3A OESTE-04 MZ-L LT-10	FUGA DE MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 25-03-2020
45	25/03/2021	6334244	C-61-N-2A OESTE-28 MZ-K LT-10	FUGA DE MEDIDOR	SE CORRIGIÓ LA FUGA
46	25/03/2021	1030172	C-42B-N-11A-63	FUGA DE MEDIDOR	SE CORRIGIÓ LA FUGA
47	25/03/2021	1319322	VILLA NARIÑO MZ-T LT-22	FUGA DE MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 25-03-2020
48	25/03/2021	1319559	VILLA NARIÑO MZ-U LT-24	FUGA DE MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 25-03-2020
49	25/03/2021	6331505	VILLA NARIÑO MZ-S LT-25	FUGA DE MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 25-03-2020
50	25/03/2021	1044890	K-10B-N-45A-34	FUGA DE MEDIDOR	SE CORRIGIÓ FUGA 25-03-2020
51	26/03/2021	1036473	K-10A-N-47-27	FUGA DE MEDIDOR	FUGA DE ANDEN REPORTAR A TECNICA
52	26/03/2021	1060476	K-7B-N-40-55	FUGA DE MEDIDOR	FUGA ATRÁS DEL MEDIDOR ENCHAPE TECNICA
53	26/03/2021	1061286	C-40A-N-9B-31	FUGA DE MEDIDOR	REPARADA 26/03/2021
54	26/03/2021	1062386	C-40B-N-6-81	FUGA DE MEDIDOR	REGISTRO FUGA DESHABITADO, SE CERRÓ EL REGISTRO

55	26/03/2021	1062815	K-6-N-40BIS-32	FUGA DE MEDIDOR	DAÑO EN EL REGISTRO DE BOLA, NO HABIA NADIE, SE DEJA CERRADO EL REGISTRO PARA CONTROLAR LA FUGA, MIENTRAS AUTORIZAN EL CAMBIO DEL REGISTRO. 29/03/2021
56	26/03/2021	1049441	C-45C-N-5-21	FUGA EN EL ANDEN	YA HABIA SIDO REPARADA 29/03/2021
57	26/03/2021	1060939	K-9-N-40-70	FUGA EN EL ANDEN	YA HABIA SIDO REPARADA 29/03/2021
58	26/03/2021	1018867	C-39A-N-14-03	FUGA EN EL MEDIDOR	YA REPARADA 29/03/2021
59	29/03/2021	1037063	K-10-N-46-45	FUGA EN EL MEDIDOR	REPARADA 29/03/2021
60	29/03/2021	1033384	C-45A-N-11A-80	FUGA EN EL MEDIDOR	REPARADA 29/03/2021
61	30/03/2021	1074075	T-11-N-20A-42	FUGA EN EL MEDIDOR	SE REPORTA A TECNICA 30/03/2021

Todas las fugas reportadas por la oficina de facturación en el aforo de lecturas son reparadas de inmediato aquellas que están dentro de la cámara de registro del medidor, las que son relacionadas con la acometida son reportadas a la unidad de acueducto de la dirección técnica para que sean reparadas.



812.25.01.0211.21

Página 51 de 120

La efectividad de la medición en el año 2019 fue en promedio del 90.9%, en el año 2020 el 92.2, y en el transcurso de los dos primeros meses de 2021 es del 93.3%, se está mejorando el indicador gracias al seguimiento de las novedades y catastro de medidores que tiene la EAAAY.

El reporte de la facturación de marzo no es posible generarlo en esta fecha por el software comercial SYSMAN de la EAAAY, por motivos que no se ha liquidado este mes y no se ha hecho cierre.

NOTA: El día 12 de marzo se programa a todo el personal para la dirección técnica para emergencia por poco caudal, y se programa la revisión de todos los filtros de los medidores del sector 1B, donde se abastece de la planta alterna.

#### MANTENIMIENTO MACRO MEDIDOR DE UNICENTRO 2-03-2021



#### MANTENIMIENTO MACRO SALIDA DE POZO MANGA DE COLEO 03-03-2021



 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT: 844.000.755-4</p>	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.02.01
			<b>Versión</b> 05	

812.25.01.0211.21

Página 52 de 120

El día 3 de marzo se realiza mantenimiento correctivo al macro medidor de 6", tipo woltman, se reporta que presenta daño en su unidad de registro (Turbina descentrada, por el desgaste del pivote, y que se realiza mantenimiento, pero el medidor es necesario su cambio; el día 10 de marzo se realiza la reposición del macro medidor, medidor nuevo del mismo tipo.

MACRO MEDIDOR NUEVO, SALIDA POZO MANGA DE COLEO.



### **PUNTO 8 TRÁMITE PARA MEDIDORES ENTRE REJAS**

Se realiza seguimiento a las inmuebles que presentan el medidor entre rejas, pero este punto se deja pendiente la suspensión del servicio o terminación del contrato por el tema PANDEMIA DEL COVID 19, hasta no levantarse la medida de emergencia por el gobierno nacional, se han visitado a los inmuebles y en su mayoría es posible el aforo de las lecturas.

### **6. Gestión de Cartera: Depuración, definición e implementación de programas de recuperación de cartera con cronograma mensual, suspensiones y verificación suspensiones (perdidas), cobro jurídico, información actualizada y de calidad.**

#### **Evolución y Gestión de Recuperación de la Cartera**

La Unidad de Cartera de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, EICE – ESP, desde el 19 de marzo de 2020, aplazó las suspensiones y cortes del servicio de acueducto, obedeciendo las directrices emanadas por el Gobierno Nacional y ratificadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, en marco del Estado Emergencia, Económica, Social y Ecológica por el COVID-19.

Durante la vigencia de 2021, se han venido realizando las siguientes actividades con el fin de mejorar el indicador de eficiencia en el recaudo y disminuir la cartera.

	<b>INFORMES</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

812.25.01.0211.21

Página 53 de 120

- ✓ Mediante Resolución 1719.20 del 10 de noviembre de 2020, se aprobó un Plan de Alivio de Cartera con vigencia hasta el 31 de enero de 2021 y con fecha 29 de enero de 2021, el Comité de Cartera aprobó un nuevo plan de alivio de cartera mediante Resolución 0178.21 del 29 de enero de 2021, que comenzó a regir desde el 1 de febrero hasta el 30 de abril de 2021, que se aplicará a 1.632 usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses.
- ✓ Notificación de cobros prejurídicos a usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses
- ✓ Entrega de avisos de invitación a realizar el pago de los servicios públicos
- ✓ Entrega de notificaciones de cortes y suspensiones del servicio para el sector comercial
- ✓ Se realizaron Cortes y suspensiones al sector comercial
- ✓ Se están realizando reconexiones y reinstalaciones cuando el usuario lo requiere.
- ✓ Financiación de deudas a los suscriptores y/o usuarios que lo requieran sin excepción alguna, mediante acuerdos de pago.
- ✓ Se realizaron abonos a las deudas a quienes lo han solicitado
- ✓ Se realizaron visitas de campo para detectar fraudes e ilegales
- ✓ Notificación a usuarios con defraudación de fluidos
- ✓ Notificación a usuarios cobros retroactivo por defraudación de fluidos
- ✓ Continuación de visitas a campo por sectores hidráulicos con el fin de identificar los establecimientos comerciales tales como: Lavaderos de vehículos, Restaurantes, Hoteles.

### **Ejecución de Actividades realizadas para mejorar la eficiencia en el recaudo y disminuir la cartera.**

La Unidad de Cartera de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, EICE - ESP, con el fin de mantener una mejora continua en los procesos que se realizan para gestionar el recaudo y disminuir la cartera, ha realizado las siguientes actividades durante la vigencia de 2021.

#### **Plan Alivio de Cartera**

Mediante Resolución 1719.20 del 10 de noviembre de 2020, se implementó un Plan de Alivio de Cartera, dirigido a 1.932 usuarios con fecha de vencimiento el 31 de enero de 2021.

Se ha creado la necesidad de mantener vigente un Plan de Alivio de Cartera, con el fin de brindarle al usuario, las facilidades de ponerse al día con las deudas por los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, motivo por el cual; el Comité de Cartera Mediante Resolución 830.43.0178.21 del 29 de enero de 2021, aprobó un Plan de Alivio con una vigencia del 1 de febrero al 30 de abril de 2021, y se dará aplicación a 1.632 usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses.

En la notificación de los Planes de Alivio de Cartera, se evidenció que la base de datos en el Sistema Comercial de la Empresa se encuentra desactualizada, toda vez que el predio corresponde a otras personas diferentes, motivo por el cual; el usuario al llegar la comunicación a nombre de otra persona hace caso omiso a la información, razón que atrasa los procesos en los cobros coactivos, ya que; se debe comenzar a perseguir el nuevo propietario del predio.

### Financiación

Durante la vigencia de 2021, se han firmado 368 acuerdos de pago con una afectación de cartera por la suma de CUATROCIENTOS CINCUENTA Y DOS MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL CIENTO SETENTA PESOS (452.887.170.00), con un recaudo de cuota inicial del 41%, que equivale a CIENTO OCHENTA Y SIETE MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y DOS MIL DOSCIENTOS SETENTA PESOS (187.842.270.00.00) y un saldo financiado del 59% correspondiente a DOSCIENTOS SESENTA Y CINCO MILLONES CUARENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS PESOS (265.044.900.00)

#### FINANCIACION MEDIANTE ACUERDOS DE PAGO

Mes	Cantidad Acuerdos	Valor Acuerdo de Pago	Cuota Inicial	Saldo a Financiar	% Recaudado
Enero	98	200,733,310	88,232,222	112,501,088	44%
Febrero	115	85,925,970	35,716,016	50,209,954	42%
Marzo	155	166,227,890	63,894,032	102,333,858	38%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>452,887,170</b>	<b>187,842,270</b>	<b>265,044,900</b>	<b>41%</b>

El saldo de cartera pendiente de pago mediante financiación se espera recaudar de la siguiente manera:

- El 49% equivalente a 179 suscriptores, se espera recaudar en seis (6) meses
- El 49% equivalente a 179 suscriptores, fue financiado a doce (12) meses
- El 2% correspondiente a 10 suscriptores, se financió a un periodo mayor a 12 meses

En la siguiente gráfica se muestra la tendencia de la financiación mediante acuerdos de pago, donde enero presenta el mayor valor de financiación en comparación con febrero y marzo de 2021, debido a que en enero la Empresa de Servicios Públicos de Aguazul, realizó financiación de la deuda por concepto de Disposición Final en el Relleno Sanitario Cascajar.



En enero se muestra la mayor eficiencia en el recaudo mediante acuerdos de pago, ya que; ingresó la cuota inicial de la financiación realizada con la Empresa de Servicios Públicos de Aguazul, sobre la deuda por Disposición Final en el Relleno Sanitario Cascajar.



Se realizó seguimiento a los acuerdos de pago firmados durante la vigencia de 2021, y se pudo evidenciar que:

- ✚ 12 acuerdos de pago fueron cumplidos por tiempo de financiación
- ✚ 17 acuerdos de pago cumplidos con una cuota pendiente por facturar
- ✚ 21 acuerdos de pago cumplidos con dos cuotas pendientes por facturar
- ✚ 37 acuerdos de pago cumplidos con tres cuotas pendientes por facturar
- ✚ 281 acuerdos de pago financiados a más de cuatro meses y que fueron firmados durante la vigencia de 2021.

Se concluye que los usuarios están cumpliendo con lo pactado en los acuerdos de pago, ya que; no han dejado de cancelar la factura con morosidad mayor a dos meses.

**Abonos:** Los abonos se expiden a solicitud de los suscriptores o usuarios que, por motivo del Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica por la pandemia por el COVID-19, se han visto afectados para realizar el pago total de la factura, una vez levantada esta medida se comenzarán a disminuir paulatinamente los abonos.

En el siguiente cuadro se relaciona la estadística de los abonos realizados durante la vigencia de 2021, donde se evidencia que; el valor de la cartera de los usuarios que solicitaron abono es de SEISCIENTOS CUARENTA MILLONES DOSCIENTOS DIEZ MIL SETECIENTOS TREINTA PESOS (640.210.730.00) de los cuales se recaudó el 53% equivalente a TRESCIENTOS TREINTA Y SIETE MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS (337.556.764.00) y un saldo por recaudar del 47% por la suma de TRESCIENTOS DOS MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS (302.653.966.00)

Mes	Número de Abonos	Valor Deuda	Valor Abono	Saldo Pendiente	% Recaudado	% Pendiente por Recaudar
Enero	629	204,868,470	110,018,570	94,849,900	54%	46%
Febrero	615	205,323,510	105,843,543	99,479,967	52%	48%
Marzo	676	230,018,750	121,694,651	108,324,099	53%	47%
<b>Total</b>	<b>1920</b>	<b>640,210,730</b>	<b>337,556,764</b>	<b>302,653,966</b>	<b>53%</b>	<b>47%</b>

## Ejecución de actividades

En el siguiente cuadro se pueden ver las actividades ejecutadas durante la vigencia de 2021, y su respectivo aporte financiero. El valor de los acuerdos de pago es el equivalente a la cuota inicial, ya que; fue el valor que ingreso en efectivo, el restante queda como saldo de financiación que se espera recaudar mensualmente según lo estipulado en los acuerdos de pago firmados.

El valor recaudado mediante actividades administrativas y operativas durante la vigencia de 2021, asciende a la suma de QUINIENTOS VEINTINUEVE MILLONES CUATROCIENTOS CUATRO MIL CIENTO OCHENTA Y SEIS PESOS (529.404.186.00)

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y OPERATIVAS VIGENCIA 2021									
ITEM	ACTIVIDADES EN CAMPO	ENERO	VALOR	FEBRERO	VALOR	MARZO	VALOR	TOTAL ACTIVIDADES BIMESTRE	TOTAL RECAUDADO BIMESTRE
1	ACUERDOS DE PAGO	98	88,232,222	115	35,716,016	155	63,894,032	368	187,842,270
2	ABONOS PARCIALES	629	110,018,570	615	105,843,543	676	121,694,651	1,920	337,556,764
3	CORTES	32	126,905	77	153,086	131	97,589	240	377,580
4	SUSPENSIONES	0	80,069	0	76,904	46	101,647	46	258,620
5	RECONEXIONES	10	31,998	12	28,925	19	38,068	41	98,991
6	REINSTALACIONES	16	26,354	12	37,424	18	29,273	46	93,051
7	FRAUDES E ILEGALES ENCONTRADOS	32	878,640	77	848,377	42	1,449,893	151	3,176,910
8	AVISOS INVITACION DE PAGO	5,836	0	11,629	0	5,847	0	23,312	0
9	INSPECCIONES DE CAMPO	10,217	0	3,835	0	11,420	0	25,472	0
10	NOTIFICACIONES PERSUASIVO	59	0	291	0	0	0	350	0
11	APERTURA EXPEDIENTE COBRO COACTIVO	0	0	0	0	47		47	0
12	INSPECCION MATRICULAS NUEVAS	71	0	93	0	93	0	257	0
13	SUSPENSION TEMPORAL	31	0	47	0	71	0	149	0
<b>TOTAL ACTIVIDADES</b>		<b>17,031</b>	<b>199,394,758</b>	<b>16,803</b>	<b>142,704,275</b>	<b>18,565</b>	<b>187,305,153</b>	<b>52,399</b>	<b>529,404,186</b>

- En diciembre se comenzó el proceso de visitas a campo por sectores hidráulicos con el fin de identificar los establecimientos comerciales tales como: Lavaderos de vehículos, Restaurantes, Hoteles, proceso que ya fue terminado y se encuentra en tabulación de la información.
- Durante la vigencia de 2021, se han entregado 23.312 avisos a los usuarios invitándolos a realizar el pago de la deuda, como se muestra en el cuadro anterior.
- Se han realizado 257 visitas para matriculas nuevas
- Se han realizado 149 suspensiones temporales

### Cobros coactivos 2021

Como se ha venido mencionando en los informes anteriores, los cobros coactivos fueron asignados desde enero de 2020, a la Dirección Comercial, siendo el ejecutor el Director Comercial.

La Dirección Comercial, cuenta con el apoyo de dos (2) funcionarias contratadas por Orden de Prestación de Servicios, para manejar el tema de cobros en etapa administrativa y coactiva a los suscriptores o usuarios que presentan morosidad mayor a seis (6) meses.

La ejecución de cobros coactivos se ha visto afectados toda vez que, las funcionarias que venían ejecutando este proceso se les terminó el contrato desde el 18 de diciembre de 2020

y fueron contratadas hasta finales de febrero de 2021, motivo por el cual; durante los meses de febrero y marzo no se muestran actividades.

En la Unidad de cartera reposan 452 expedientes en cobro coactivos vigentes.

Actividades realizadas dentro de los procesos de cobro administrativo coactivo durante el mes de marzo de 2021.

Mes	Número de expedientes ejecutados	Mandamientos de Pago	Oficios Solicitud de Embargos	Oficios Solicitud de Desembargos	Acumulacion Interrupción	Auto Suspension Acuerdo Pago	Terminación y archivo Resolución seguir adelante con la ejecución	Citaciones	Notificación Correo	Notificación Suspensión	Notificación archivo	Citación WEB	Notificación Resolución	Total Actividades	
Marzo	452	51	845	176	2 2	18	10	5	49	17	5	5	12	5	1202

#### El procedimiento de cobro coactivo es el siguiente:

- a. El funcionario ejecutor emite mandamiento de pago en contra del suscriptor y envía citación para notificación personal en el que solicita al ejecutado presentarse a las instalaciones de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP, en el término de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de la entrega de la comunicación.
- b. Si vencido el término el suscriptor no comparece, el Funcionario Ejecutor procede a notificar por aviso al ejecutado, para lo cual envía copia del mandamiento de pago. Así, el accionado cuenta con quince (15) días hábiles siguientes a la notificación del mandamiento de pago para cancelar el monto de la deuda con sus respectivos intereses o propone mediante escrito las excepciones que considere pertinente.
- c. De no ser posible notificar al suscriptor por aviso, ya sea porque el inmueble se encontraba cerrado durante las visita o quien recibe el oficio es una persona diferente al ejecutado, una vez devuelta la notificación a las instalaciones de la Empresa, el Funcionario Ejecutor notificará por página web a este último; caso en el cual contará con 15 días hábiles siguientes a la publicación para cancelar el monto de la deuda con sus respectivos intereses o propone mediante escrito las excepciones que considere pertinente.
- d. A partir del día siguiente del vencimiento del término anteriormente mencionado, el Funcionario Ejecutor estará facultado para expedir la resolución que ordene seguir adelante con la ejecución, cuya duración dependerá de los trámites internos y externos (de las diferentes entidades bancarias o públicas) para hacer efectivo el cobro de la obligación a favor de la Empresa.

Sobre lo anterior es importante resaltar que los términos aquí señalados comienzan a transcurrir a partir de la entrega efectiva de la correspondencia pertinente a los procesos de cobro, por parte de la Unidad de Archivo. Asimismo, la duración de los diferentes trámites administrativos internos tales como la organización de documentos, la depuración de expedientes, la verificación de datos del suscriptor, la investigación de bienes en VUR, entre otros factores, determinan la celeridad en la gestión de cobro.

## COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA – 2021

### Cartera por Edades de vencimiento a febrero de 2021

La cartera por edades de vencimiento consolidada por servicios, a febrero de 2021, presenta una disminución de CIENTO TREINTA MILLONES VEINTIOCHO MIL CIENTO CUARENTA Y CUATRO PESOS (130.028.144.00) en comparación con enero de 2021.



### Tendencia mensual de la Cartera

En el cuadro se evidencia que en febrero la cartera que presenta incremento fue la de 91 a 120 días, 151 a 180 días y la mayor a 360 días, la demás cartera disminuyó en febrero en comparación con enero de 2021.

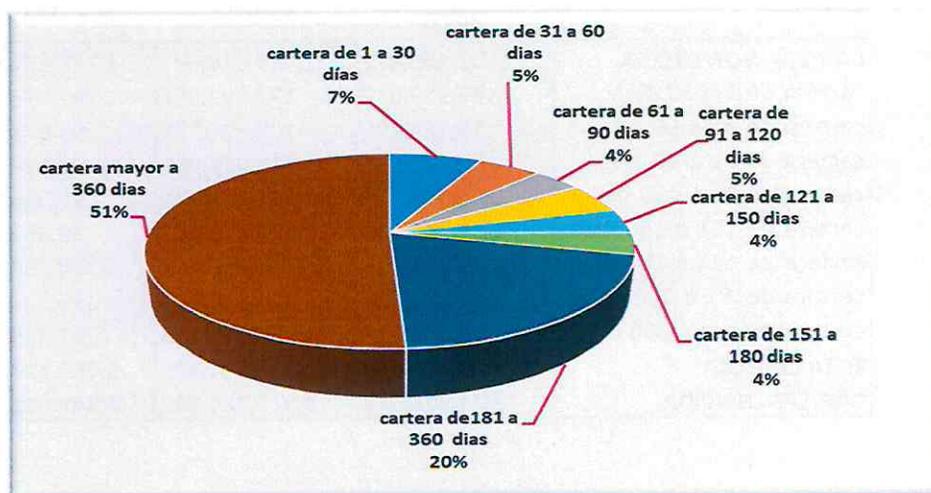
<b>CARTERA POR EDADES DE VENCIMIENTO A FEBRERO DE 2021</b>			
Edades	Diciembre de 2020	Enero	Febrero
<b>CARTERA NO VENCIDA</b>	<b>1,662,450,377</b>	<b>1,589,970,662</b>	<b>1,720,087,454</b>
cartera de 1 a 30 días	147,359,672	177,653,958	142,578,991
cartera de 31 a 60 días	119,788,228	109,874,135	96,948,194
cartera de 61 a 90 días	103,767,910	119,911,069	77,697,155
cartera de 91 a 120 días	106,351,786	90,277,188	95,097,503
cartera de 121 a 150 días	58,953,911	106,543,143	78,362,562
cartera de 151 a 180 días	43,908,108	50,805,403	70,254,822
cartera de 181 a 360 días	601,193,011	500,110,799	396,727,796
cartera mayor a 360 días	840,601,456	923,888,638	991,369,166
<b>TOTA CARTERA</b>	<b>3,684,374,459</b>	<b>3,669,034,995</b>	<b>3,669,123,643</b>
<b>CARTERA VENCIDA</b>	<b>2,021,924,082</b>	<b>2,079,064,333</b>	<b>1,949,036,189</b>

A continuación, se muestra la cartera compara por edades con su respectiva variación absoluta y relativa, donde se evidencia que la cartera no vencida presenta un aumento del 8% y la cartera vencida disminuyó el 7%, a febrero, en comparación con enero de 2021.

CARTERA VENCIDA Y NO VENCIDA POR EDADES Y SERVICIOS - ENERO - FEBRERO DE 2021					
EDAD	MESES		VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA	ANALISIS DE INFORMACION
	ENERO	FEBRERO			
Cartera No Vencida	1,589,970,662	1,720,087,454	-130,116,792	-8%	La cartera no vencida aumento el 8% en febrero en comparación enero de 2021, y la cartera vencida consolidada por edades a febrero disminuyó el 7% durante el mismo periodo. <b>Justificación:</b> a) La variación de la cartera es debido a que no se están realizando suspensiones y cortes del servicio desde la declaratoria de la Emergencia Sanitaria, Económica, Social y Ambiental por la pandemia del COVID-19 y b) Durante estos dos meses no se ejecutó cobros coactivos debido a que no setenia contratado el personal que ejecuta estas actividades.  <b>Plan de Mejora:</b> 1. El Comité de Depuración de Cartera, mediante Resolución 0178.21, aprobó un plan de alivio de cartera, dirigido a los usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses, con una duración hasta el 30 de abril de 2021. 2. Se continuará con el proceso de cobro coactivos y se dará inicio a nuevos procesos en su etapa persuasiva. 3. Se continuará ofreciendo el sistema de financiación mediante acuerdos de pago. 4. Durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria, se continuará expidiendo abonos a la deuda, una vez levantada la Emergencia Sanitaria, se comenzarán a disminuir el sistema de abonos a la deuda. 5. Se continuará realizando barridos por los barrios para detectar fraudes e ilegales. 6. Se continuará enviando mensualmente los avisos de invitación a realizar el pago. 7) Se continuará con la identificación de lavaderos, restaurantes y hoteles.
cartera de 1 a 30 días	177,653,958	142,578,991	35,074,967	25%	
cartera de 31 a 60 días	109,874,135	96,948,194	12,925,941	13%	
cartera de 61 a 90 días	119,911,069	77,697,155	42,213,914	54%	
cartera de 91 a 120 días	90,277,188	95,097,503	-4,820,315	-5%	
cartera de 121 a 150 días	106,543,143	78,362,562	28,180,581	36%	
cartera de 151 a 180 días	50,805,403	70,254,822	-19,449,419	-28%	
cartera de 181 a 360 días	500,110,799	396,727,796	103,383,003	26%	
cartera mayor a 360 días	923,888,638	991,369,166	-67,480,528	-7%	
Cartera no vencida y vencida	3,669,034,995	3,669,123,643	-88,648	0%	
Total Cartera Vencida	2,079,064,333	1,949,036,189	130,028,144	7%	
DIFERENCIA	130,028,144				

La cartera por edades de vencimiento a febrero de 2021, presenta la siguiente clasificación porcentual dentro de la gráfica, siendo la cartera mayor a 360 días la de mayor ocupación con el 51%, seguida de la cartera de 181 a 360 días con el 20%.

- Cartera mayor a 360 días el 51%
- Cartera de 181 a 360 días el 20%
- Cartera de 1 a 30 días el 7%
- Cartera de 61 a 90 días el 4%
- Cartera de 31 a 60 días el 5%
- Cartera de 91 a 120 días el 5%
- Cartera de 121 a 150 días el 4%
- Cartera de 151 a 180 días el 4%

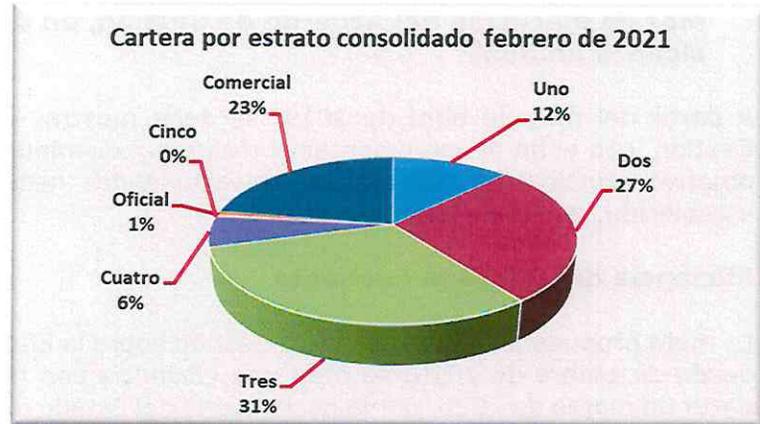


La cartera mayor a 360 días asciende a la suma de NOVECIENTOS NOVENTA Y UN MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y NUEVE MIL CIENTO SESENTA Y SEIS PESOS (991.369.166.00), que se están ejecutando mediante cobro coactivo, es de aclarar que este proceso es de tiempos, además; las funcionarias encargadas de ejecutar cobros coactivos, no tienen continuidad laboral y esto hace que no se evidencie un resultado más efectivo del que se está presentando.

### Cartera consolidada por Estrato

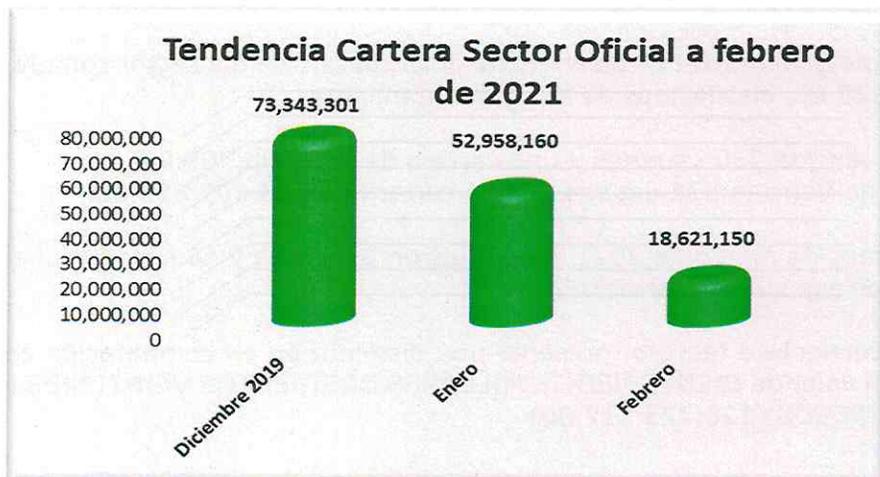
La gráfica muestra la cartera consolidada por estrato a febrero de 2021, y su posición porcentual, se evidencia que el estrato 3 es el que presenta mayor cartera vencida.

- ✚ Estrato 3 - 31%
- ✚ Estrato 2 - 27%
- ✚ Sector Comercial 23%
- ✚ Estrato 1 - 12%
- ✚ Estrato 4 - 6%
  
- ✚ Sector Oficial - 1%
- ✚ Estrato cinco - 0%



### Cartera Sector Oficial

La cartera del sector oficial durante la vigencia de 2021, presenta una variación debido a que las entidades públicas por trámites a veces no alcanzan a realizar el pago durante el mes en que se genera la deuda.



	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.02.01
			<b>Versión</b> 05	

812.25.01.0211.21

Página 62 de 120

La Unidad de Cartera, cada mes genera las facturas de las siguientes entidades y se envía la relación para que efectúen en el pago, motivo por el cual se ve la disminución de la cartera del sector oficial.

-  Alcaldía Municipal
-  Secretaría de Educación
-  Indev

### **7. Gestión y eficiencia del Recaudo**

- **Incrementar la Eficiencia de Recaudo mensualmente, a partir del séptimo mes de ejecución del Acuerdo de Gestión, en 0,5 puntos porcentuales hasta alcanza un 85%.**

A partir del mes de abril de 2019, se debe mostrar el cumplimiento del Acuerdo de Gestión, con el fin de incrementar el recaudo y disminuir la cartera. Es de aclarar que el objetivo principal ha sido aplicar las actividades necesarias para cumplir esta meta establecida, que debe alcanzar el 85%.

#### **Eficiencia del Recaudo Corriente**

La meta propuesta en el Acuerdo de Gestión sobre la Eficiencia en el Recaudo, se cumplió desde diciembre de 2019, se traía una eficiencia con tendencia al crecimiento, pero; a partir de marzo de 2020, por la declaratoria del Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica por la Pandemia del COVID -19, se dejó de realizar los cortes y suspensiones del servicio, teniendo en cuenta que esta actividad es una de las formas de presionar al usuario para que realice el pago de la factura.

El 27 de enero de 2021, mediante Acta 002.21, el Comité de Cartera aprobó la propuesta hecha por la Unidad de Cartera de realizar nuevamente los cortes y suspensiones del servicio de acueducto al Sector Comercial, ya que; este sector no se encuentra protegido por la normatividad vigente en la declaratoria de la Emergencia Sanitaria, Económica, Social y Ambiental por la Pandemia del COVID-19. (Resoluciones CRA 911.20, 936.20.)

Según informe generado el 27 de enero de 2021, la cartera del sector comercial asciende a 404.145.828.00, clasificados de la siguiente manera:

- Cartera vencida 330 usuarios y una cartera de 300.538.209.00
- Cartera no Vencida 526 usuarios y una cartera de 103.607.619.00.

Durante el mes de marzo de 2021, se realizaron 89 cortes y 46 suspensiones del sector comercial correspondiente al ciclo 5.

El recaudo corriente a febrero, presenta una disminución en comparación con enero de 2021, por un valor de CIENTO VEINTE MILLONES DOSCIENTOS VEINTITRES MIL CIENTO DIECISIETE PESOS (120.223.117.00)

### Recaudado Corriente 2021

Mes	Diciembre 2020	Enero	Febrero	Total
Acueducto	958,451,776	1,036,728,435	948,998,639	1,985,727,074
La Bendición	18,797,886	20,658,578	27,683,172	48,341,750
<b>Total Acueducto</b>	<b>977,249,662</b>	<b>1,057,387,013</b>	<b>976,681,811</b>	<b>2,034,068,824</b>
Alcantarillado	372,789,828	416,638,009	361,412,659	778,050,668
Aseo sin Disposición	432,721,052	424,616,315	477,929,768	902,546,083
Disposición Final	122,101,612	139,732,929	102,126,911	241,859,840
<b>Total Aseo</b>	<b>554,822,664</b>	<b>564,349,244</b>	<b>580,056,679</b>	<b>1,144,405,923</b>
<b>Total</b>	<b>1,904,862,154</b>	<b>2,038,374,266</b>	<b>1,918,151,149</b>	<b>3,956,525,415</b>

### Facturado Corriente 2021

Mes	Diciembre 2020	Enero	Febrero	Total
Acueducto	1,268,428,346	1,355,888,886	1,218,768,887	2,574,657,773
La Bendición	33,981,701	36,463,358	45,683,725	82,147,083
<b>Total Acueducto</b>	<b>1,302,410,047</b>	<b>1,392,352,244</b>	<b>1,264,452,612</b>	<b>2,656,804,856</b>
Alcantarillado	480,436,366	527,377,441	456,373,657	983,751,098
Aseo sin Disposición	551,168,927	526,912,481	596,995,251	1,123,907,732
Disposición Final	161,704,894	146,797,913	123,276,121	270,074,034
<b>Total Aseo</b>	<b>712,873,821</b>	<b>673,710,394</b>	<b>720,271,372</b>	<b>1,393,981,766</b>
<b>Total</b>	<b>2,495,720,234</b>	<b>2,593,440,079</b>	<b>2,441,097,641</b>	<b>5,034,537,720</b>

### Eficiencia del Recaudo

Mes	Diciembre 2020	Enero	Febrero	Total
Acueducto	76%	76%	78%	77%
La Bendición	55%	57%	61%	59%
<b>Total Acueducto</b>	<b>75%</b>	<b>76%</b>	<b>77%</b>	<b>77%</b>
Alcantarillado	78%	79%	79%	79%
Aseo sin Disposición	79%	81%	80%	80%
Disposición Final	76%	95%	83%	90%
<b>Total Aseo</b>	<b>78%</b>	<b>84%</b>	<b>81%</b>	<b>82%</b>
<b>Total</b>	<b>76%</b>	<b>79%</b>	<b>79%</b>	<b>79%</b>

Se tomó como referencia la eficiencia en el recaudo a diciembre de 2020, para realizar el análisis para la vigencia de 2021.

La Eficiencia en el recaudo corriente a febrero de 2021, presenta un incremento de tres (3) puntos porcentuales en comparación con diciembre de 2020, con un pendiente de recuperar de seis (6) puntos porcentuales para cumplir nuevamente la meta establecida según Acuerdo de Gestión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios,

meta que ya había sido cumplida, pero por la declaratoria de la Emergencia Sanitaria, Económica, Social y Ambiental por la Pandemia del COVID-19, se suspendió el corte del servicio de acueducto y los usuarios dejaron de pagar la factura, motivo por el cual; la eficiencia en el recaudo disminuyó significativamente en el mes de marzo de 2020.

A continuación, se muestra la eficiencia en el recaudo mensual y porcentualmente por cada uno de los servicios prestados, incluyendo la eficiencia en el recaudo de la Ciudadela la Bendición ya que se comenzó a recaudar desde noviembre de 2020 y presenta una eficiencia del 61% a febrero de 2021.



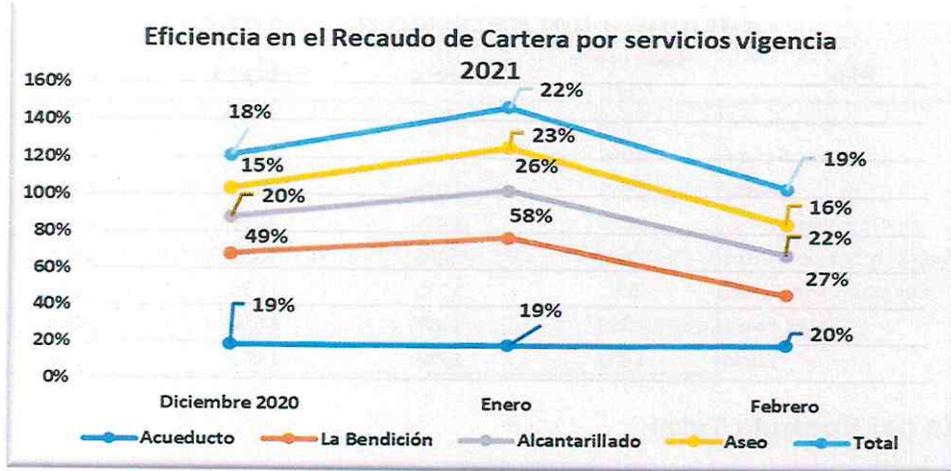
**Servicio de acueducto:** Presenta una eficiencia en el recaudo del 78% a febrero de 2021, un pendiente por recuperar de siete (7) puntos porcentuales para cumplir la meta establecida mediante Acuerdo de Gestión con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**Servicio de alcantarillado:** Presenta una eficiencia en el recaudo del 79% a febrero de 2021, un pendiente por recuperar de seis (6) puntos porcentuales para cumplir la meta establecida mediante Acuerdo de Gestión con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**Servicio de aseo:** Presenta una eficiencia en el recaudo del 81% a febrero de 2021, un pendiente por recuperar de cuatro (4) puntos porcentuales para cumplir la meta establecida mediante Acuerdo de Gestión con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

### **Eficiencia en el Recaudo de Cartera**

Al realizar la comparación de la eficiencia en el recaudo a febrero de 2021, se evidencia que disminuyó en tres (3) puntos porcentuales en comparación con enero de 2021, debido a que durante estos meses no se ejecutaron cobros coactivos ya que no se tenía contratado el personal que realiza estas actividades.



## Recaudado Cartera

Mes	Diciembre 2020	Enero	Febrero	Total
Acueducto	201,848,419	210,650,297	223,032,487	433,682,784
La Bendición	8,161,506	13,631,693	8,377,475	22,009,168
<b>Total Acueducto</b>	<b>210,009,925</b>	<b>224,281,990</b>	<b>231,409,962</b>	<b>455,691,952</b>
Alcantarillado	84,777,494	111,402,140	93,344,663	204,746,803
Aseo sin Disposición	94,525,732	134,476,504	89,777,726	224,254,230
Disposición Final	1,331,447	7,680,812	2,612,560	10,293,372
<b>Total Aseo</b>	<b>95,857,179</b>	<b>142,157,316</b>	<b>92,390,286</b>	<b>234,547,602</b>
<b>Total</b>	<b>390,644,598</b>	<b>477,841,446</b>	<b>417,144,911</b>	<b>894,986,357</b>

## Facturado cartera

Mes	Diciembre 2020	Enero	Febrero	Total
Acueducto	1,063,330,940	1,114,626,597	1,141,500,344	2,256,126,941
La Bendición	16,596,511	23,379,566	30,856,596	54,236,162
<b>Total Acueducto</b>	<b>1,079,927,451</b>	<b>1,138,006,163</b>	<b>1,172,356,940</b>	<b>2,310,363,103</b>
Alcantarillado	420,009,608	434,703,268	419,556,374	854,259,642
Aseo sin Disposición	590,462,453	606,951,355	547,782,460	1,154,733,815
Disposición Final	47,708,785	20,630,226	16,568,834	37,199,060
<b>Total Aseo</b>	<b>638,171,238</b>	<b>627,581,581</b>	<b>564,351,294</b>	<b>1,191,932,875</b>
<b>Total</b>	<b>2,138,108,297</b>	<b>2,200,291,012</b>	<b>2,156,264,608</b>	<b>4,356,555,620</b>

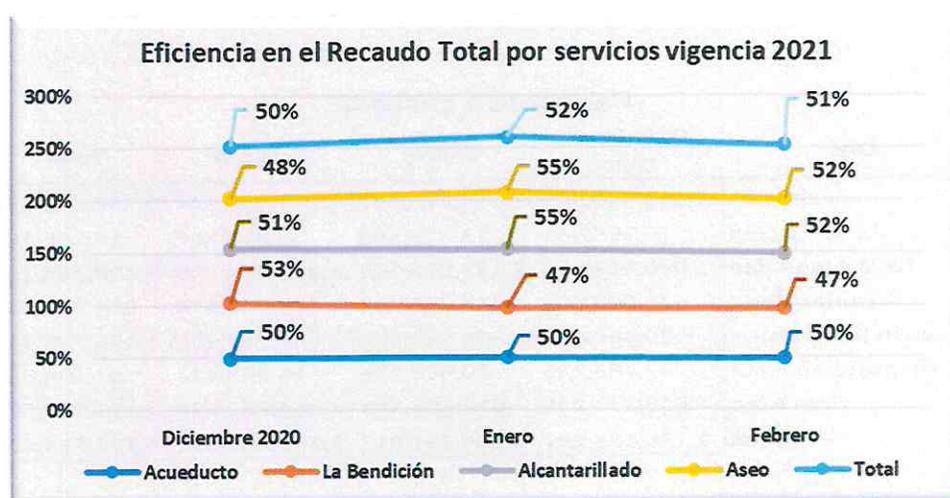
### Eficiencia del Recaudo de cartera

Mes	Diciembre 2020	Enero	Febrero	Total
Acueducto	19%	19%	20%	19%
La Bendición	49%	58%	27%	41%
<b>Total</b>	<b>19%</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
Alcantarillado	20%	26%	22%	24%
Aseo sin Disposición	16%	22%	16%	19%
Disposición Final	3%	37%	16%	28%
<b>Total Aseo</b>	<b>15%</b>	<b>23%</b>	<b>16%</b>	<b>20%</b>
<b>Total</b>	<b>18%</b>	<b>22%</b>	<b>19%</b>	<b>21%</b>

### Eficiencia del Recaudo Total

La eficiencia en el recaudo en marzo de 2020, presentó una disminución en comparación con febrero, fecha en que se declaró la Emergencia Sanitaria, Económica, Social y Ambiental por la Pandemia del COVID-19, y por normatividad del Gobierno Nacional se dejó de suspender el servicio y se ordenó la reconexión del servicio que se encontraba cortado a diferencia de las presuntas defraudaciones de fluidos. (Ilegales y Posibles Fraudes)

Independiente de no estar suspendiendo el servicio por morosidad, la eficiencia en el recaudo ha presentado una tendencia al crecimiento mensualmente como se muestra en el siguiente cuadro, con una recuperación de 8 puntos porcentuales de marzo de 2020 a febrero de 2021, y una eficiencia del recaudo total del 51%, quedando pendiente por recaudar el 49% sobre el facturado total.



**Servicio de acueducto:** Este indicador se mantiene con el 50% de eficiencia a febrero de 2021, en comparación con diciembre de 2020.

	<b>INFORMES</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

812.25.01.0211.21

Página 67 de 120

**Servicio de alcantarillado:** Este indicador presenta un incremento de un punto porcentual a febrero de 2021, en comparación con diciembre de 2020, pero se evidencia una disminución de tres puntos porcentuales entre febrero y enero de 2021.

**Servicio de aseo:** Este indicador presenta un incremento de cuatro puntos porcentuales a febrero de 2021, en comparación con diciembre de 2020, pero se evidencia una disminución de tres puntos porcentuales entre febrero y enero de 2021.

**Ciudadela la Bendición:** Es necesario mostrar los resultados de forma independiente de la Ciudadela la Bendición, donde se evidencia que este indicador presenta una disminución de seis (6) puntos porcentuales a febrero de 2021, en comparación con diciembre de 2020, pero se mantiene entre enero y febrero de 2021.

### Recaudado Total 2021

Mes	Diciembre 2020	Enero	Febrero	Total
Acueducto	1,160,300,195	1,247,378,732	1,172,031,126	2,419,409,858
La Bendición	26,959,392	28,339,390	36,060,647	64,400,037
<b>Total Acueducto</b>	<b>1,187,259,587</b>	<b>1,275,718,122</b>	<b>1,208,091,773</b>	<b>2,483,809,895</b>
Alcantarillado	457,567,322	528,040,149	454,757,322	982,797,471
Aseo sin Disposición	527,246,784	559,092,819	567,707,494	1,126,800,313
Disposición Final	123,433,059	153,364,622	104,739,471	258,104,093
<b>Total Aseo</b>	<b>650,679,843</b>	<b>712,457,441</b>	<b>672,446,965</b>	<b>1,384,904,406</b>
<b>Total</b>	<b>2,295,506,752</b>	<b>2,516,215,712</b>	<b>2,335,296,060</b>	<b>4,851,511,772</b>

### Facturado Total 2021

Mes	Diciembre 2020	Enero	Febrero	Total
Acueducto	2,331,759,286	2,470,515,483	2,360,269,231	4,830,784,714
La Bendición	50,578,212	59,842,924	76,540,321	136,383,245
<b>Total Acueducto</b>	<b>2,382,337,498</b>	<b>2,530,358,407</b>	<b>2,436,809,552</b>	<b>4,967,167,959</b>
Alcantarillado	900,445,974	962,080,709	875,930,031	1,838,010,740
Aseo sin Disposición	1,141,631,380	1,133,863,836	1,144,777,711	2,278,641,547
Disposición Final	209,413,679	167,428,139	139,844,955	307,273,094
<b>Total Aseo</b>	<b>1,351,045,059</b>	<b>1,301,291,975</b>	<b>1,284,622,666</b>	<b>2,585,914,641</b>
<b>Total</b>	<b>4,633,828,531</b>	<b>4,793,731,091</b>	<b>4,597,362,249</b>	<b>9,391,093,340</b>

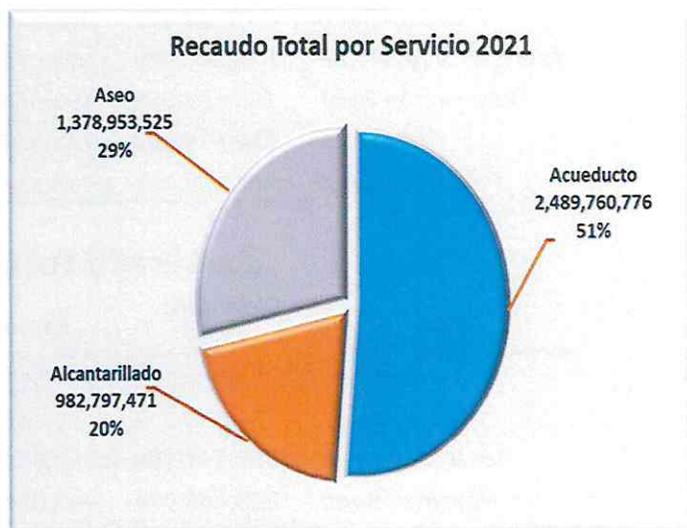
### Eficiencia en el Recaudo Total

Mes	Diciembre 2020	Enero	Febrero	Total
Acueducto	50%	50%	50%	50%
La Bendición	53%	47%	47%	47%
<b>Total Acueducto</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>
Alcantarillado	51%	55%	52%	53%
Aseo sin Disposición	46%	49%	50%	49%
Disposición Final	59%	92%	75%	84%
<b>Total Aseo</b>	<b>48%</b>	<b>55%</b>	<b>52%</b>	<b>54%</b>
<b>Total</b>	<b>50%</b>	<b>52%</b>	<b>51%</b>	<b>52%</b>

### Recaudo por Servicios

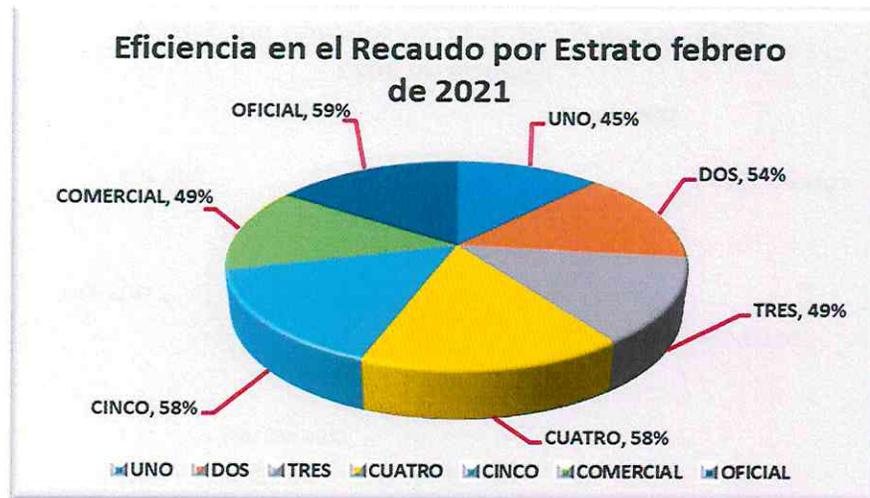
A continuación, se muestra el recaudo corriente, recaudo de cartera y recaudo total por servicio durante la vigencia de 2021. El servicio de Acueducto representa el 51% del recaudo a febrero de 2021, seguido del servicio de Aseo con el 29% y Alcantarillado con el 20%, como se evidencia en la gráfica.

Recaudado Corriente	
Acueducto	2,034,068,824
Alcantarillado	778,050,668
Aseo	1,144,405,923
<b>TOTAL</b>	<b>3,956,525,415</b>
Recaudo de Cartera	
Acueducto	455,691,952
Alcantarillado	204,746,803
Aseo	234,547,602
<b>TOTAL</b>	<b>894,986,357</b>
Recaudo Total	
Acueducto	2,489,760,776
Alcantarillado	982,797,471
Aseo	1,378,953,525
<b>TOTAL</b>	<b>4,851,511,772</b>



### Recaudo por Estrato

Para el mes de febrero de 2021, en la gráfica se evidencia que el sector oficial presenta la mayor eficiencia en el recaudo con el 59%, seguido de los estratos cinco (5) y cuatro (4) con el 58%, el estrato dos (2) con el 54%, el estrato tres (3) y el sector comercial con el 49% y el estrato uno (1) con el 45%.

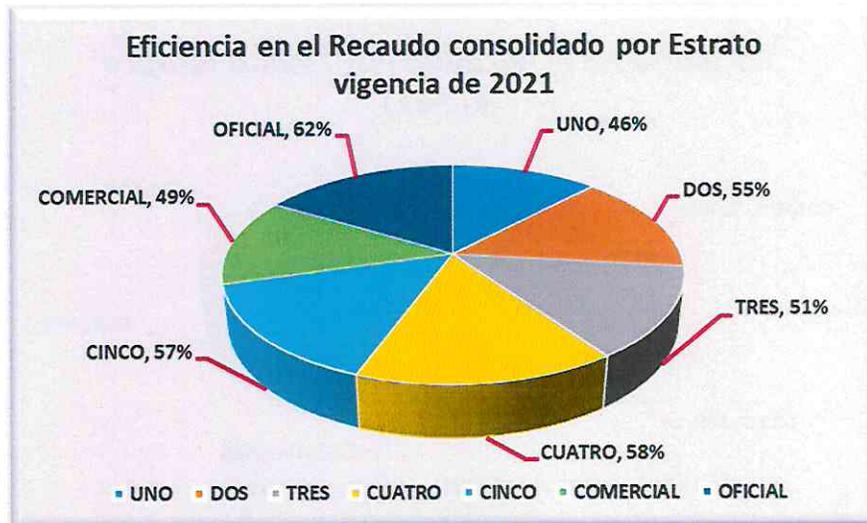


El sector residencial presenta mayor eficiencia en el recaudo con el 51%, el sector comercial con el 49% y el oficial el 59%.

Estrato	Facturado	Recaudado	Pendiente por Recaudar	Eficiencia en el Recaudo	% Pendiente por Recaudar
<b>RESIDENCIAL</b>	<b>3,504,679,881</b>	<b>1,794,573,617</b>	<b>1,710,106,264</b>	<b>51%</b>	<b>49%</b>
UNO	545,391,325	247,360,200	298,031,125	45%	55%
DOS	1,354,699,806	730,489,165	624,210,641	54%	46%
TRES	1,312,075,489	648,115,917	663,959,572	49%	51%
CUATRO	289,844,443	167,073,125	122,771,318	58%	42%
CINCO	2,668,818	1,535,210	1,133,608	58%	42%
COMERCIAL	988,715,967	479,582,501	509,133,466	49%	51%
OFICIAL	103,966,404	61,139,942	42,826,462	59%	41%
<b>TOTAL</b>	<b>4,597,362,252</b>	<b>2,335,296,060</b>	<b>2,262,066,192</b>	<b>51%</b>	<b>49%</b>

### Eficiencia en el Recaudo por Estrato consolidado vigencia 2021

Se realizó la consolidación de los recaudos por estrato de enero y febrero de 2021, donde se observa que el uso oficial presenta una eficiencia en el recaudo del 62%, seguido del Estrato cuatro con el 58% y el Estrato cinco con el 57%, sobre el valor facturado por cada uno de los estratos.



En el siguiente cuadro se evidencia que el sector residencial presentó el 52% de eficiencia en el recaudo y el sector comercial el 49%. Igualmente se muestra que, del total facturado durante la vigencia de 2021, se ha recaudado el 52% y un pendiente por recaudar del 48%.

Estrato	Facturado	Recaudado	Pendiente por Recaudar	Eficiencia en el Recaudo	% Pendiente por Recaudar
<b>RESIDENCIAL</b>	<b>7,047,083,568</b>	<b>3,679,290,964</b>	<b>3,367,792,604</b>	<b>52%</b>	<b>48%</b>
UNO	1,093,712,694	505,118,097	588,594,597	46%	54%
DOS	2,706,274,050	1,485,830,981	1,220,443,069	55%	45%
TRES	2,662,530,970	1,347,482,554	1,315,048,416	51%	49%
CUATRO	579,313,967	337,876,472	241,437,495	58%	42%
CINCO	5,251,887	2,982,860	2,269,027	57%	43%
<b>COMERCIAL</b>	<b>2,081,427,717</b>	<b>1,010,639,659</b>	<b>1,070,788,058</b>	<b>49%</b>	<b>51%</b>
<b>OFICIAL</b>	<b>262,582,058</b>	<b>161,581,149</b>	<b>101,000,909</b>	<b>62%</b>	<b>38%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9,391,093,343</b>	<b>4,851,511,772</b>	<b>4,539,581,571</b>	<b>52%</b>	<b>48%</b>

De esta manera la Unidad de Cartera da a conocer las actividades realizadas a marzo de 2021, el estado de la cartera y la eficiencia del recaudo a febrero de 2021.

### III. REPORTE DE INFORMACIÓN AL SUI

Dentro del proceso de seguimiento a la información pendiente por reportar al SUI, se generó el reporte con corte a 31 de marzo de 2021, donde se verificaron los formatos pendientes por cargar, clasificándolos según su estado por: -formatos pendientes dentro

	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento: FORMATO</b>
				<b>Código: 51.29.02.01</b>
			<b>Versión 05</b>	

812.25.01.0211.21

Página 71 de 120

de términos y - formatos pendientes vencidos; al igual se identificaron las dependencias y líderes responsables de generar y cargar la información.

De esta manera en el reporte generado cerrando mes 31 de marzo de 2021 muestra lo siguiente:

- Un total de ciento treinta y dos (130) formatos pendientes de cargar a la plataforma SUI.
- Se discriminan de la siguiente manera; formatos pendientes dentro de términos (68) y formatos pendientes vencidos (62) *veamos el cuadro.*

DESCRIPCIÓN DE FORMATOS	CANTIDAD
FORMATOS PENDIENTES DENTRO DE TÉRMINOS	68
FORMATOS PENDIENTES VENCIDOS	62
TOTAL FORMATOS PENDIENTES	130

### Seguimiento y Verificación de Formatos Pendientes por Reportar por Dependencias.

Dentro de la verificación identificamos la correspondencia en responsabilidad por dependencias de los formatos pendientes por cargar a la plataforma de información SUI, de esta manera se sintetiza en el siguiente cuadro, la cantidad o número de formatos que cada dirección tiene a su cargo en estado pendiente vencido o pendiente dentro de términos:

FORMATOS PENDIENTES A 31 DE MARZO 2021			
DEPENDENCIAS	DENTRO DE TÉRMINOS	VENCIDOS	TOTAL
GERENCIA	1	2	3
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7	4	11
DIRECCIÓN COMERCIAL	13	5	18
DIRECCIÓN TÉCNICA	40	34	74
DIRECCIÓN ASEO	7	17	24
TOTAL	68	62	130



La grafica muestra cual es la dirección con mayor cantidad de porcentajes, pendientes por cargar.

- ♦ Gerencia, muestra (3) formatos pendientes, a los cuales uno (1) se encuentran dentro de términos y dos (2) formatos vencidos con un porcentaje del (2%).
- ♦ Dirección Administrativa y Financiera tiene (4) formatos vencidos, (7) formatos dentro de términos con un porcentaje del (9%).
- ♦ Dirección Comercial tiene (5) formatos vencidos, y (13) formatos dentro de términos con un porcentaje del (15%) de participación de formatos pendientes.
- ♦ Dirección Técnica, tiene (34) formatos vencidos, (40) formatos dentro de términos con un porcentaje del (56%) de participación del total de formatos pendientes.
- ♦ Dirección de aseo, finaliza (17) formatos vencidos, y (7) formatos dentro de términos con un porcentaje del (18%) de formatos pendientes.

De acuerdo a la información del reporte generado de la plataforma SUI, se realizó revisión y verificación de que formatos estaban pendientes en cada tópico y cada servicio, determinando a que proceso de la EAAAY corresponden y así identificando las dependencias encargadas de reportar cada uno de los formularios al SUI.

812.25.01.0211.21

Página 73 de 120

De esta manera, dentro del seguimiento se clasificaron los formatos pendientes en estado dentro de terminos y en estado vencido por cada una de las direcciones de la EAAAY, clasificando por procesos y por lider reponsable de su reporte.

➤ **Verificación de formatos pendientes de cargar de Gerencia**

Gerencia tiene (3) formatos pendiente por cargar en los cuales se observa que dos (2) tiene la oficina jurídica vencidos y (1) la oficina de planeación que se encuentra dentro de los términos establecidos por la SSPD.

FORMATOS PENDIENTES GERENCIA			
OFICINAS	EN TÉRMINOS	VENCIDOS	TOTAL
OFICINA JURÍDICA	0	2	2
OFICINA DE PLANEACIÓN	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

Pese a que dentro de Gerencia, solo están vencidos dos formularios que son **responsabilidad de la oficina jurídica**, se observa nuevamente en este seguimiento que es un vencimiento aplazado, ya que se viene incumpliendo desde el 1 de enero de 2021, de esta manera, es necesario realizar el reporte de esta información en el menor tiempo posible, teniendo en cuenta que es una información solicitada de manera eventual una vez se superó la situación de intervención correspondiente a información contractual de los años 2018 y 2019, cuando la entidad se encontraba "**Intervenidas y en Liquidación**"

➤ **Verificación de Formatos Pendientes por Cargar Dirección Administrativa y Financiera:**

En esta dirección hay un total de (11) formatos pendientes por cargar, de los cuales se observa que (7) están dentro de términos, y (4) formatos están vencidos, y como se expone en el cuadro siguiente, y están en conjunto la oficina de almacén y recursos humanos y la dirección administrativa.

FORMATOS PENDIENTES DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			
OFICINAS	EN TÉRMINOS	VENCIDOS	TOTAL
PROFESIONAL DE TESORERIA	2	1	3
DIRECTOR ADMINISTRATIVA	0	3	3
RECURSOS HUMANOS / TEC.	5	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>11</b>

	<b>INFORMES</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

812.25.01.0211.21

Página 74 de 120

Se observa que la dirección administrativa y financiera tiene (2) formatos pendientes, de los cuales dos (2) se encuentran vencidos, y que los responsables, **no le están llevando una trazabilidad a la solicitud de desactivación del formato (SUI)**

➤ **Verificación de Formatos Pendientes por Cargar de Dirección Comercial:**  
En esta dirección se encontraron dieciocho (18) formatos pendientes por cargar, de los cuales trece (13) formatos están dentro de términos y cinco (05) formatos se encuentran vencidos, distribuidos por cada unidad responsable se observan así:

FORMATOS PENDIENTES DIRECCIÓN COMERCIAL			
OFICINAS	EN TÉRMINOS	VENCIDOS	TOTAL
DIRECTOR COMERCIAL-TARIFAS	8	2	10
TECNÓLOGO DE FACTURACIÓN	4	3	7
TECNÓLOGO MEDIDORES	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>18</b>

➤ **Verificación de Formatos Pendientes por Cargar de la Dirección Técnica:**  
En la dirección Técnica se encontraron (74) formatos pendientes por cargar, de los cuales; (40) están dentro de término y (34) formatos vencidos: *(veamos el cuadro)*

FORMATOS PENDIENTES DIRECCIÓN TÉCNICA			
OFICINAS	EN TÉRMINOS	VENCIDOS	TOTAL
DIRECCIÓN TÉCNICA / LABORATORIO DE AGUAS	2	7	9
PROFESIONAL DE ALCANTARILLADO	3	0	3
PROFESIONAL DE SEGURIDAD INDUSTRIAL	13	10	23
PROFESIONAL ACUEDUCTO	2	5	7
PROFESIONAL UNIDAD AMBIENTAL	6	0	6
PROFESIONAL DE PROYECTOS	3	6	9
PROFESIONAL PLANTA DE TRATAMIENTO ALCANTARILLADO	1	0	1
PROFESIONAL PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE	10	6	16
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>34</b>	<b>74</b>

➤ **Verificación de Formatos Pendientes por Cargar de la Dirección de Aseo**  
En la dirección de aseo se encontraron con (24) formatos pendientes, de los cuales (7) está dentro de términos, y (17) formatos están vencidos.

812.25.01.0211.21

Página 75 de 120

FORMATOS PENDIENTES DIRECCIÓN ASEO			
OFICINAS	DENTRO DE TÉRMINOS	VENCIDOS	TOTAL
DIRECTOR ASEO - TEC. RELLENO /TEC. MANTE Y OPERA	6	12	18
TECNÓLOGA RELLENO SANIT.	1	5	6
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>24</b>

#### • INFORME AVANCE CARGUES DIRECCIÓN TÉCNICA

Para los meses de **noviembre y enero 2021**, se presentan los informes de avance de cargue de información al Sistema único de Información correspondiente a la Dirección Técnica, en el que se evidencia que se certificaron 12 formatos de tópico técnico de acueducto y alcantarillado correspondiente a cargue masivo y fábrica de formularios en el periodo de febrero de 2021 y para el mes de marzo 2021 se realizó la verificación en la plataforma SUI, se realizó cargue de información tanto de cargue masivo y fábrica de 10 formatos, de igual manera faltan por cargar 65 formatos de los cuales están pendientes 21 formatos y los demás fueron activados para esta vigencia incluyendo todos los anuales de cada año (53). Pero es de aclarar que se encuentran en vigencia.

Adicionalmente, se anexa oficio dirigido a la SSPD con el fin de hacer algunas aclaraciones de los códigos de puntos de muestreo registrados, esta solicitud fue presentada el 19 de marzo 2021 y a la fecha aún no le han dado respuesta, lo que retrasa el cargue de información.

#### Anexos. SUI TECNICA

- Consolidado de cargados mes de febrero-21.
- Consolidado de cargados mes de marzo-21.
- Consolidado de pendientes y sus observaciones.
- OFICIO 5366 SSPD

### IV. COMPONENTE FINANCIERO

#### 1. Seguimiento a los Flujos de Caja Operativo y acciones que permitan gestionar las alertas identificadas que generan impacto en la situación financiera del prestador.

A la fecha no se cuentan con los datos, por lo cual se remitirán posteriormente en un oficio dando alcance al presente informe.

	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.02.01
			<b>Versión</b> 05	

812.25.01.0211.21

Página 76 de 120

## 2. definir y hacer seguimiento a indicadores financieros de liquidez, endeudamiento, y rentabilidad

Se anexan los estados financieros en formato Excel y .pdf (firmados) del mes de diciembre 2020, enero 2021 y febrero 2021. A la fecha de entrega del presente informe aún no se cuenta con estados financieros del mes marzo, debidamente firmados.

Respecto de las observaciones presentadas en el acta de mesa de trabajo del 18 de septiembre de 2020 y la cual fue remitida a esta entidad el 25 marzo 2021, se remite balance de prueba en formato Excel, en dicho archivo se encuentra la información suficiente con el fin de calcular el indicador EBITDA.

<input type="checkbox"/> Nombre	Fecha de modifica...	Tipo
 1. ENERO 2021	12/04/2021 11:40 a...	Carpeta de archivos
 2. FEBRERO 2021	12/04/2021 11:40 a...	Carpeta de archivos
 12. DICIEMBRE 2020	12/04/2021 11:46 a...	Carpeta de archivos
 BalancePrueba_ME.xls	08/04/2021 7:43 a. ...	Hoja de cálculo d...

### Anexo: C FINANCIERO -2

## V. COMPONENTE TECNICO – OPERATIVO

### Fase I

#### 1. Contar con los permisos ambientales de los pozos se mantengan para contingencia

**CUMPLIMIENTO: 100%**

#### 2. Gestionar plan maestro de alcantarillado

##### ➤ Acciones efectuadas para el cumplimiento del acuerdo establecido

El día 18 de Febrero de 2021, se realizó mesa de trabajo con la Secretaria de Obras del municipio para socializar los ajustes del capítulo que se incluyó para la "ADOPCIÓN DEL PLAN MAESTRO DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE YOPÁL", Donde se dejó como compromiso por parte de la secretaria de obras la entrega de las observaciones a la revisión técnica realizada al proyecto, a más tardar el 19 de Febrero de 2021 y de acuerdo al recibo, la EAAAY realizaba los ajustes correspondientes y radicaba nuevamente el proyecto.

El día 03 de Marzo se recibió por parte de la Oficina Asesora de planeación las observaciones enviadas por la secretaria de Obras del municipio, para los ajustes y posterior radicación nuevamente a la secretaria de Planeación.

	<b>INFORMES</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

812.25.01.0211.21

Página 77 de 120

El día 29 de Marzo se envió oficio con Rad. N° 840.16.01.6611.21 por archivo central con el proyecto ajustado para su Respectiva radicación y revisión por parte de la Alcaldía Municipal

**ANEXOS:** **C TECNICO -2.** Acta Mesa de trabajo PMA 18 de Febrero de 2021.  
Oficio de Recibo de Observaciones por parte de Planeación Municipal  
Oficio de Radicación N° 840.16.01.6611.21 del proyecto ajustado a Planeación Municipal.

**CUMPLIMIENTO (%): 90%**

### **3. Estructuración del proyecto para la nueva trinchera del relleno sanitario**

#### **3.1 OBJETIVO:** Ampliación vida útil

✓ Ejecución del cronograma estructurado en la Fase I del acuerdo

A corte de marzo de 2021, continua en operación en la trinchera No. 12, la cual presente el siguiente estado conforme al último monitoreo realizado.

Capacidad Total (m3)	97.833,5
Volumen total ocupado a corte de febrero de 2021	79.988
Capacidad a corte de febrero de 2021 (m3)	17.845,5
Volumen promedio diario Año 2020 a corte de 31 de febrero 2021	187
Capacidad en días	95
Fecha de lectura	01/03/2021
Fecha de Fin	4/06/2021



Como se evidencia en el monitoreo la terminación de vida útil de la T12 se encuentra entre el periodo de finalización del mes de mayo e inicio del mes de junio del año 2021.

Actualmente se adelantan las obras de construcción de las trincheras 10 y 11, ejecutadas por la Empresa Departamental ACUATODOS; quienes podrían informar oportunamente el estado técnico y avance actual del proyecto.

A la fecha se observa un avance de la obra del 80%, se ejecutaron obras impermeabilización y obras auxiliares, en el siguiente registro fotográfico se evidencia el avance:

812.25.01.0211.21

Página 78 de 120



	<b>INFORMES</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
		Versión 05		

812.25.01.0211.21

Página 79 de 120

Imagen 1 y 2. Construcción trinchera 10 y 11 Relleno sanitario el Cascajar

Con las nuevas trincheras se puede garantizar de acuerdo al comportamiento de disposición un espacio adecuado para la disposición de residuos hasta el año 2025.

### Operación Diaria de la celda:

La operación dentro de la trinchera es diaria y se realizan labores de aspersión, compactación, cobertura con lona y material granular de los residuos sólidos, también se realiza el mantenimiento de chimeneas, aplicación de agente biológico, control de volantes y control de vectores.

Imagen 2. Registro de operación en la trinchera No T12





a) *Toneladas dispuestas en los meses de febrero y marzo de 2021 en el Relleno sanitario el Cascajar*

El ingreso de residuos mensual al Relleno Sanitario Regional el Cascajar, se ve reflejado en la siguiente tabla donde se realiza una relación general de los residuos recibidos tanto del municipio de Yopal, como de empresas privadas y de otros municipios del Departamento. Esta información se obtiene de los pesajes realizados en báscula.

Tabla 1. Total, de Toneladas Dispuestas durante el año 2021

REGISTRO EN TON	ENERO	FEBRERO	MARZO
<b>MUNICIPIOS</b>	473.16	384.95	547.35
<b>EAAAY</b>	2356.7	2135.6	2379.52
<b>VEOLIA</b>	1502.3	1351.4	1489.07
<b>EMPRESAS PRIVADAS</b>	91.26	65.66	164.74
<b>TOTAL</b>	4423.42	3937.61	4580.68

Fuente: Unidad de Relleno Sanitario EAAAY-Marzo 2021

b) *Disposición final de residuos de febrero-Marzo de 2021 de Municipios en el Relleno Sanitario el Cascajar*

El servicio de disposición final se viene prestando a diferentes municipios del departamento de Casanare y otros del Departamento de Boyacá, durante lo corrido del año, se registraron los ingresos de los siguientes Municipios a disponer en el Relleno Sanitario el Cascajar:

- ✓ Labranzagrande (Boyacá)
- ✓ Paya (Boyacá)
- ✓ Aguazul
- ✓ Monterrey
- ✓ Nunchia
- ✓ Recetor
- ✓ Tamara

	<b>INFORMES</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

812.25.01.0211.21

Página 81 de 120

- ✓ San Luis de Palenque (Ingreso mes de Marzo)

El aporte promedio de toneladas en el último trimestre de los 8 municipios que actualmente dispone es 468.35 Toneladas/mes, lo que representa un 11% de la basura que ingresa a Cascajar mensualmente.

**4. Superar las deficiencias identificadas que no cumplen con lo establecido en el decreto 1077 de 2015 en lo que corresponde a la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables**

**4.1 OBJETIVO:** Adecuar la base de operaciones de tal manera que cumpla con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015.

- ✓ Levantamiento del cronograma de trabajo de adecuación de la base de operaciones.

En el informe remitido mediante comunicación 2021162209, este hallazgo ya fue cumplido, se continúan las gestiones para continuar mejorándolo y contar con una base de operaciones completa que continúe dignificando el trabajo de las personas en labor y cumpla con la normatividad vigente.

Desde la entrada en operación de la base se han venido realizando labores de:

- Lavado diario de vehículos
- Mantenimiento de vehículos en zona habilitada
- Limpieza y desinfección de ropa de operarios

Con el fin de dar cumplimiento a lo expuesto en la comunicación 2021162209, en el numeral 3.4, da por cumplido el compromiso en lo que compete a la adecuación de la base de operaciones; sin embargo deja como compromiso lo siguiente *"el prestador debe remitir evidencia de la implementación de la señalización, presencia de equipos contraincendios, equipos de seguridad para la prevención de accidentes y equipos de comunicación entre la base de operaciones y los vehículos"*

En respuesta al requerimiento se anexa registro fotográfico:

812.25.01.0211.21

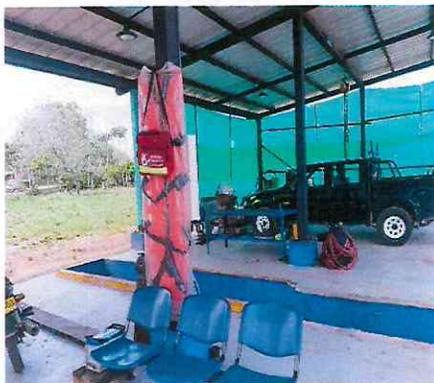
Página 82 de 120



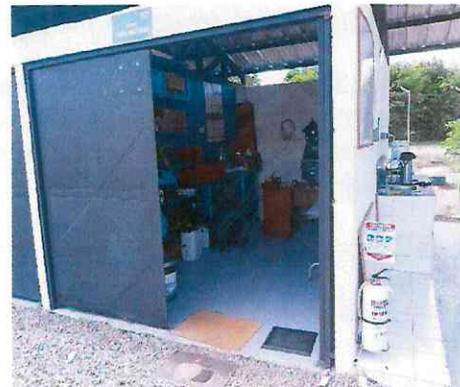
Señalización áreas Base de Operaciones



Equipos contra incendios



Equipo de primeros auxilios



Equipo contra incendios eléctrico



Zona de parqueo en base



Zona de parqueo en base

	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.02.01
			<b>Versión</b> 05	

812.25.01.0211.21

Página 83 de 120



Extintor en oficinas



Equipos de comunicación

En lo que respecta a la comunicación entre la base de operaciones y los vehículos, cada coordinador y conductor cuenta con su respectivo equipo celular, para tener la comunicación constante de alguna novedad en ruta.

**4.2 OBJETIVO:** Realizar el lavado diario a la totalidad de la flota utilizada para la recolección y transporte de residuos no aprovechables.

✓ Levantamiento del cronograma de trabajo de cada vehículo de la flota de la empresa.

Se realizó cronograma trimestral donde se establece lavado diario y acciones de limpieza que permitan mantener esta área en buen estado, dado que el uso del lavadero acarrea las siguientes actividades:

- Lavado diario de Vehículos (Diaria)
- Limpieza de Rejillas (Una (01) Vez por semana)
- Limpieza de desarenador (Dos (02) veces en el mes)
- Limpieza de Trampa grasa ( (Una (01) vez al mes)

✓ **Implementación de los lavados diarios de acuerdo con el cronograma de trabajo establecido.**

Al final de cada jornada de recolección y transporte de residuos, los vehículos compactadores son lavados y desinfectados en la zona que se construyó en la base de operaciones de la EAAAY.

	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.02.01
			<b>Versión</b> 05	

812.25.01.0211.21

Página 84 de 120



Imagen 3. Lavados Diarios

Se adjunta archivo magnético de las planillas donde se lleva el registro de las actividades de lavado y desinfección de los vehículos en operación al servicio del componente de recolección y transporte de residuos sólidos.

#### **ANEXO: C TECNICO -4.2 SOPORTE DE LAVADOS DIARIOS**

**CUMPLIMIENTO:** 100%

**4.3 OBJETIVO:** Contar con una flota vehicular que cumpla los estándares mínimos exigidos por la normativa vigente.

✓ Gestionar las correcciones para cada vehículo de la flota de la empresa.

Conforme se presenta la necesidad del servicio, se realiza el mantenimiento de los vehículos de la flota, a través de un tercero que se encuentra prestado los servicios a la EAAAY.

Actualmente se cuenta con una flota que está compuesta de la siguiente manera y que se encuentran operativos.

812.25.01.0211.21

Página 85 de 120

PLACA	TIPO VEHICULO
OSE 778	COMPACTADOR
OSE 744	COMPACTADOR
OSE 817	COMPACTADOR
OSE 974	COMPACTADOR
OSE 960	COMPACTADOR
OSE 749	VOLQUETA
OSE641	CAMIONETA

Igualmente, los vehículos que se relacionan a continuación se encuentran inoperativos

PLACA	TIPO VEHICULO	ESTADO
OSE 720	COMPACTADOR	Debido al alto costo de reparación se estima dar de baja el vehículo.
OSE 779	COMPACTADOR	Debido al alto costo de reparación se estima dar de baja el vehículo.
OSE 721	CAMIONETA	Opero durante el año 2020, a la fecha se encuentran en revisión mecánica para determinar el costo del arreglo o si se dan de baja.
OSE 722	CAMIONETA	Opero durante el año 2020, a la fecha se encuentran en revisión mecánica para determinar el costo del arreglo o si se dan de baja.

Se inicio con las labores de ajuste del procedimiento de mantenimiento de vehículos compactadores.

### MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS AL PARQUE AUTOMOTOR DE LA DIRECCION DE ASEO EN LOS MESES DE FEBRERO Y MARZO DE 2021

Fecha	Placa	Descripción General de Mantenimiento realizado	Registro fotográfico
15/02/2021	SE REALIZÓ TRABAJOS DE MANTENIMIENTO AL COMPACTADOR OSE 778-25CB 8	SE ADELNATARON LABORES CORRECTIVAS EN ALINEACION BALANCEO Y ENGRASE ALINEAR CAPO ALINEACION DE LUCES BATERIA 30 H BOMBA DE VOLTEO HIDRAULICA	 

Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

812.25.01.0211.21

Página 86 de 120

			  
15/02/2021	SE REALIZÓ TRABAJOS DE MANTENIMIENTO AL COMPACTADOR OSE 817 25CB 10	SE REALIZARON LABORES DE ARREGLO SISTEMA DE AIRE MONOCAJA, CALIBRAR GOBERNADOR, CAMBIO CAMARA DE AIRE TIPO T30, CAMBIO DE MANGUERA HIDRAULICA SISTEMA DE COMPACTACION, CAMBIO MANGUERA DE REFRIGERANTE QUE VA DE LA CULATA DEL MOTOR A LA CULATA DEL COMPRESOR, CAMBIO TAPA PORTATERMOSTATO	    
15/02/2021	SE REALIZÓ TRABAJOS DE MANTENIMIENTO AL COMPACTADOR CON NUMERO INTERNO 25CB07	SE REALIZARON LABORES DE MANTENIMIENTO ALINEACION DE DIRECCION, CAMBIAR SOPORTES ATORNILLABLES DE PORTACALZO, CAMBIO BOMBILLO UNIDAD, CAMBIO BUJES MUELLES, CAMBIO CRUSETA CARDANS	    

812.25.01.0211.21

Página 87 de 120

15/02/2021	SE REALIZÓ TRABAJOS DE MANTENIMIENTO AL COMPACTADOR OSE 974 CON NUMERO INTERNO 13CB 1	SE REALIZARON LABORES DE MANTENIMIENTO BATERIA 30 H, CAMBIO DE EMPAQUETADURAS CILINDRO TRES SECCIONES SISTEMA DE COMPACTACION DESVARADA ZONA RURAL SOLDADURA DE EXOSTO REPARACION ESTRIBOS PORTALON	
4/03/2021	SE REALIZÓ TRABAJOS DE MANTENIMIENTO A LA RETRO EXCAVADORA DE LA UNIDAD	SE REALIZARON LABORES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE ARREGLO DE EXOSTO Y SOPORTERIA, BATERIA 30 H, MANGUERA AGUILON, MANGUERA CUCHARA	
22/03/2021	SE REALIZÓ TRABAJOS DE MANTENIMIENTO AL COMPACTADOR OSE 960 CON NUMERO INTERNO 13CB 11	SE REALIZARON LABORES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CAMBIAR CALZOS CAMBIO CANDADO FRENO, CAMBIO CRUSETA CARDANS CAMBIO DE EMPAQUETADURA GATO LEVANTE DE PORTALON DESVARADA ZONA RURAL GRADUAR CLUTHS	

Se adjuntan los soportes de mantenimiento de vehículos realizado entre los meses de Febrero y Marzo de 2021

**ANEXO: C TECNICO -4.3** soporte mantenimiento vehículos

**CUMPLIMIENTO:** 100%

✓ **Formular e implementar un programa de mantenimiento preventivo y correctivo para la flota vehicular.**

Se ha venido adelantado las acciones de acuerdo al tercero contratista que presta los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo; y desde la unidad de operaciones se lleva soporte documentado de formatos preoperacionales dentro de la Hoja de Ruta, e informe de hoja de vida de vehículos.

	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.02.01
			<b>Versión</b> 05	

812.25.01.0211.21

Página 88 de 120

Así mismo la construcción de la base de operaciones nos ha permitido mitigar las averías en los vehículos y disminuir el desgaste acelerado al ser lavados diariamente.

Se anexa al presente programa de mantenimiento preventivo y correctivo.

**ANEXO: C TECNICO -4.3** Programa de mantenimiento

**CUMPLIMIENTO:** 100%

**4.4 OBJETIVO:** Evitar la compactación de residuos sólidos en lugares prohibidos

- ✓ Establecimiento de los puntos en los cuales no se debe adelantar la compactación en cada una de las micro rutas de la empresa.
- ✓ Formular estrategias para evitar la compactación en frente de los puntos identificados.
- ✓ Implementación de las estrategias establecidas.

Se cumple a cabalidad con las acciones implementadas para superar este hallazgo.

**CUMPLIMIENTO:** 100%

**5. Operación y manejo técnico adecuado del sitio de disposición final.**

**5.1 OBJETIVO:** Control efectivo sobre los vectores.

- ✓ Evitar la presencia de vectores al interior del relleno sanitario y en áreas adyacentes

El manejo que se le da al relleno sanitario en lo que compete a la operación diaria y el control de vectores permiten disminuir la presencia de olores, vectores y aves de carroña, mantener la celda en un solo frente de trabajo y la menor área expuesta posible que contribuya de forma eficiente al control que se hace.

En el siguiente registro fotográfico se plasman las actividades realizadas:



Voleo de cal



Adecuación de chimeneas

812.25.01.0211.21

Página 89 de 120

**c) Manejo paisajístico**

Las labores de paisajismo y recuperación de espacios en el Relleno sanitario el cascajar, busca mejorar sus espacios, con la poda y el manteniendo las zonas verdes con mano de obra propia.

Así mismo dando cumplimiento a estas acciones y como soporte de las mismas, se lleva control de las actividades establecidas para dar correcto manejo y control de vectores (se adjuntan planillas)

Así mismo se establece un cronograma general mensual de cómo se tienen previsto realizar las actividades y se relaciona a continuación:

CRONOGRAMA DE CONTROL DE VECTORES										
CRONOLOGIA		ACTIVIDADES DENTRO DE LA OPERACIÓN PARA CONTROL DE VECTORES								
DIA /SEMANA	ORDEN DE FECHA	ASPERSIÓN CON AGENTE BIOLÓGICO	VOLEO DE CAL	FUMIGACIÓN CON INSECTICIDA	LIMPIEZA DE CANALES Y CUNETAS	CORTE DE CESPED				
						VÍAS PRINCIPALES	PARQUE	TRINCHERAS	BASCULA	OTROS
L	1									
M	2									
X	3									
J	4									
V	5									
S	6									
D	7									
L	8									
M	9									
X	10									
J	11									
V	12									
S	13									
D	14									
L	15									
M	16									
X	17									

812.25.01.0211.21

Página 90 de 120

CRONOGRAMA DE CONTROL DE VECTORES									
CRONOLOGIA		ACTIVIDADES DENTRO DE LA OPERACIÓN PARA CONTROL DE VECTORES							
DIA /SEMANA	ORDEN DE FECHA	ASPERSIÓN CON AGENTE BIOLÓGICO	VOLEO DE CAL	FUMIGACIÓN CON INSECTICIDA	LIMPIEZA DE CANALES Y CUNETAS	CORTE DE CESPED			
						VÍAS PRINCIPALES	PARQUE	TRINCHERAS	BASCULA
L	1								
J	18								
V	19								
S	20								
D	21								
L	22								
M	23								
X	24								
J	25								
V	26								
S	27								
D	28								
L	29	-							
M	30	-							
X	31	-							

Se establece a fin de cumplir con estas acciones y continuar con una óptima operación.

**Anexo. C TECNICO 5.1** soportes control de vectores

**CUMPLIMIENTO:** 100%

**5.2 OBJETIVO:** Manejo adecuado a las aguas lluvias

✓ Eliminar empozamiento de lixiviados y agua lluvia.

A partir del mes de marzo de 2021, se espera que inicie la época de lluvias; por lo que es indispensable el mantenimiento y la adecuación de los canales perimetrales y canales principales para la evacuación de aguas de escorrentía. Canales que se encuentran en óptimas condiciones como se muestra a continuación.



Canales perimetrales Manejo de Aguas Iluvia

- ✓ Capacidad de almacenamiento de lixiviados necesaria de acuerdo con las exigencias del relleno

En razón a que no se cuenta con un permiso de vertimientos a los lixiviados se les ha venido dando un manejo técnico que consiste en la recirculación de los mismos y depósito en piscinas para su evaporación.

El relleno sanitario puso en marcha un reactor UASB, que corresponde a una estructura en concreto en la cual ingresa el lixiviado por la parte inferior pasando a una baja velocidad de manera ascendente para posteriormente salir por la parte superior. Es un reactor de flujo ascendente por medio de lodos activos (UASB), para la degradación biológica de los lixiviados provenientes de los residuos orgánicos que ingresan al relleno sanitario el "Cascajar". Con la operación que se le está dando se pudo evidenciar un cambio significativo en el olor y color del lixiviado joven que proviene de la piscina No 5.

Como medida de mitigación para el manejo de líquidos lixiviados almacenados en piscina se realiza control semanal de niveles; durante el último bimestre del 2021 se obtuvo el siguiente indicador de capacidad de almacenamiento:

*Tabla 1. Registro Monitoreos Piscinas almacenamiento lixiviados*

Variables /Periodo	FEB	MARZ
Volumen almacenado	59,400	74,220
Volumen disponible para almacenar	29,856	13,035
Capacidad total almacenamiento de líquidos lixiviados	87,256	87,256
Resultados (%)	<b>34%</b>	<b>15%</b>

Fuente: Unidad de Relleno Sanitario EAAAY

	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.02.01
			<b>Versión</b> 05	

812.25.01.0211.21

Página 92 de 120

La capacidad de almacenamiento de líquidos lixiviados en piscinas es de 87.256 m<sup>3</sup>; en el mes de enero del año 2021, se contaba con el 35% libre de la capacidad instalada, luego de la época de verano que permite disminuir por evapotranspiración el volumen almacenado en piscinas, pero debido a las precipitaciones presentadas por el fenómeno de la niña el volumen de lixiviado para el mes de marzo se ha incrementado, contando con una capacidad libre de 15% y a la espera de que entre en operación la piscina N° 8 y con ello tener mayor capacidad de almacenamiento.

**CUMPLIMIENTO:** 100%

**5.3 OBJETIVO:** Operar la trinchera N°13 para disposición final de residuos sólidos de acuerdo con la normatividad vigente.

Se continúa realizando las labores de postclausura sobre esta celda en mención, se controla el empozamiento de aguas lluvias se adecuo los canales perimetrales para la evacuación de aguas lluvias.



Trinchera No 13 en Postclausura

**CUMPLIMIENTO:** 100%

### **6. Contar con sistema hidráulico redundante en las estaciones de bombeo de aguas residuales**

El Sistema de alcantarillado de la ciudad de Yopal cuenta con cuatro Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales: La Esmeralda, Raudal Américas, Villa Lucía y Ciudad Berlín que actualmente están en normal operación. Hasta la fecha se ha dado continuidad a los mantenimientos de rigor normales a las EBAR ´s con la infraestructura actual.

A continuación, se expone las características y estado actual de las EBARD de Yopal:

812.25.01.0211.21

Página 93 de 120

ESTACIONES DE BOMBEO DE AGUAS RESIDUALES DE YOPAL								
CANT. DE BOMBAS	NOMBRE ESTACION DE BOMBEO	POTENCIA DE LA BOMBA (HP)	CAUDAL DE BOMBEO (L/s)	DIAMETRO DE IMPULSION (Pulg)	LONGITUD DE IMPULSION (m)	VOLTIOS	BARRIOS ATENDIDOS	ESTADO ACTUAL
1	EB RAUDAL AMERICAS	10	10,48	4	1520	460	Raudal, Las Americas.	En operación normal, cuenta con Back Up no instalada en sistema redundante. Es necesario ajustar el sistema de descarga porque está conectada mediante By Pass. Sistema acercándose a su capacidad máxima bombeo y operación. El Barrio las Américas cuenta actualmente con 246 lotes de los cuales hay 240 construidos y Raudal compuesto por 160 lotes de los cuales hay 150 construidos.
1	EB ESMERALDA	11,3	55,2	4	1020	440	La Esmeralda	En operación normal, bomba instalada recientemente y cuenta con Back Up, siendo esta EBAR la primera estación en estar optimizada.
1	EB VILLA LUCIA	20	30	6	990	460	Villa Lucia, Llano Vargas, Torres del Sol.	En operación normal, cuenta con Back Up no instalada en sistema redundante. Es necesario ajustar el sistema de descarga porque está conectada mediante By Pass. Sistema acercándose a su capacidad máxima bombeo y operación.
1	EB CIUDAD BERLIN	35	50	6	1650	460	Ciudad Berlin, Heliconias.	En operación normal, cuenta con Back Up no instalada en sistema redundante. Es necesario ajustar el sistema de descarga porque está conectada mediante By Pass. Sistema acercándose a su capacidad máxima bombeo y operación.

### ➤ Acciones efectuadas para el cumplimiento del acuerdo establecido

En el Plan Anual de Adquisiciones de la Unidad de Alcantarillado, se dejó contemplado la compra de cuatro bombas sumergibles para las EBARD, con el fin de contar con un sistema de bombeo redundante. Estas bombas fueron suministradas en el mes de noviembre del año 2019, ya se instaló la primera en la EBAR de La Esmeralda, posteriormente se instaló la de Raudal Américas y la de Villa Lucia, sin embargo, cabe rescatar que cada EBAR ahora cuenta con un back up que puede ser instalado en caso de daño o mantenimiento de las electrobombas que actualmente están en operación; bajo estas condiciones se hace posible el cumplimiento de los compromisos pactados en acuerdo de gestión al 100%.

En cumplimiento del acuerdo de gestión "SISTEMA HIDRÁULICO REDUNDANTE EN LAS ESTACIONES DE BOMBEO DE AGUAS RESIDUALES". La EAAAY viene realizando acciones de mejoramiento en cada una de las cuatro EBAR'S con el apoyo de las unidades Electromecánica y Unidad de Alcantarillado.

A continuación, se relacionan las actividades realizadas.

1. **EBAR - VILLA LUCIA:** el 17 de noviembre del 2020 de realizo instalación de una electrobomba de 24HP.

Evidencia fotográfica



Empresa de Acueducto,  
Alcantarillado y Aseo de Yopal  
E.I.C.E.-E.S.P  
NIT. 844.000.795-4

# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

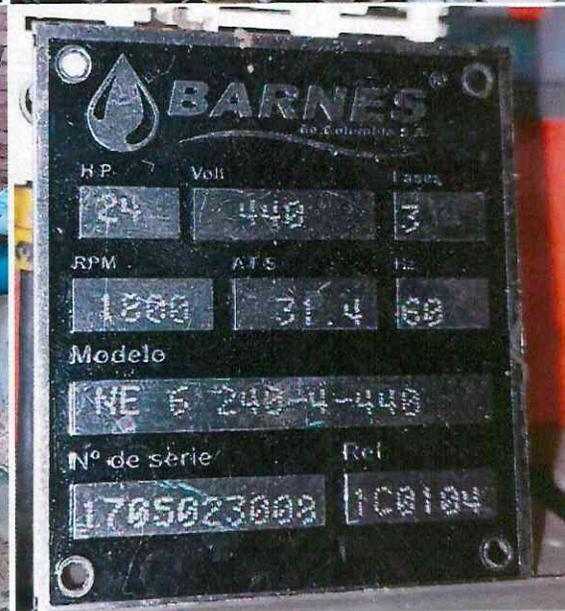
812.25.01.0211.21

Página 94 de 120



Latitud: 5°20'14"N  
Longitud: 72°22'13"W  
Tiempo: 17-11-2020 12:20  
MONTAJE ELECTROBOMBA

Powered by NoteCam



2. **EBAR - RAUDAL AMÉRICAS:** Se suscribió contrato N° 0269 del 10 de noviembre de 2020 cuyo objeto es "OPTIMIZACIÓN DE SISTEMA EN ESTACIÓN DE BOMBEO DE AGUAS RESIDUALES RAUDAL AMERICAS TIPO SUPERFICIE, DEL MUNICIPIO DE YOPAL"; En donde para el día 31 de marzo, se encuentra con una ejecución del 95% del contrato antes mencionado.

	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.02.01
		<b>Versión</b> 05		

812.25.01.0211.21

Página 95 de 120

Evidencia fotográfica.

Terminación de instalación de la línea de impulsión 4".



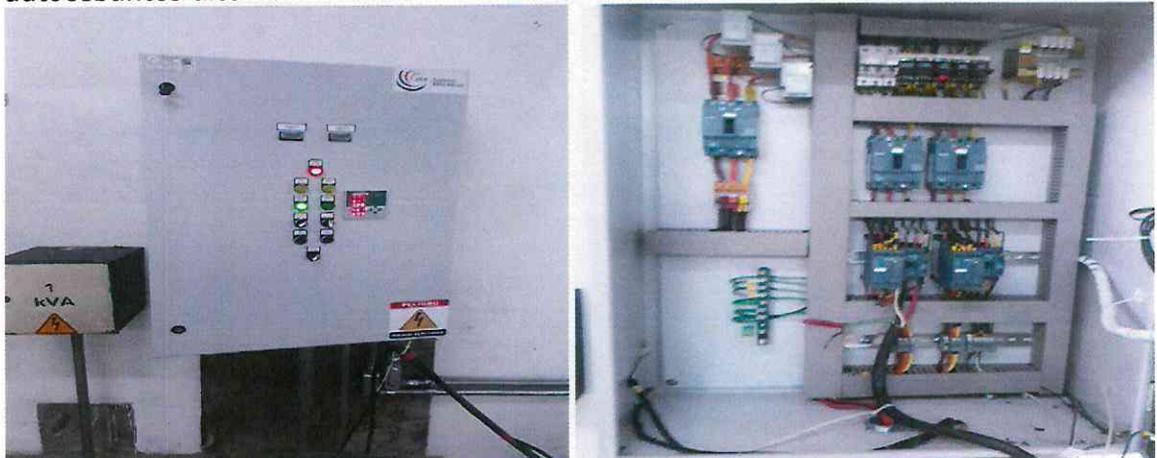
Terminación de la instalación del tablero de transferencia automática para grupo electrógeno de 20kva de respaldo.

812.25.01.0211.21

Página 96 de 120



Terminación de la instalación del tablero de control para dos electrobombas de 15 hp autocebantes alternadas.



Terminación del montaje y puesta en marcha de dos electrobombas autocebantes 15hp alternadas.



	<h1>INFORMES</h1>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.02.01
				<b>Versión</b> 05

812.25.01.0211.21

Página 97 de 120



Terminación instalación del sistema de puesta a tierra de la EBAR.



- 3. EBAR - CIUDAD BERLÍN:** En donde para el día 31 de marzo, se terminaron las actividades de optimización al 100% por parte de la unidad electromecánica y de alcantarillado.

Terminación de instalación de tablero para equipo de medida.

	<h1>INFORMES</h1>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

812.25.01.0211.21

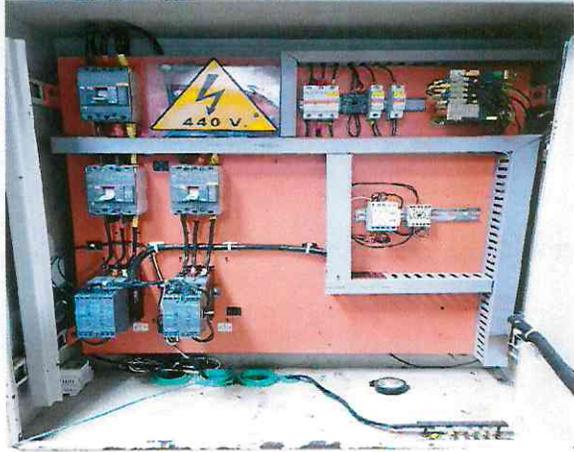
Página 98 de 120



Terminación de optimización de tablero de banco de condensadores para dos electrobombas de 24HP.



Terminación de optimización del tablero de control y potencia del sistema redundante para el normal funcionamiento alternado de las electrobombas de 30HP.



	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.02.01
			<b>Versión</b> 05	

812.25.01.0211.21

Página 99 de 120

**4. EBAR - ESMERALDA:** la unidad electromecánica realizó visita en la estación de bombeo de agua residual de la Esmeralda, los días 23 y 24 de marzo para la optimización de la estación y el día 25 de marzo 2021 se realizó solicitud con fecha 25 de marzo 2021, ante almacén de los materiales por ferretería para adelantar la optimización de la estación.

Es importante mencionar que la estación de bombeo de La Esmeralda ya tiene instalada una electrobomba con más capacidad de bombeo, esta electrobomba quedó como principal y la antigua quedó como back up. De esta forma mejoró la capacidad de evacuación de aguas negras y se mitigó el problema técnico de rebosamiento de la EBAR.

**NOTA:** Para la estación de bombeo de Villa Lucía se instaló electrobomba de back up de 24hp, nueva debido a que la electrobomba que estaba instalada perdió capacidad de bombeo. Se encuentra de análisis de estudios y diseños para la optimización del sistema de bombeo.

**Anexos:** C TECNICO -6. \*Copia de Contrato 0269.20 OPTIMIZACIÓN ESTACIÓN DE BOMBEO RAUDAL AMERICAS.

\*Copia informe No. 844.25.01. 0190.21

**Cumplimiento (%):** 88%

#### **7. Mantener la cobertura de acueducto y alcantarillado**

Mantener la cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado en un 100%, gestionar la implementación de los resultados de la consultoría y cumplir con las inversiones proyectadas en el POIR.

Se realiza revisión de lo establecida donde para el mes de **FEBRERO – MARZO 2021**, se formulan nuevos procesos con el objetivo de mantener la cobertura de los sistemas de alcantarillado y acueducto, como se relaciona a continuación.

Tabla 2 Formulación Proyectos FEBRERO-MARZO 2021

OBJETIVO	ACCIONES	FORMULACIÓN DEL PROGRAMA	ACTIVIDAD FORMULADA	FEBRERO - MARZO 2021			
		VALOR TOTAL ESTIMADO DE LA INVERSIÓN		FECHA DEL ESTUDIO PREVIO (FORMULACION)	INVERSIÓN PROYECTADA	OBSERVACIONES	
<b>COMPONENTE TÉCNICO-OPERATIVO</b>							
<b>7. Mantener la Cobertura de Acueducto y Alcantarillado</b>							
Mantener la cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado en un 100% gestionar la implementación de los resultados de la consultoría y cumplir con las inversiones proyectadas en el POIR.	Ampliación de las redes de distribución de acueducto en YOPAL de acuerdo al POIR.	\$ 5.794.516.364.00	OBRAS DE AMPLIACION Y CONEXIÓN SECTORES HIDRAULICOS NUCLEO URBANOS DOS (2), LA BENDICION Y VILLA DAVID A LA RED DE DISTRIBUCIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE YOPAL.	08/09/2020	\$ 699.000.000.00	se suscribió contrato N°0276.20- SE ENCUENTRA EN EJECUCIÓN EN UN 80%	
			AMPLIACIÓN RED DE ALCANTARILLADO SANITARIO, BARRIO BOSQUES DE SIRIVANA Y UN SECTOR DEL BARRIO LA PRIMAVERA Y AMPLIACIÓN DE RED DE ACUEDUCTO DEL BARRIO VILLAS DEL PEDREGAL EN EL MUNICIPIO DE YOPAL, DEPARTAMENTO DE CASANARE.	07/12/2020	\$ 89.818.841.58	se suscribió contrato N°0300.20 el cual tiene el componente de acueducto y se encuentra ejecutado al 100%	
	Reposición de Redes de Distribución de Yopal, reponer redes de distribución que se encuentran en mal estado y afectando directamente la cobertura del sistema en el Municipio de acuerdo al POIR.	\$ 1.974.000.000.00					
	Ampliación y reposición de redes de alcantarillado en YOPAL de acuerdo al POIR.	\$ 3.652.000.000.00	OBRAS DE REPOSICIÓN DE TRAMOS RED DE ALCANTARILLADO SANITARIO DEL ÁREA URBANA COMUNA I DE LA CIUDAD YOPAL, DEPARTAMENTO DE CASANARE.	24/01/2020	\$ 469.558.529.00	se suscribió contrato N°0080.20 el cual se encuentra ejecutado al 100%	
			AMPLIACIÓN RED DE ALCANTARILLADO SANITARIO, BARRIO BOSQUES DE SIRIVANA Y UN SECTOR DEL BARRIO LA PRIMAVERA EN EL MUNICIPIO DE YOPAL, DEPARTAMENTO DE CASANARE.	07/12/2020	\$ 903.405.523.50	se suscribió contrato N°0300.20, el cual tiene el componente de alcantarillado y se encuentra en una ejecución del 90%	
			CONSTRUCCIÓN DE BY-PASS DE LOS FILTROS PERCOLADORES Y OBRAS DE OPTIMIZACIÓN PARA EL CONTROL DE FLUJO DEL CAMBIO DEL NUEVO PUNTO DE VERTIMIENTO DEL EMISARIO FINAL AL CHARTE DEL SISTEMA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DEL MUNICIPIO DE YOPAL- CASANARE	29/05/2020	\$ 551.950.970.00	se suscribió contrato N°0176.20, el cual se encuentra al 100% en estado Terminado y en proceso de Liquidación.	

Por otra parte, en cuanto a los contratos que se encuentra en ejecución se evidencia el siguiente avance:

Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

812.25.01.0211.21

Página 101 de 120

Tabla 3 Avance Contratos en Ejecución Febrero –Marzo 2021

OBJETIVO	ACCIONES	FORMULACIÓN DEL PROGRAMA acuerdo VALOR TOTAL ESTIMADO DE LA INVERSIÓN	ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	CONTRATO N°:	PLAZO	VR. CONTRATADO	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN ACTUAL	FEBRERO - MARZO 2021				CUMPLIMIENTO PRESTADOR EN EL PERIODO ESTIMADO INVERSIÓN VS VR. CONTRATADO
									% avance de la obra física	\$ valores ejecutados	% Avance contrato	Beneficios logrados.	
COMPONENTE TÉCNICO-OPERATIVO													
Mantener la Cobertura de Acueducto y Alcantarillado													
Mantener la cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado en un 100% gestionar la implementación de los resultados de la consultoría y cumplir con las inversiones proyectadas en el POR.	Ampliación de las redes de distribución de acueducto en YOPAL de acuerdo al POR.	\$ 5.794.516.364.00	AMPLIACIÓN DE RED DE ACUEDUCTO DEL BARRIO VILLAS DEL PEDREGAL EN EL MUNICIPIO DE YOPAL, DEPARTAMENTO DE CASAHARE	300.20	CINCO MESES	\$ 88.918.841.58	29/10/2020	28/04/2021	100%	\$ 88.918.841.58	100%	AMPLIACIÓN DE RED DE ACUEDUCTO DEL BARRIO VILLAS DEL PEDREGAL EN EL MUNICIPIO DE YOPAL, DEPARTAMENTO DE CASAHARE	1.55%
			OBRAS DE CONSTRUCCIÓN Y AMPLIACIÓN DE LOS SECTORES HIDRÁULICOS LA RED DE DISTRIBUCIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE YOPAL- CASAHARE.	02/6.20	TRES MESES	\$ 600.990.091.00	03/02/2021	02/04/2021	100%	\$ 589.917.352.00	100%	AMPLIACIÓN DE LOS SECTORES HIDRÁULICOS LA RED DE DISTRIBUCIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE YOPAL- CASAHARE.	12.08%
TOTAL AMPLIACIÓN ACUEDUCTO												12.63%	
	Reposición de Redes de Distribución de Acueducto de Yopal, reponer redes de distribución que se encuentran en mal estado y afectando directamente la cobertura del sistema en el Municipio de acuerdo al POR.	\$ 1.574.000.000.00											0%
Mantener la cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado en un 100% gestionar la implementación de los resultados de la consultoría y cumplir con las inversiones proyectadas en el POR.	Ampliación y reposición de redes de alcantarillado en YOPAL de acuerdo al POR.	\$ 3.652.000.000.00	OBRAS DE REPOSICIÓN DE TRANSDUCTORES DE ALCANTARILLADO SANITARIO DEL ÁREA URBANA COMUNAL DE LA CIUDAD YOPAL, DEPARTAMENTO DE CASAHARE	00/9-2020	TRES (3) MESES QUINCE (15) DIAS	\$ 489.598.529.00	08/07/2020	22/10/2020	100%	\$ 489.598.529.00	100%	REPONER RED DE ALCANTARILLADO EN SECTORES DE EMERGENCIA COMUNAL	12.86%
			AMPLIACIÓN RED DE ALCANTARILLADO SANITARIO, BARRIO BOQUES DE SERRANA Y SECTOR DEL BARRIO LA PRIMAVERA EN EL MUNICIPIO DE YOPAL, DEPARTAMENTO DE CASAHARE.	300.20	CINCO MESES	\$ 1.378.211.290.00	28/10/2020	28/02/2021	61%	\$ 836.153.465.17	100%	AMPLIACIÓN RED DE ALCANTARILLADO SANITARIO, BARRIO BOQUES DE SERRANA Y UN SECTOR DEL BARRIO LA PRIMAVERA.	37.74%
			CONSTRUCCIÓN DE BY-PASS DE LOS FILTROS PERCOLADORES Y OBRAS DE OPTIMIZACIÓN PARA EL CONTROL DE FLUJO DEL CAMBIO DEL NUEVO PUNTO DE VERTIMIENTO DEL EMISARIO FINAL AL CHARTE DEL SISTEMA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DEL MUNICIPIO DE YOPAL- CASAHARE	01/76-2020	CUATRO (4) MESES	\$ 551.950.970.00	16/09/2020	15/01/2021	100%	\$ 551.950.970.00	100%	MANTENER LAS CONDICIONES OPERATIVAS DE LA PTAR A SU VEZ GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO	15.11%
TOTAL AMPLIACIÓN ALCANTARILLADO												65.71%	

Anexos: **C TECNICO -7.** PDF Formulación Proyectos FEBRERO-MARZO 2021  
PDF Avance Contratos en Ejecución FEBRERO-MARZO 2021

	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.02.01
			<b>Versión</b> 05	

812.25.01.0211.21

Página 102 de 120

**Cumplimiento (%):** 60 %

**8. Gestionar los recursos para ejecución de las obras necesarias para la ampliación de la red de conducción desde puente de la cabuya hasta la ciudad**

Gestionar la viabilizarían técnica y financiera del proyecto de optimización hidráulica de las redes maestras desde el puente de la Cabuya hasta Yopal.

Se celebró Contrato No F.E. 003-010-2019 ENTRE BBVA ASSET MANAGEMENT S.A SOCIEDAD FIDUCIARIA, QUIEN ACTÚA COMO VOCERA Y ADMINISTRADORA DEL PATRIMONIO AUTÓNOMO FIDEICOMISO FONDO EMPRESARIAL Y CONSULTORÍA TÉCNICA LATINOAMERICANA Y DEL CARIBE S.A.S – CONTELAC S.A.S cuyo Objeto es "Elaborar un estudio para la actualización y complementación del diseño a nivel de ingeniería de una conducción desde el puente la Cabuya hasta la calle quinta (5) al sitio conocido como "El Apartamento", así como los estudios complementarios necesarios para que un tercero pueda adelantar la obtención de permisos ambientales, ocupación de cauce, aprovechamiento forestal, adquisición de los predios y servidumbres y permisos viales (INVIAS), requeridos para llevar a cabo las obras así como todos los detalles necesarios para conectar la tubería nueva a las existentes en los extremos del tramo". La EAAAY actúa como supervisora al contrato.

Fecha Iniciación:	15 DE ABRIL DE 2019
Fecha Prevista de Terminación:	15 DE JULIO DE 2019
Otrosí 1:	12 DE JULIO DE 2019
Prorroga:	UN (01) MES
Nueva Fecha Prevista de Terminación:	15 DE AGOSTO DE 2019

Valor: \$486.614.800 incluido IVA

La EAAAY mediante comunicación enviada con radicado interno N° 29936.19 radicó el proyecto "Construcción Línea de Conducción desde el Puente de la Cabuya hasta el Punto de Conexión a la Red de Distribución (Calle 5ta) del Acueducto del Municipio de Yopal – Casanare", con el fin de dar Continuidad a Viabilización y Solicitud de Recursos para su ejecución, el cual fue recibido con radicado Alcaldía N° 2020200642 de fecha 08 de enero de 2020.

El día 04 de Febrero de 2021, se radicó ante la Secretaria de Obras Públicas del municipio de Yopal, oficio N° 840.16.01.01992.21 con la última versión del producto entregado por CONTELAC, con las últimas correcciones realizadas y requerimientos realizados por el MVCT subsanados.

El día 15 de marzo se envió a la Gobernación de Casanare el informe con la trazabilidad del proyecto para la viabilidad por parte del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio.

	<b>INFORMES</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

812.25.01.0211.21

Página 103 de 120

A la fecha la EAAAY, se encuentra en mesas de trabajo en conjunto con CONTELAC y MVCT, en las cuales se adelantan y se subsanan observaciones presentadas.

**Anexos:**     **C TÉCNICO -8.** Oficio SOPY N° 840.16.01.01992.21  
Informe enviado a la Gobernación de Casanare

**Cumplimiento (%):** 90.0%

### 9. Gestión de la oferta y la demanda

Alcanzar las metas de IPUF y continuidad establecida por la empresa en su estudio de costos y tarifas, cumpliendo con las inversiones proyectadas en el POIR.

**9.1 ACCIONES DEL ACUERDO ESTABLECIDO:** *“Establecer un programa de control de pérdidas técnicas que deberá ser ejecutado de manera permanente en el sistema, inicialmente aplicado en una zona piloto seleccionada, con informe de avance en cada etapa o producto terminado. El plan que para este fin defina la EAAAY EICE ESP, deberá ser informado a la Superservicios dentro de los dos meses siguientes a la suscripción del Acuerdo de Gestión, que contemple las etapas de diagnóstico, sectorización hidráulica del sector piloto, medición del consumo y finalmente la consolidación del programa de control de pérdidas técnicas. En el POIR para los años 2019, 2020 y 2021 el proyecto de sectorización hidráulica cuenta con \$2.327.047.500.”*

La entidad ha realizado:

1. El balance hídrico del año 2019.



Informe: PLAN DE  
REDUCCIÓN PÉRDID

2. El balance hídrico del mes de agosto 2020 sector 7A.



Excel: 6. WB-EasyCalc  
Español.xlsm

812.25.01.0211.21

Página 104 de 120

Balance hídrico en m3 para un periodo de: **30** Días

<b>Volumen de 132,080 m3</b> Margen de error [+/-] 5.0%	<b>Consumo autorizado 77,022 m3</b> Margen de error [+/-] 0.0%	Consumo autorizado facturado <b>75,822 m3</b>	Consumo facturado medido <b>71,150 m3</b>	<b>Agua facturada 75,822 m3</b>		
			Consumo facturado no medido <b>4,672 m3</b>			
			Consumo autorizado no facturado <b>1,200 m3</b> Margen de error [+/-] 0.0%	Consumo no facturado medido <b>1,200 m3</b>	Consumo no facturado no medido <b>0 m3</b> Margen de error [+/-] 0.0%	<b>Agua no facturada 56,258 m3</b> Margen de error [+/-] 11.7%
	<b>Pérdidas de agua 55,058 m3</b> Margen de error [+/-] 12.0%	Pérdidas aparentes (comerciales) <b>6,336 m3</b> Margen de error [+/-] 13.6%	Consumo no autorizado <b>2,592 m3</b> Margen de error [+/-] 16.5%	Inexactitud de la micromedición y errores en el <b>3,745 m3</b> Margen de error [+/-] 20.0%		
		<b>Pérdidas reales (físicas) 48,722 m3</b> Margen de error [+/-] 13.7%				

3. El balance hídrico del mes del año 2020.

Balance hídrico en m3 para un periodo de: **365** Días

<b>Volumen de entrada al 13.190.312 m3</b> Margen de error [+/-] 5,0%	<b>Consumo autorizado 6.830.553 m3</b> Margen de error [+/-] 0,0%	Consumo autorizado facturado <b>6.785.269 m3</b>	Consumo facturado medido <b>6.218.129 m3</b>	<b>Agua facturada 6.785.269 m3</b>		
			Consumo facturado no medido <b>567.140 m3</b>			
			Consumo autorizado no facturado <b>45.284 m3</b> Margen de error [+/-] 0,0%	Consumo no facturado medido <b>45.284 m3</b>	Consumo no facturado no medido <b>0 m3</b> Margen de error [+/-] 0,0%	<b>Agua no facturada 6.405.043 m3</b> Margen de error [+/-] 10,3%
	<b>Pérdidas de agua 6.359.758 m3</b> Margen de error [+/-] 10,4%	Pérdidas aparentes (comerciales) <b>400.603 m3</b> Margen de error [+/-] 16,4%	Consumo no autorizado <b>80.219 m3</b> Margen de error [+/-] 18,8%	Inexactitud de la micromedición y errores en el manejo de los datos de <b>320.384 m3</b> Margen de error [+/-] 20,0%		
		<b>Pérdidas reales (físicas) 5.959.156 m3</b> Margen de error [+/-] 11,1%				

812.25.01.0211.21

Página 105 de 120

6. WB-EasyCalc  
Español.xlsm

Excel:

## 4. El balance hídrico del mes de enero 2021.

Balance hídrico en m3 para un periodo de: **31** Días

<b>Volumen de entrada al</b> <b>1.137.931 m3</b> Margen de error [+/-] 5,0%	<b>Consumo autorizado</b> <b>666.666 m3</b> Margen de error [+/-] 0,0%	<b>Consumo autorizado facturado</b> <b>662.761 m3</b>	<b>Consumo facturado medido</b> <b>607.511 m3</b>	<b>Agua facturada</b> <b>662.761 m3</b>	
			<b>Consumo facturado no medido</b> <b>55.250 m3</b>		
			<b>Consumo autorizado no facturado</b> <b>3.905 m3</b> Margen de error [+/-] 0,0%	<b>Consumo no facturado medido</b> <b>3.905 m3</b>	<b>Agua no facturada</b> <b>475.170 m3</b> Margen de error [+/-] 12,0%
				<b>Consumo no facturado no medido</b> <b>0 m3</b> Margen de error [+/-] 0,0%	
	<b>Pérdidas de agua</b> <b>471.266 m3</b> Margen de error [+/-] 12,1%	<b>Pérdidas aparentes (comerciales)</b> <b>9.381 m3</b> Margen de error [+/-] 19,0%	<b>Consumo no autorizado</b> <b>492 m3</b> Margen de error [+/-] 18,8%		
			<b>Inexactitud de la micromedición y errores en el manejo de los datos de</b> <b>8.889 m3</b> Margen de error [+/-] 20,0%		
	<b>Pérdidas reales (físicas)</b> <b>461.885 m3</b> Margen de error [+/-] 12,3%				

6. WB-EasyCalc  
Español.xlsm

Excel:

El plan, tiene siete (7) programas de acción:

PERDIDAS COMERCIALES	1. Reducción de la sub-medición mediante la optimización de la micro medición y de la facturación.
	2. Seguimiento y reducción de los consumos no facturados
PERDIDAS TÉCNICAS	3. Control y optimización de la macro medición
	4. Control activo de fugas
	5. Mejoramiento de la velocidad y calidad en las reparaciones.
	6. Mejoramiento y/o renovación de dispositivos y accesorios de medición y control, sectorizaciones y sistemas de gestión de presión.
	7. Renovación y/o reposición de redes.

	<b>INFORMES</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

812.25.01.0211.21

Página 106 de 120

Los avances presentados para cada uno son los siguientes:

- El programa uno (1)** – Reducción de la submedición mediante la optimización de la micromedición y de la facturación

Dentro de las acciones a implementar dentro de este primer programa, están las visitas a todo el sector para establecer la condición actual y real de los micromedidores, y de igual forma establecer si dentro de los predios visitados existen o no conexiones clandestinas. Teniendo en cuenta que las últimas visitas realizadas fueron en el año 2019, se llevó a cabo una nueva jornada de visitas en el mes de marzo de 2021 liderada por la unidad de medidores de la dirección comercial. Durante esta visita se registraron las inconsistencias encontradas en la micromedición y se revisaron aquellos medidores que se tenían reportados por algún tipo de fallo.
- El programa dos (2)** – Seguimiento y reducción de los consumos no facturados.

Dentro de los compromisos pactados para el cumplimiento del plan de acción, se encuentra hacer seguimiento a todo lo que representa consumos no facturados. Dentro de esta categoría, el área de cartera se encuentra realizando un seguimiento a los grandes consumidores como lavaderos, hoteles y restaurantes, los cuales es posible que tomen agua de las redes de manera ilegal. A la fecha se han ejecutado visitas de reconocimiento e identificación de los grandes consumidores y se estima que para el mes de mayo se pueda presentar la ficha del proyecto para analizar y hacer acompañamiento a este consumo.

Adicionalmente, el área de facturación implementó a partir de marzo de 2021 el sistema de facturación en cero para las instalaciones de la empresa, de modo que se pueda hacer seguimiento al consumo de agua en la sede administrativa sin generar un cobro a la misma empresa.

En el mes de febrero, la unidad de Acueducto y la unidad de Cartera realizaron una visita al pozo Central de Abastos en la cual se identificó el suministro de agua de la Plaza de Mercado, el cual no está siendo medido ni facturado. A partir de esta visita se estableció el compromiso de instalar un medidor para la plaza de mercado y verificar la propiedad del lote en el que se encuentra el pozo para contemplar la posibilidad de cobrar el consumo.



 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P NIT. 694.000.756-4</p>	<h1>INFORMES</h1>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
		Versión 05		

812.25.01.0211.21

Página 107 de 120

- El programa tres (3) – Control y optimización de la macromedición**  
 Para el control de la macromedición, la empresa cuenta con dos plantas de captación superficial, cuatro pozos e gran producción y ocho pozos de baja producción, los cuales deben contar con su respectivo equipo de macromedición. Esto para poder hacer un seguimiento del agua que se produce y el agua que entra a las redes de distribución y poder compararlo con el agua que se factura a los usuarios. El sector piloto de la ciudad actualmente cuenta con 3 macromedidores, de los cuales 2 se encuentran dañados. Esto impide hacer el balance hídrico de sector y hacer el seguimiento adecuado a la disminución de pérdidas. Durante el mes de febrero y marzo la empresa se ha encargado de realizar la necesidad de compra de estos dos nuevos equipos para poder adelantar la cotización y adquisición de los dos macromedidores. Se estima que para Mayo la empresa cuente con estos dos equipos y se empiece a hacer seguimiento detallado al sector 7A.
- El programa cuatro (4) – Control activo de fugas**  
 Debido a que actualmente no se tiene control de las fugas no visibles sino únicamente de las fugas reportadas, se hará uso de las herramientas con las que cuenta la empresa como lo son el geófono y el georradar, teniendo en cuenta la curva de aprendizaje de estos equipos.  
 El área de acueducto de la dirección técnica ha realizado jornadas de reconocimiento y detección de conexiones ilegales por medio del equipo georradar. Así mismo, se coordinó una capacitación en el uso del geófono de la empresa para la detección de fugas en redes, por lo cual se espera que utilizando estos dos equipos en conjunto, se puedan efectuar las campañas de detección de fugas en el sector piloto una vez cada 15 días en horas de la madrugada.



- El programa cinco (5) – Mejoramiento de la velocidad y calidad en las reparaciones**  
 La Unidad de Acueducto de la Dirección Técnica, ha mejorado significativamente el tiempo de respuesta de las reparaciones y ha incrementado la calidad de las mismas. Cuenta con una unidad de acción inmediata que contribuya a la reducción de desperdicio de agua.

	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.02.01
			<b>Versión</b> 05	

812.25.01.0211.21

Página 108 de 120

Los tiempos de atención a fugas varían dependiendo del caso pues aunque la mayoría se atienden en 2 horas, algunos casos sobrepasan los 4 días, obteniendo así un promedio de tiempo de atención de 8 horas desde que se reporta la fuga hasta que es reparada.

- **El programa seis (6)** – Mejoramiento y renovación de dispositivos y accesorios de medición y control, sectorizaciones y sistemas de gestión de presión. El mejoramiento y la renovación de los equipos y accesorios de medición y control es una actividad que requiere atención primordial ya que a partir de ella se desprenden las demás actividades de seguimiento para la reducción de pérdidas. Durante los meses de febrero y marzo se presentaron los siguientes avances:

La empresa se encuentra cotizando la compra de dos equipos de macromedición que serán instalados en la salida del pozo Central de Abastos, y en la conexión entre el sector 7B y sector 7A con el fin de poder aislar completamente el sector piloto y realizar los balances hídricos y análisis para este sector. Adicionalmente, se está evaluando la posibilidad de adquirir dos o tres manómetros que funcionen por telemetría para el seguimiento a la gestión de presiones.

La dirección comercial se encuentra en proceso de contratación de una cartilla con las especificaciones técnicas de los equipos de medición, en donde se establezcan las políticas de dimensionamiento, renovación y verificación de elementos de medida de caudal o volumen.

La unidad de acueducto de la dirección técnica realizó un chequeo a las válvulas del sector 7A con el fin de comprobar su estado y correcto funcionamiento. Esta identificación se llevó a cabo para verificar la estanqueidad del sector y poder realizar la prueba de Step Testing más adelante.



- **El programa siete (7)** – Renovación y/o reposición de redes. La reposición de tubería en general en las redes de acueductos, se ha hecho de acuerdo a lo que dicta la norma, y la renovación se ha hecho con materiales de

	<b>INFORMES</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

812.25.01.0211.21

Página 109 de 120

la mejor calidad que tengan una vida útil amplia y que garantice una prestación del servicio eficientemente. En este momento reparar todas las redes no es una alternativa favorable ya que no se cuenta con el personal ni los recursos necesarios para hacer esta renovación. Adicionalmente, la red de tubería del sector 7A no ha cumplido su vida útil por lo cual no requiere reposición en los próximos cinco años. Las pérdidas por fugas de fondo y fugas no reportadas no se consideran tan altas en este sector.

**ANEXOS: C TECNICO -9.1.****CUMPLIMIENTO (%): 27 %**

**9.2 ACCIONES DEL ACUERDO ESTABLECIDO:** *“Validar, establecer y estructurar el Plan de acción y control activo de pérdidas de agua, a ser ejecutado con fechas exactas de inicio y final, responsables, recursos de inversión, con el fin de aplicarlo en los sectores hidráulicos de la ciudad de Yopal de manera permanente”.*

Teniendo en cuenta la estructuración del plan de acción para el control activo de perdidas el cual contempla la descripción de la acción a realizar, los entregables en cada acción, los responsables de cada entregable, y la fecha de inicio y fecha de finalización de cada acción, se dio inició al plan en el mes de febrero con la ejecución de algunas de las actividades en el sector piloto (sector hidráulico 7A) por lo cual a la fecha se presentan los siguientes avances:

Documento de campañas de detección de fugas  <b>CAMPAÑA DETECCIÓN</b>	Documento de procedimiento de estimación de volúmenes de pérdidas reales.  <b>PROCEDIMIENTO</b>
Cartografía de los puntos de entrada al sistema de abastecimiento de agua potable (ubicación macromedidores)  <b>CARTOGRAFIA PUNTOS</b>	Registro fotográfico de macromedidores con geolocalización y estado  <b>Consolidación de Macromedidores</b>
Registro de medida de volúmenes de salida de plantas y pozos	Recolección de información correspondiente a registros de entrenamiento, uso, nómina, puestos de

	<b>INFORMES</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

812.25.01.0211.21

Página 110 de 120

 Volumen agua macromedi	trabajo, manuales de uso y mantenimiento de sistema, etc.   EO1.1.6
Balance hídrico año 2020   WB-EasyCa lc Español-20 20	<ul style="list-style-type: none"> <li>Balance hídrico mes enero de 2021</li> </ul>  WB-EasyCa lc Español-EN ERO2021
Formulación de la Unidad de Agua No Contabilizada	

## Anexos: C TECNICO 9.2

**CUMPLIMIENTO (%):** 29 %

### 9.3 ACCIONES DEL ACUERDO ESTABLECIDO: "Establecer protocolos y/o programas para la detección y reparación de fugas. La EAAAY EICE E.S.P. deberá enviar a la Superservicios el producto de la implementación de dichos protocolos y/o programas."

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, adquirió el un equipo Georradar, a través del contrato de suministro N° 305 de 2020, con el fin de adelantar los programas para la detección y reparación de fugas, es así adelantó la respectiva capacitación del personal operativo los días 10 y 11; 15 y 16 de febrero de 2021.



Se anexa Informe final de liquidación del contrato No. 305.20

	<b>INFORMES</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

812.25.01.0211.21

Página 111 de 120

- Anexos: C TECNICO -9.3.** - radicados fugas acueducto febrero 2021 – sector 7a
- radicados fugas acueducto marzo 2021 - sector 7a
  - 51.03.03.08 instructivo para la reparación de fugas reportadas
  - 51.03.03.10 instructivo para control y detección de fugas

**CUMPLIMIENTO (%): 15%**

**9.4 ACCIONES DEL ACUERDO ESTABLECIDO:** *“Programa de cambio, reposición y manejo de válvulas en la red, incluyendo la definición de la instalación de válvulas, la revisión de aquellas instaladas, y la instalación de nuevos elementos de este tipo. La EAAAY EICE ESP deberá enviar bimestre de los resultados del programa”.*

ACCIONES EFECTUADAS PARA EL CUMPLIMIENTO:

En el sector 7A se realizó el diagnóstico inicial del estado de las válvulas existentes en el mismo, y de esta forma se corroboró la existencia operación, y acceso al número en su totalidad.

**Anexos: C TECNICO 9.4** - Programa de renovación de válvulas de la red de acueducto en la ciudad de Yopal, diagnóstico de válvulas sector 7a

**CUMPLIMIENTO (%): 15%**

**9.5 ACCIONES DEL ACUERDO ESTABLECIDO:** *“Programa de manejo del sistema dinámico de presiones, ejecutado de manera permanente. La EAAAY EICE ESP deberá enviar bimestre de los resultados del programa”.*

**ACCIONES EFECTUADAS PARA EL CUMPLIMIENTO:** En los meses de diciembre de 2020 y enero de 2021, el sistema de monitoreo de presiones en red, se continúa monitoreando en cada uno de los 52 manómetros instalados en la red de acueducto, de tal manera que se lleva un control día a día de las presiones de servicio. Es de aclarar que se está a la espera de la culminación total de la Planta de Tratamiento Definitiva, la cual debe contar con la línea de conducción al 100%, es decir, desde la Planta hasta las redes de distribución (calle 5), con el fin de poder cumplimiento a la presión de 15 m.c.a. establecido en la normatividad, y así, dar cumplimiento a las acciones a largo plazo, establecidas por el Tribunal Administrativo de Casanare.

**Anexos: C TECNICO -9.5.** - consolidado de presiones febrero 2021

- consolidado de presiones marzo 2021
- ficha de indicador continuidad servicio de acueducto para el año 2021

**CUMPLIMIENTO (%): 15%**

	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.02.01
			<b>Versión</b> 05	

812.25.01.0211.21

Página 112 de 120

**9.6 ACCIONES DEL ACUERDO ESTABLECIDO:** *“Realizar las conexiones hidráulicas necesarias para conectar el sector hidráulico 10 (Pozo Núcleo Urbano 2) a la red de primaria que se abastece de la quebrada la Tablona.”*

**ACCIONES EFECTUADAS PARA EL CUMPLIMIENTO:** El día 03 de Febrero de 2021 Se suscribió el acta de inicio del contrato N° 0276 del 2020 cuyo objeto es “OBRAS DE CONSTRUCCION Y AMPLIACIÓN DE LOS SECTORES HIDRAÚLICOS A LA RED DE DISTRIBUCIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE YOPAL –CASANARE”.

El día 31 de marzo de 2021 mediante radicado Interno N° 2021162449 el contratista CONSER FZ S.A.S radica ante la EAAAY el informe correspondiente al avance de ejecución de la obra correspondiente al mes de Febrero de 2021.

A la fecha el contrato se encuentra en ejecución con un avance de obra de 80% el cual tiene como fecha de terminación el domingo 02 de mayo de 2021.

**Anexos: C TECNICO 9.6.** Contrato N° 0276.20, Acta de Inicio, Informe de avance de ejecución con corte a Feb. 2021

**CUMPLIMIENTO (%):** 80%

**9.7 ACCIONES DEL ACUERDO ESTABLECIDO:** *“Optimización y protección Bocatoma La Tablona y líneas de aducción hasta Paso Elevado La Cabaña. Se requiere realizar obras de mejoramiento en la captación del sistema de acueducto sobre la Bocatoma la Tablona y la red de aducción hasta La Cabaña, obras necesarias para garantizar la estabilidad de las estructuras. Inversión de \$940.000.000 para la Optimización y Protección Bocatoma la Tablona y Líneas de Aducción hasta Paso Elevado la Cabaña.”*

Se suscribió el Contrato N 0257.20, cuyo objeto es “Obras de Rehabilitación Y Mantenimiento de da Bocatoma y Obras de Protección Sobre La Quebrada La Tablona del Sistema de Acueducto del Municipio de Yopal Departamento de Casanare”, Con acta de inicio del 26 de Noviembre de 2020 por un valor de \$432.035.828,00 y en la actualidad se encuentra en ejecución con un avance del 90%.



	<b>INFORMES</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
		Versión 05		

812.25.01.0211.21

Página 113 de 120



Avance de contrato 0270.20

**Anexos: C TECNICO -9.7.** Acta de Inicio, Minuta Contrato 0257.20, Informe de avance de obra correspondiente al mes de Marzo

**CUMPLIMIENTO (%): 90%**

**9.8 ACCIONES DEL ACUERDO ESTABLECIDO:** "Adecuación y obras de protección pasos elevados, redes de conducción de acueducto hasta La Cabuya. Corresponde a las obras proyectadas para garantizar la vida útil de las estructuras existentes de la red de conducción, incluye mantenimiento pasos elevados. Inversión de \$1.154.615.458 para Adecuación y Obras de Protección Pasos Elevados Redes de Conducción del Acueducto hasta la Cabuya".

Se celebró contrato 0116 de 28 de diciembre de 2017 cuyo objeto fue "Obras De Reposición Y Mejoramiento De Las Redes De Los Sistemas De Acueducto Y Alcantarillado De Yopal Y Obras De Protección Y Rehabilitación Etapa 2 Para Los Puntos Críticos De La Línea De Conducción Del Acueducto Del Municipio De Yopal Departamento De Casanare.

Fecha inicial de terminación:	lunes, 28 de mayo de 2018
Prorroga No 1:	miércoles, 16 de mayo de 2018
Fecha de suspensión No 1	lunes, 16 de julio de 2018
Fecha de reinicio de suspensión No 1	miércoles, 15 de agosto de 2018
Otrosí no 2 (adicional y prórroga)	viernes, 17 de agosto de 2018
Fecha de terminación final:	martes, 26 de febrero de 2019

VALORES DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL			EJECUTADO CONTRATO 116.17		
CDP	VIGENCIA	VR. CDP	ALCANTARILLADO	PTAR	ACUEDUCTO
534.17	2017	\$ 224,986,012.00	\$112,493,006.00		\$ 112,493,006.00
17.18	2018	\$1,272,092,546.00	\$415,806,505.24	\$29,690,919.02	\$ 826,374,625.76
320.18	2018	\$344,162,157.45			\$ 344,162,157.45
433.18	2018	\$140,398,442.46		\$140,398,442.46	
<b>TOTALES</b>		<b>\$ 1,981,639,157.91</b>	<b>\$528,299,511.24</b>	<b>\$ 170,089,361.48</b>	<b>\$ 1,283,029,789.21</b>
<b>\$ 1,981,418,661.93</b>					

	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.02.01
			<b>Versión</b> 05	

812.25.01.0211.21

Página 114 de 120

Ahora para el año 2021 se realizó visita de verificación del estado de los pasos elevados de las líneas de conducción con el fin de evaluar su estado actual.



Visita pasos elevados

**Anexos: C TÉCNICO - 9.8. - ACTAS DE TERMINACION, RECIBO y LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO DE OBRA No 0116,17. INFORME FINAL DE CUMPLIMIENTO**

**CUMPLIMIENTO (%): 100%**

**9.9 ACCIONES DEL ACUERDO ESTABLECIDO:** *“Reposición redes de conducción de acueducto. reponer un tramo de red en sectores donde la estabilidad del terreno afecta directamente las tuberías de conducción, de PVC a tubería polietileno en el sector el pozuelo. Inversión de \$598.466.321 para Reposición Redes de Conducción del Acueducto.”*

**ACCIONES EFECTUADAS PARA EL CUMPLIMIENTO:** En el desarrollo del contrato 0116.17 se realizó modificación en este ítem, toda vez que la necesidad de estabilización del talud la realizó la empresa EQUIÓN, a fin de garantizar la estabilidad de la vía ejecuto unas obras de protección generando estabilidad al sector del pozuelo, dando paso a utilizar estos recursos en la necesidad imperiosa de la red de conducción y las necesidades inmediatas de los habitantes del municipio de Yopal, en especial el sector centro.

Se realizó revisión y visitas de inspección de las líneas de conducción de 18” y 16”, con el fin de evaluar su estado actual.



Visita líneas de conducción acueducto de Yopal

**Anexos: C TÉCNICO - 9.8.** EN EL ACTA MODIFICACIÓN DE OBRA No 5, INFORME FINAL DE CUMPLIMIENTO CONTRATO 116.17

**CUMPLIMIENTO (%):** 100%

**10. Mantener el índice de riesgo para la calidad del agua – IRCA menor a 5%**

**10.1 ACCIONES DEL ACUERDO ESTABLECIDO:** "Monitoreo mensual de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano de acuerdo con las frecuencias establecidas en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007."

**ACCIONES EFECTUADAS PARA EL CUMPLIMIENTO:**

Con relación al mes de **FEBRERO DE 2021**, se realizaron 60 monitoreos de control en red de distribución para realizar los diferentes análisis en el laboratorio que establece la resolución 2115 de 2007 para el control que se debe tener en cada sistema de tratamiento que suministra agua potable a la comunidad; el IRCA de control obtenido correspondiente a todos los monitoreos de control en red fue de 0.52 % nivel Sin Riesgo.

De las muestras analizadas 23 son procedentes del Sistema Alterno La Vega (SAV), 1 procedente del Pozo de Gran Producción de Central de Abastos (PGP CA), 2 procedentes del Pozo de Gran Producción de Núcleo urbano II (PGP NU), 5 procedentes del Pozo de Gran Producción de Villa María II (PGP VM), y 3 muestras procedentes de los pozos de baja producción.

Tabla. Estadísticas monitoreos de control en red de distribución EAAAY febrero 2021

SISTEMA DE TRATAMIENTO	F	Q	B	SUMATORIA	No. MUESTRAS	MUESTRAS NO CONFORMES	% IRCA	NIVEL DE RIESGO
RED SAV	23	10	23	3.87	23	0	0.17	SIN RIESGO

SISTEMA DE TRATAMIENTO	F	Q	B	SUMATORIA	No. MUESTRAS	MUESTRAS NO CONFORMES	% IRCA	NIVEL DE RIESGO
RED PGP CA	2	1	2	1.94	2	0	0.97	SIN RIESGO
RED PGP N U	2	1	2	3.58	2	0	1.79	SIN RIESGO
RED PGP MC	5	2	5	7.45	5	0	1.49	SIN RIESGO
RED PGP VM	4	2	4	1.65	4	0	0.41	SIN RIESGO
RED PBP	3	1	3	1.94	3	0	0.65	SIN RIESGO
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>17</b>	<b>39</b>	<b>20.43</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>0.52</b>	<b>SIN RIESGO</b>

De los 547 parámetros analizados para el cálculo del IRCA de las muestras de control de agua potable (tanto en puntos de red como en salidas de plantas) para el segundo mes del 2021, 26 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007. Los parámetros No conformes fueron todos por el parámetro de pH en los pozos de baja y gran producción.

En el mes de febrero, durante los monitoreos de control realizados, no se detectó ninguna muestra no conforme. Esto confirma la calidad del agua suministrada por la EAAAY.

Estos resultados muestran que en cada uno de los sistemas de tratamiento que opera la EAAAY se cuenta con una alta calidad del agua. Se deben hacer pequeños ajustes en los sistemas para garantizar un pH entre 6.5 y 9, pero esto no les resta importancia a los buenos resultados obtenidos en términos de calidad del agua de la ciudad de Yopal.

Para el mes de **MARZO DEL 2021**, se realizaron 64 monitoreos de control en red de distribución para realizar los diferentes análisis en el laboratorio que establece la resolución 2115 de 2007 para el control que se debe tener en cada sistema de tratamiento que suministra agua potable a la comunidad; el IRCA de control obtenido correspondiente a todos los monitoreos de control en red fue de 1.18 % nivel Sin Riesgo.

De las muestras analizadas en red de distribución 34 son procedentes del Sistema Integral la Vega (SIV), conformado por las Plantas Alterna y Conciliada, 27 de Pozos de Gran Producción (PGP), 3 de Pozos de Baja Producción (PBP).

Tabla. Estadísticas monitoreos de control en red de distribución EAAAY marzo 2021

SISTEMA DE TRATAMIENTO	F	Q	B	SUMATORIA	No. MUESTRAS	MUESTRAS NO CONFORMES	% IRCA	NIVEL DE RIESGO
RED SAV	34	18	31	13.68	34	0	0.40	SIN RIESGO
RED PGP CA	9	3	8	13.1	9	0	1.46	SIN RIESGO
RED PGP N U	7	3	7	12.69	7	0	1.81	SIN RIESGO
RED PGP MC	7	0	6	30.81	7	1	4.40	SIN RIESGO
RED PGP VM	4	2	4	1.94	4	0	0.49	SIN RIESGO

	<b>INFORMES</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
		Versión 05		

812.25.01.0211.21

Página 117 de 120

SISTEMA DE TRATAMIENTO	F	Q	B	SUMATORIA	No. MUESTRAS	MUESTRAS NO CONFORMES	% IRCA	NIVEL DE RIESGO
RED PBP	3	1	3	3.58	3	0	1.19	SIN RIESGO
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>27</b>	<b>59</b>	<b>75.8</b>	<b>64</b>	<b>1</b>	<b>1.18</b>	<b>SIN RIESGO</b>

La muestra No Conforme presentada en los monitoreos de control durante el mes de marzo corresponde a una muestra tomada en red en la cajilla del barrio Oasis, la cual presentó un valor de cloro residual libre de 0.27 mg/L, lo que llevó a corregir de inmediato el sistema de cloración del pozo Manga de Coleo.

De los 625 parámetros analizados para el cálculo del IRCA de las muestras de control de agua potable (tanto en puntos de red como en salidas de plantas, para el tercer mes del 2021, 38 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007.

Los parámetros No conformes fueron 36 para pH, en la red del Sistema Alterno La Vega (6), siete (7) en la del pozo Central de Abastos, siete (7) en la red del pozo de Núcleo Urbano II, cinco (5) en la red del pozo Manga de Coleo, uno (1) en la red del pozo Villa María, dos (2) en redes de pozos de baja producción y ocho (8) en la salida de pozos. Adicionalmente, en la red del pozo Manga de Coleo una muestra resultó con Cloro Residual fuera de norma y una muestra en la salida de la planta alterna resultó con Aluminio más alto de lo permitido.

Las novedades presentadas requieren continuar con el programa de purgas en todos los sectores hidráulicos, reforzar los controles en cada sistema de tratamiento y continuar con el programa de control y vigilancia de la calidad del agua, esto con el fin de garantizar en todo momento el cumplimiento de los valores establecidos por normatividad.

**ANEXOS: C TÉCNICO 10.1** - Registro Consolidado IRCA monitoreos de control año 2021.

- Resultados monitoreos de control por ensayo febrero y marzo 2021.
- Resultados consolidados por sistema febrero y marzo 2021.

**CUMPLIMIENTO (%):** 100%

**10.2 ACCIONES DEL ACUERDO ESTABLECIDO:** "Monitoreos de vigilancia de la calidad del agua concertados con la Secretaria de Salud Municipal con los cuales se realice el cálculo del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua - IRCA, el cual es necesario para alimentar la plataforma del Sistema de Vigilancia de la Calidad del Agua Potable - SIVICAP a cargo del Instituto Nacional de Salud - INS, dando con ello cumplimiento al artículo 20 del Decreto 1575 de 2007."

**ACCIONES EFECTUADAS PARA EL CUMPLIMIENTO:** Para el mes de febrero del 2021, se realizaron 28 muestreos de vigilancia para el cálculo del IRCA, por cambio en

	<b>INFORMES</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

812.25.01.0211.21

Página 118 de 120

plataforma SIVICAP no se tiene conocimiento del valor determinado por SSM. En cuanto a los análisis de las contramuestras tomadas por el laboratorio de aguas de la EAAAY arrojaron un IRCA de 0.65%, nivel SIN RIESGO.

Tabla. Porcentaje IRCA de vigilancia mes de febrero 2021

ENTIDAD	% IRCA			NIVEL DE RIESGO
	SUMATORIA	No. MUESTRAS	%IRCA	
<b>EAAAY - CONTRAMUESTRAS</b>	18.13	28	0.65	Sin Riesgo

Para el mes de MARZO, se realizaron 23 muestreos de vigilancia para el cálculo del IRCA, con un IRCA consolidado de 0.65% de las contramuestras tomadas por el laboratorio de aguas de la EAAAY.

Tabla. Porcentaje IRCA de vigilancia mes de marzo 2021.

ENTIDAD	% IRCA			NIVEL DE RIESGO
	SUMATORIA	No. MUESTRAS	%IRCA	
<b>SSM – SIVICAP</b>	-	-	-	-
<b>EAAAY - CONTRAMUESTRAS</b>	14.84	23	0.65	Sin Riesgo

**Anexos: C TÉCNICO -10.2.** Contramuestras de vigilancia del mes de febrero de 2021.  
- Contramuestras de vigilancia del mes de marzo de 2021.

**CUMPLIMIENTO (%):** 100%

**10.3 ACCIONES DEL ACUERDO ESTABLECIDO:** *“Solicitud de la resolución de controversias al INS respecto de los IRCA reportados por la autoridad sanitaria y la empresa prestadora: se solicitarán al INS resolver las controversias cuando se presenten a partir de los resultados IRCA, reportados por la Secretaria Salud Departamental y EAAAY.”*

**ACCIONES EFECTUADAS PARA EL CUMPLIMIENTO:** Para el bimestre de febrero y marzo de 2021 no se tienen resultados por parte de la autoridad sanitaria, por lo tanto, no se tiene conocimiento de si hay alguna controversia o no.

**CUMPLIMIENTO (%):** 100%.

**10.4 ACCIONES DEL ACUERDO ESTABLECIDO:** *“Monitoreo de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua establecidas en los planes de trabajo correctivo por los mapas de riesgos de cada una de las fuentes de abastecimiento, a través de un laboratorio acreditado.”*

**ACCIONES EFECTUADAS PARA EL CUMPLIMIENTO:** Dentro de los análisis realizados por parte del Laboratorio de Aguas de la empresa para características básicas a los diferentes sistemas de tratamiento, tanto a la salida de cada sistema como en la red de distribución para lo corrido del año 2020, se tienen los siguientes:

Tabla. Análisis de control Mapa de Riesgos ejecutados vigencia 2020

TIPO DE ANÁLISIS	ANÁLISIS REQUERIDOS RES 2115 DE 2007 + MAPA DE RIESGOS	ANÁLISIS EJECUTADOS FEBRERO 2021	ANÁLISIS EJECUTADOS MARZO 2021
Físicas Básicas	996	67	83
Químicas Básicas	176	35	36
Bacteriológicas	1328	67	78
Químicas No Obligatorias	5	0	0
Químicas Mapa de Riesgos I	4	0	0
Químicas Mapa de Riesgos II	10	0	0
Parasitología	4	0	0
Virología	3	0	0

Aunque no se han realizado en estos dos meses análisis químicos no obligatorios, de mapa de riesgos I y II, parasitología y virología, no se ha incumplido la frecuencia semestral o anual de estos, pues se tiene contratados estos análisis con Ambitest S.A. para este semestre.

**Anexos: C TÉCNICO -10.4.** - Contrato 0248 DE 2020.

**CUMPLIMIENTO (%):** 100%

**10.5 ACCIONES DEL ACUERDO ESTABLECIDO:** "Mantener adecuados lugares y puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua, conservando los puntos de monitoreo actuales e incluyendo nuevos puntos para el permanente control de las características físico - químicas y microbiológicas del agua suministrada, dando cumplimiento al artículo 22 del Decreto 1575 de 2007 (cuando se tengan ampliaciones del sistema)."

**ACCIONES EFECTUADAS PARA EL CUMPLIMIENTO:** Se realizan periódicamente mantenimientos preventivos y correctivos a los diferentes puntos de muestreo, se diligencia formato 51.18.09-FOR-10.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.000.755-4</p>	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.02.01
			<b>Versión</b> 05	

812.25.01.0211.21

Página 120 de 120

**Anexos: C TÉCNICO -10.5.** Registro de mantenimiento de puntos de muestreo periodo febrero y marzo de 2021.

**CUMPLIMIENTO (%):** 100%

## VI. OTRAS GESTIONES Y PUNTOS ADICIONALES

- Se presenta informe del sistema alternativo de potabilización donde se muestra el comportamiento de operación de todos los sistemas de potabilización que suministran a la ciudad, además se muestran los caudales suministrados. (**ANEXOS: OPERACIÓN PTAP**)
- Se anexan fichas de algunos indicadores técnicos y comerciales representativos con corte a marzo 2021. (**ANEXOS: Indicadores Técnicos y comerciales**)
- Se presenta informe de las gestiones técnicas y comerciales realizadas para mantener el suministro de agua apta para consumo humano en La Ciudadela La Bendición. (**ANEXOS: LA BENDICIÓN**)

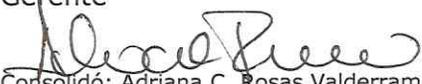
### OTROS ANEXOS:

- Matriz de seguimiento DT

Atentamente,

  
**JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA**

Gerente

  
Consolidó: Adriana C. Rosas Valderrama/Profesional Planeación

Nota: El presente informe fue consolidado a partir de la información remitida por cada Director de área al correo electrónico, así:

Yudy Aicela Fernández // Directora Técnica  
Sebastián Hernández// Director Comercial  
Esperanza Ramirez Martínez // Directora Aseo  
Carlos Corregidor Benavides // Director Administrativo y Financiero  
Manolo Pérez Diaz // Asesor Jurídico