

	COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.01.01
		Versión: 06		

812.16.01.04059.22

Yopal, 11 febrero de 2022

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

REFERENCIA: Acuerdo de Gestión suscrito entre la EAAAY y la SSPD

ASUNTO: Avance Diciembre 2021 – Enero 2022

Cordial Saludo,

Por medio de la presente remito informe N° 21 de avance de acuerdo de gestión correspondiente a los meses de Diciembre 2021 – Enero 2022.

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

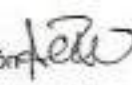
<https://drive.google.com/drive/folders/1KVEb1KIn8FIwN63cqt00Q9FfNI7BI7KI?usp=sharing>



Atentamente,


JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA
GERENTE EAAAY

Anexo. Informe 812.25.01.0093.22 (57 folios)

Adriana Cristina Rosas Valderrama // Profesional Unidad Planeación 

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

812.25.01.0093.22

Página 1 de 115

TÍTULO:	AVANCES ACUERDO DE GESTIÓN ENTRE SSPD Y EAAAY
FECHA:	11 febrero de 2022
ELABORO:	JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA Gerente
OBJETO:	Presentar informe No. 21 de avance del acuerdo de gestión suscrito con la delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la SSPD
DESTINATARIO(S)	RECIBIDO (S)
VICTOR HUGO ARENAS GARZÓN Director Técnico de Gestión de Acueducto, Alcantarillado y Aseo ARMANDO OJEDA ACOSTA 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. 21 de avance, correspondiente a los meses de diciembre 2021 y enero 2022, 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 adelantará 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

Cumplimiento: 100%

Adicionalmente, dentro de las actividades de la Oficina de Recursos Humanos, en cuanto a capacitación han adelantado las pre inscripciones al proceso de competencias laborales como se muestra en listado y soportes anexos a la presente.

Anexo: C ADMINISTRATIVO -1

2. Construcción código buen gobierno

Cumplimiento: 100%

3. Encargo fiduciario (acueducto – alcantarillado)

812.25.01.0093.22

Página 2 de 115

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	Enero 2020	Febrero 2020	Marzo 2020	Abril 2020	Mayo 2020	Junio 2020
Subcuenta 2 – CMI POIR	1.717.836.069,72	1.898.894.862,88	2.069.285.064,33	2.272.358.656,64	2.481.717.654,03	2.670.933.427,36
Descripción	Julio 2020	Agosto 2020	Septiembre 2020	Octubre 2020	Noviembre 2020	Diciembre 2020
Subcuenta 2 – CMI POIR	2.825.113.808,71	3.003.355.832,29	3.179.801.504,72	3.354.974.747,96	3.537.405.184,91	3.719.103.286,48

Descripción	Enero 2021	Febrero 2021	Marzo 2021	Abril 2021	Mayo 2021	Junio 2021
Subcuenta 2 – CMI POIR	3.900.859.934,44	4.092.043.821,89	4.574.244.313,03	2.999.733.087,44	3.176.930.434,18	3.182.116.542,09
Descripción	Julio 2021	Agosto 2021	Septiembre 2021	Octubre 2021	Noviembre 2021	Diciembre 2021
Subcuenta 2 – CMI POIR	3.569.312.543,99	3.746.187.245,84	3.927.562.541,88	4.099.011.053,98	4.273.828.998,10	4.321.557.179,68

Descripción	Enero 2022	Febrero 2022	Marzo 2022	Abril 2022	Mayo 2022	Junio 2022
Subcuenta 2 – CMI POIR	4.336.740.278,94	-	-	-	-	-

En el mes de abril se cancelaron actas de los proyectos derivados del POIR, por ello se presenta una disminución de los saldos.

Adicionalmente se anexan los soportes de los saldos acumulados del año 2020 y 2021.

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:

812.25.01.0093.22

Página 3 de 115

Descripción	Enero 2020	Febrero 2020	Marzo 2020	Abril 2020	Mayo 2020	Junio 2020
Subcuenta 3 – Cascajar	179.003.658,63	186.700.136,72	193.902.985,20	848.614.671,26	865.665.192,43	880.806.602,96
Descripción	Julio 2020	Agosto 2020	Septiembre 2020	Octubre 2020	Noviembre 2020	Diciembre 2020
Subcuenta 3 – Cascajar	897.329.151,15	917.937.253,40	935.259.881,91	952.917.746,05	971.648.641,26	989.402.466,37

Descripción	Enero 2021	Febrero 2021	Marzo 2021	Abril 2021	Mayo 2021	Junio 2021
Subcuenta 3 – Cascajar	1.010.270.750,81	1.024.070.903,44	1.029.498.207,69	1.045.872.914,00	231.030.367,23	168.494.651,42
Descripción	Julio 2021	Agosto 2021	Septiembre 2021	Octubre 2021	Noviembre 2021	Diciembre 2021
Subcuenta 3 – Cascajar	196.003.223,57	213.472.998,11	222.515.042,35	239.326.194,25	255.916.863,96	273.266.584,68

Descripción	Enero 2022	Febrero 2022	Marzo 2022	Abril 2022	Mayo 2022	Junio 2022
Subcuenta 3 – Cascajar	274.226.663,13	-	-	-	-	-

Se presenta una diferencia entre lo registrado en el mes de abril frente al mes de mayo, debido a que se lleva a cabo el proyecto de clausura de algunas trincheras del relleno sanitario El Cascajar.

Adicionalmente se anexan los soportes de los saldos acumulados del año 2020 y 2021.

Anexo: C ADMINISTRATIVO -3-4

Cumplimiento: 100%

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
feb-21	318,437,409.00	43,468,347.00	135,131,759.00	257,397,160.00	754,434,675.00
mar-21	159,484,233.00	38,714,630.00	63,983,532.00	143,432,358.00	405,614,753.00
abr-21	158,427,830.00	37,727,265.00	63,905,041.00	145,585,651.00	405,645,787.00
may-21	162,466,381.00	36,763,338.00	65,623,103.00	146,179,092.00	411,031,914.00
jun-21	159,528,159.00	40,916,851.00	64,568,489.00	173,523,206.00	438,536,705.00
jul-21	132,229,141.00	29,104,210.00	66,004,422.00	175,980,640.00	403,318,413.00
ago-21	131,664,182.00	28,654,954.00	65,767,388.00	168,735,121.00	394,821,645.00
sep-21	130,909,943.00	28,551,721.00	65,240,714.00	140,334,616.00	365,036,994.00

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 11.29.06.27

Versión 05

812.25.01.0093.22

Página 4 de 115

oct-21	141,146,602.00	30,156,203.00	70,774,564.00	143,601,727.00	385,679,096.00
nov-21	139,563,737.00	31,235,408.00	69,368,685.00	171,742,573.00	411,910,403.00
dic-21	127,280,933.00	32,857,768.00	63,114,375.00	138,930,867.00	362,183,943.00
TOTAL	1,761,138,550.00	378,150,695.00	793,482,072.00	1,805,443,011.00	4,738,214,328.00

Los valores pagados por la Alcaldía corresponden a:

PAGADO					
MES	ACUEDUCTO	ESQUEMA DIF	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
feb-21	318,437,409.00	43,468,347.00	135,131,759.00	-	-
mar-21	159,484,233.00	38,714,630.00	63,983,532.00	-	-
abr-21	158,427,830.00	37,727,265.00	63,905,041.00	-	-
may-21	162,466,381.00	36,763,338.00	65,623,103.00	-	-
jun-21	120,416,500.00	40,916,851.00	64,568,489.00	-	-
jul-21	132,229,141.00	29,104,210.00	62,263,090.00	-	-
ago-21	84,419,633.77	28,654,954.00	-	-	-
sep-21	-	-	-	-	-
oct-21	-	-	-	-	-
nov-21	-	-	-	-	-
dic-21	-	-	-	-	-
TOTAL	1,135,881,127.77	255,349,595.00	455,475,014.00	0.00	0.00

Los valores pendientes de pago corresponden a:

MES	PEND DE PAGO ACUEDUCTO	PEND DE PAGO ESQUEMA DIFERENCIAL	PEND DE PAGO ALCANTARILLADO	PEND DE PAGO ASEO
feb-21	0.00	0.00	0.00	257,397,160.00
mar-21	0.00	0.00	0.00	143,432,358.00
abr-21	0.00	0.00	0.00	145,585,651.00
may-21	0.00	0.00	0.00	146,179,092.00
jun-21	39,111,659.00	0.00	0.00	173,523,206.00
jul-21	0.00	0.00	3,741,332.00	175,980,640.00
ago-21	47,244,548.23	0.00	65,767,388.00	168,735,121.00
sep-21	130,909,943.00	28,551,721.00	65,240,714.00	140,334,616.00
oct-21	141,146,602.00	30,156,203.00	70,774,564.00	143,601,727.00
nov-21	139,563,737.00	31,235,408.00	69,368,685.00	171,742,573.00
dic-21	127,280,933.00	32,857,768.00	63,114,375.00	138,930,867.00
TOTAL	625,257,422.23	122,801,100.00	338,007,058.00	1,805,443,011.00

SUBSIDIOS PENDIENTES	
SERVICIO	VALOR
ACUEDUCTO	\$ 625,257,422.23
ESQUEMA DIF	\$ 122,801,100.00

812.25.01.0093.22

Página 5 de 115

ALCANTARILLADO	\$ 338,007,058.00
ASEO	\$ 1,805,443,011.00
TOTAL	\$2,891,508,591.23

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.Y 5%	909,589,197.43	-		
MUNICIPIO 20%	3,638,356,789.71	(3,638,356,789.71)	3,365,828,875.76	(272,527,913.95)
GOBERNACION 35%	6,367,124,381.99	(6,367,124,381.99)	6,257,540,468.14	(109,583,913.84)
FONDO 40%	7,276,713,579.42	(7,276,713,579.42)	7,276,713,579.42	-
TOTAL, APORTADO	18,191,783,948.55	(17,282,194,751.12)	16,900,082,923.32	(382,111,827.80)

VALOR PENDIENTE ALCALDIA JULIO 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

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

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 Y 70 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.

812.25.01.0093.22

Página 6 de 115

Para los meses de agosto y septiembre del 2021 se notificaron 59 suscriptores para retiro de medidor.

Se anexan las actas de retiro y las notificaciones en PDF para el proceso de calibración de medidores, como también resultados de calibración, y actas de devolución de equipos de medición.



Formato: SPG74670042

Página 1 de 1

añicos, 2 de febrero de 2022

Estadísticas de facturación

Desde Diciembre/2021 hasta Diciembre/2021

Códigos: '1','2','3','4','5','6'

Código: 1, 2, 3, 4, 5, 6																					
Estrato / Uso	SUSCRIPTORES				SINCL. SUSPENDIDOS				MEDIDORES				M3 FACTURADOS				CONSUMO				
	Acueduc.	Alcant.	Aseo	Sin Fact.	Acueduc.	Alcant.	Aseo	Total	Industria	Basico	Comercial	Residencial	Total M3	Basico	Comercial	Residencial	Total				
TOTAL RESIDENCIAL BAJO BAJO (1)	8.794	1.840	7.772	222	37	29	27	8.880	888	888	888	888	4.440	4.440	4.440	4.440	114.234	30.787	18.719	8.222	57.428
TOTAL RESIDENCIAL BAJO (2)	11.454	18.550	18.550	818	81	24	23	11.538	1.130	1.130	1.130	1.130	16.940	16.940	16.940	16.940	178.224	27.720	11.120	37.144	
TOTAL RESIDENCIAL MEDIO BAJO (3)	11.948	11.948	3.552	1.187	84	33	40	12.143	132	132	132	132	41.556	41.556	41.556	41.556	170.884	23.370	14.212	146.222	
TOTAL RESIDENCIAL MEDIO (4)	2.884	2.884	2.112	91	10	6	8	3.001	220	220	220	220	12.344	12.344	12.344	12.344	18.788	8.875	4.910	86.773	
TOTAL RESIDENCIAL MEDIO ALTO (5)	17	2	12	3	0	0	0	32	1	1	1	1	37	37	37	37	80	50	30	270	
TOTAL RESIDENCIAL MEDIO ALTO (6)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL RESIDENCIAL MEDIO ALTO (7)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL COMERCIAL PPI	1.421	1.880	1.516	25	15	18	14	1.434	360	360	360	360	5.054	5.054	5.054	5.054	17.880	7.834	7.834	49.820	
TOTAL COMERCIAL PPI	340	340	27	2	2	2	3	344	34	34	34	34	1.243	1.243	1.243	1.243	3.479	1.880	9.889	15.240	
TOTAL COMERCIAL PPI	81	38	22	2	1	1	0	123	8	8	8	8	128	128	128	128	440	339	1.887	2.760	
TOTAL COMERCIAL GP	47	48	38	3	1	1	0	137	14	14	14	14	155	155	155	155	361	271	2.407	4.748	
TOTAL INDUSTRIAL PPI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL INDUSTRIAL GP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL OFICIAL PPI	53	66	64	10	0	0	0	123	14	14	14	14	243	243	243	243	541	389	1.839	3.808	
TOTAL OFICIAL PPI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL OFICIAL PPI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL OFICIAL GP	45	42	47	1	0	0	0	134	8	8	8	8	150	150	150	150	340	239	2.222	4.513	
TOTAL	41.562	41.564	32.501	2.792	107	149	133	43.205	3.231	3.231	3.231	3.231	21.160	21.160	21.160	21.160	432.774	62.187	33.822	351.344	

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.

5.1 INFORME DE PQR

INFORME DE PQR A DICIEMBRE DE 2019

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

812.25.01.0093.22

Página 7 de 115

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
TOTAL	9,036	2,889	1	73	11,999
	75.3%	24.1%	0.0%	0.6%	100%

INFORME DE PQR A DICIEMBRE DE 2020

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
TOTAL	7,404	2,520	804	607	11,335
	65.3%	22.2%	7.1%	5.4%	100%

INFORME DE PQR A DICIEMBRE DE 2021

A diciembre de 2021 en el Software de Gestión Comercial se registraron 13.539 PQR entre verbales, escritas, telefónicas y correo electrónico, si la comparamos con los registros realizados a diciembre de 2020 que fueron 11.335, se presentó un aumento de 2.204 PQR,

812.25.01.0093.22

Página 8 de 115

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 PQR SYSMAN FORMA DE PRESENTACIÓN AÑO 2021					
MES	VERBAL	ESCRITA	CORREO	TELEFÓNICA	TOTAL
ENERO	650	85	25	11	771
FEBRERO	776	208	15	37	1,036
MARZO	927	259	10	71	1,267
ABRIL	867	103	30	74	1,074
MAYO	858	173	63	116	1,210
JUNIO	792	133	53	78	1,056
JULIO	787	85	41	35	948
AGOSTO	911	147	39	77	1,174
SEPTIEMBRE	889	96	40	89	1,114
OCTUBRE	845	97	18	62	1,022
NOVIEMBRE	1,022	303	25	141	1,491
DICIEMBRE	1,024	152	23	77	1,276
TOTAL	10,448	1,841	382	868	13,539
	77.2%	13.6%	2.8%	6.4%	100%

Si comparamos a diciembre de 2020 vs 2021 se presentó un aumento de 216 por la causal de reclamaciones y en las peticiones un aumento de 2.035 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
DIC 2020	5,813	5,285	35	202	11,335
DIC 2021	7,848	5,501	20	170	13,539

INFORME DE PQR A ENERO DE 2022

A enero de 2022 en el Software de Gestión Comercial se registraron 1.170 PQR entre verbales, escritas, telefónicas y correo electrónico, si la comparamos con los registros realizados a enero de 2021 que fueron 771, se presentó un aumento de 399 PQR, este incremento se debe a las peticiones por concepto de reposición de medidores y que la

812.25.01.0093.22

Página 9 de 115

implementación de otros medios de recepción de PQR como son telefónica, celular, chat interactivo, etc. y la normalización de la atención presencial.

REGISTROS PQR SYSMAN FORMA DE PRESENTACIÓN AÑO 2022					
MES	VERBAL	ESCRITA	CORREO	TELEFÓNICA	TOTAL
ENERO	993	118	17	42	1,170
	84.9%	10.1%	1.5%	3.6%	100%
	993	118	17	42	1,170

Si comparamos a enero de 2021 vs 2022 se presentó un aumento de 158 por la causal de reclamaciones y en las peticiones un aumento de 245 por el tema de las reposiciones de medidores y que la implementación de otros medios de recepción de PQR como son telefónica, celular, chat interactivo, etc. y la normalización de la atención presencial.

MES / CAUSAL	PETICIÓN	RECLAMACIÓN	RECURSO DE REPOSICIÓN	RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	TOTAL
enero 2021	388	366	0	17	771
enero 2022	633	524	1	12	1,170

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:



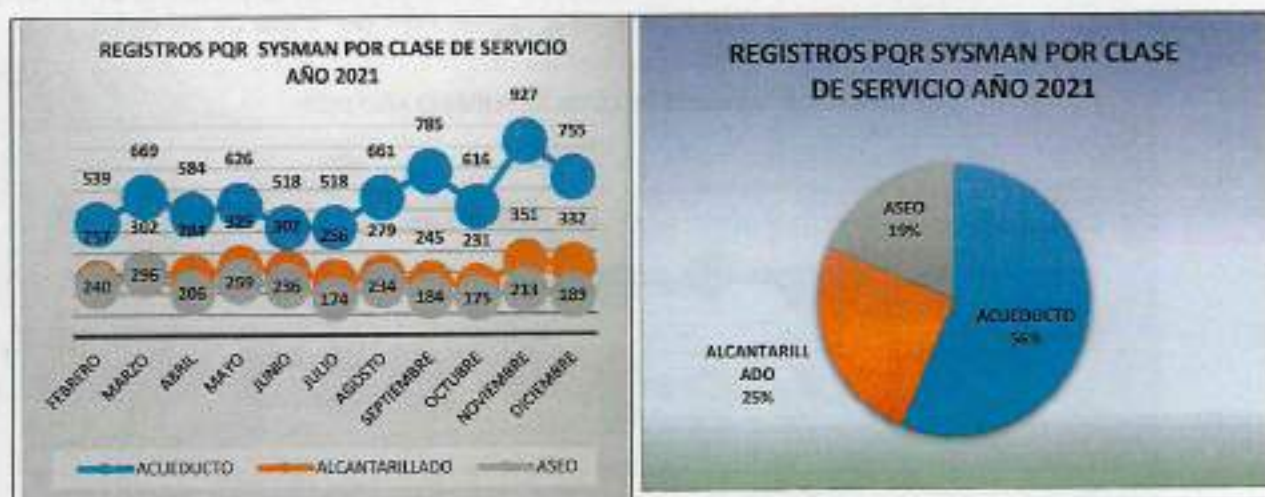
812.25.01.0093.22

Página 10 de 115

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:



A diciembre de 2021 de las 13.539 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 7.633 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 56.4%, 3.388 por el servicio de alcantarillado equivalente al 25.0% y 2.518 por el servicio de aseo equivalente al 18.6%, en el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de las PQR por clase de servicio:



A enero de 20212 de las 1.170 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 707 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 60.4%, 326 por el servicio de alcantarillado equivalente al 27.9% y 137 por el servicio de aseo equivalente al 11.7%, en el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de las PQR por clase de servicio:

812.25.01.0093.22

Página 11 de 115



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:



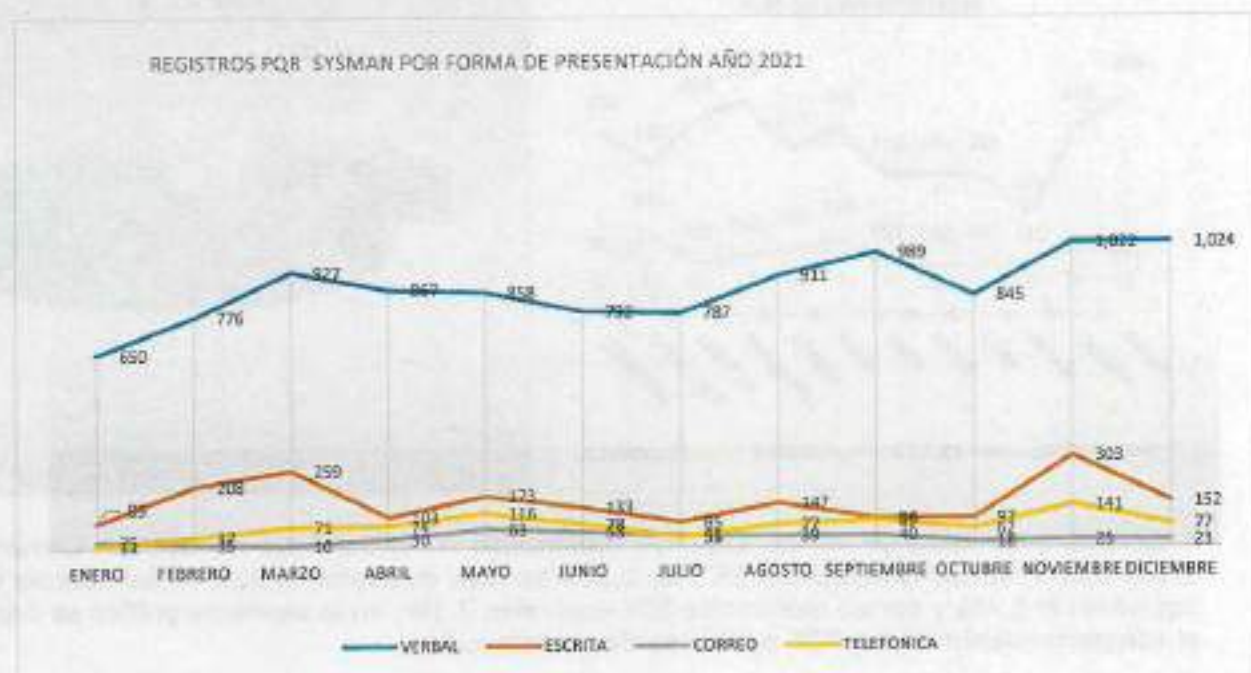
A diciembre de 2020 de las 11.335 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 7.404 fueron verbales equivalen 65.3%, 2.520 escritas equivalen al 22.2%, telefónicas 607 equivalen al 5.4% y correo electrónico 804 equivalen 7.1%, en el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de las PQR por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

812.25.01.0093.22

Página 12 de 115



A diciembre de 2021 de las 13.539 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 10.448 fueron verbales equivalen 77.2%, 1.841 escritas equivalen al 13.6%, telefónicas 868 equivalen al 6.4% y correo electrónico 382 equivalen 2.8%, en el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de las PQR por forma de presentación:



A enero de 2022 de las 1.170 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 993 fueron verbales equivalen 84.9%, 118 escritas equivalen al 10.1%, telefónicas 42 equivalen al 3.6% y correo electrónico 17 equivalen 1.5%, en el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de las PQR por forma de presentación:

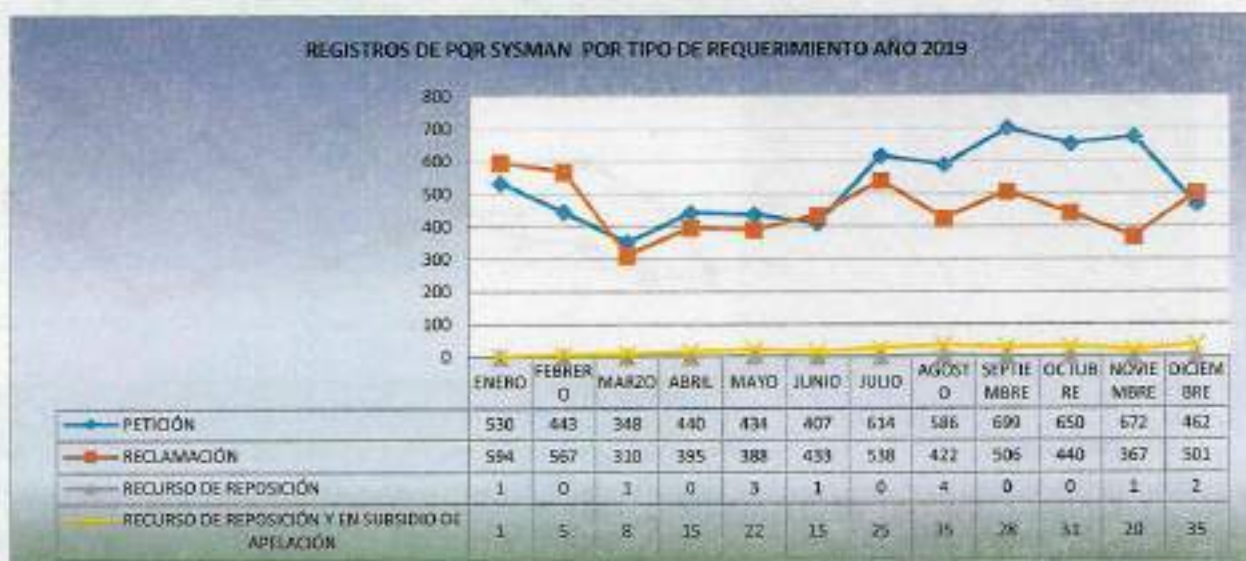
812.25.01.0093.22

Página 13 de 115



PQR POR TIPO DE REQUERIMIENTO

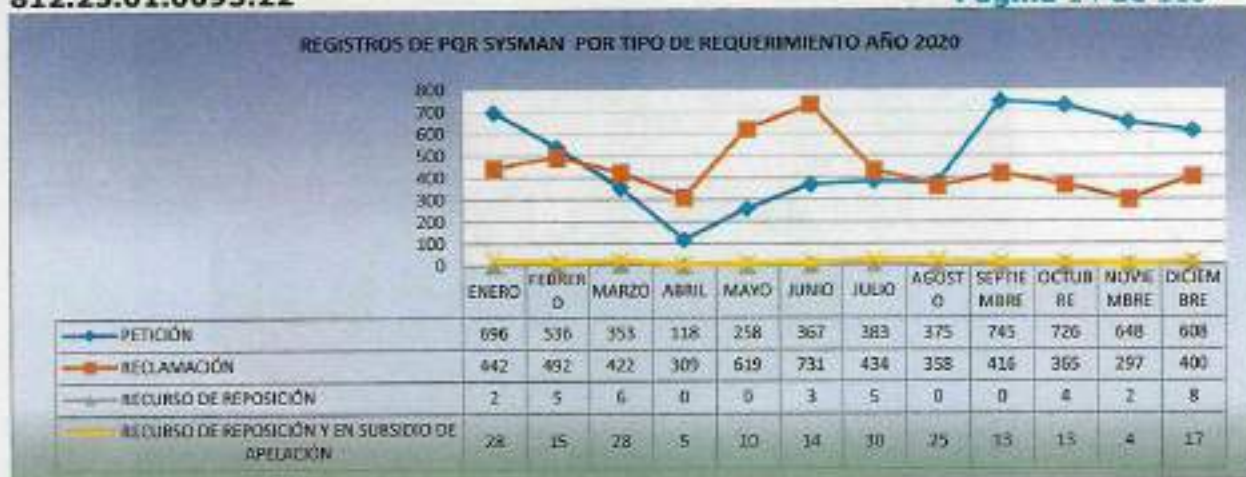
A diciembre de 2019 de las 11.999 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 6.285 fueron peticiones, 5.461 reclamaciones, 13 recursos de reposición y 240 recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la SSPD, en el siguiente gráfico se detallan el comportamiento de las PQR por tipo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



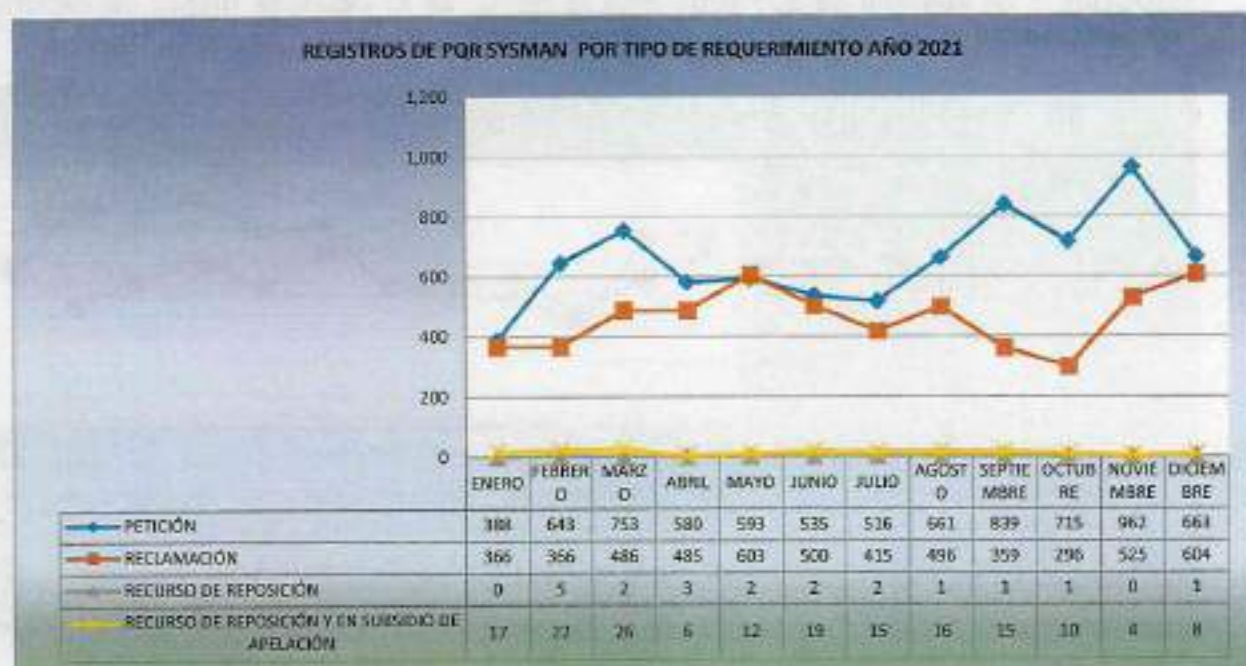
A diciembre de 2020 de las 11.335 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 5.813 fueron peticiones, 5.285 reclamaciones, 35 recursos de reposición y 202 recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la SSPD, en el siguiente gráfico se detallan el comportamiento de las PQR por tipo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

812.25.01.0093.22

Página 14 de 115



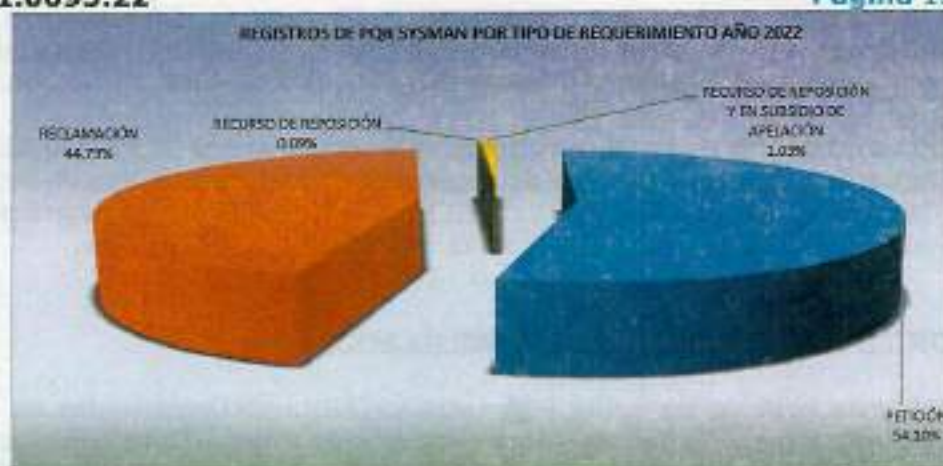
A diciembre de 2021 de las 13.539 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 7.848 fueron peticiones, 5.501 reclamaciones, 20 recursos de reposición y 170 recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la SSPD, en el siguiente gráfico se detallan el comportamiento de las PQR por tipo de requerimiento:



A enero de 2022 de las 1.170 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 633 fueron peticiones, 524 reclamaciones, 1 recursos de reposición y 12 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:

812.25.01.0093.22

Página 15 de 115



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 SUSENSIONES 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 SUSENSIONES TEMPORALES con 342 y la cuarta CAMBIO DE DATOS BÁSICOS con 318 registros.

A diciembre de 2021 de las 7.633 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 1.422 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 454 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 327 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a diciembre de 2021 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 2.733, la segunda MEDIDOR HURTADO con 546, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 481 registros, la cuarta SUSENSIONES TEMPORALES con 430 y la quinta FUGA EN EL MEDIDOR con 312 registros.

A enero de 2022 de las 707 PQR - ACUEDUCTO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de acueducto que presentaron mayor número

812.25.01.0093.22

Página 16 de 115

de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 154 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 31 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 19 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a enero de 2022 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 250, la segunda MEDIDOR HURTADO con 64, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 39 registros, la cuarta SUSPENSIONES TEMPORALES con 37 y la quinta FUGA EN EL MEDIDOR con 23 registros.

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 SUSPENSIONES TEMPORALES POR MUTUO ACUERDO fue la que mayor número de registros con 342 y la segunda CAMBIO DE DATOS BASICOS con 250 registros.

A diciembre de 2021 de las 3.388 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 1.357 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 480 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 306 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 491.

A enero de 2022 de las 326 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 153 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 30 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 27 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 39.

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

812.25.01.0093.22

Página 17 de 115

causal fue COBRO POR NO. UNIDADES INDEPENDIENTES con 102 registros, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 967.

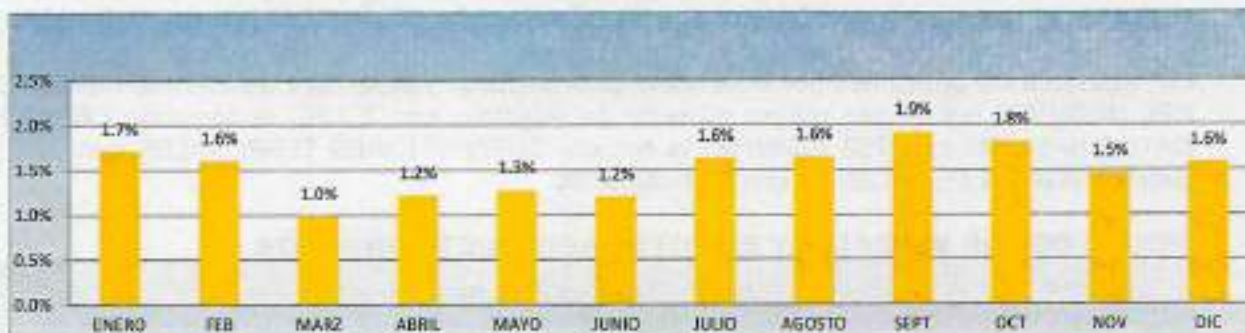
La empresa Aseo Urbano SAS mediante comunicaciones oficiales radican solicitudes de desvinculación de usuarios y/o suscriptores que manifiestan su voluntad inequívoca de desvincularse, por esta razón aumentaron las peticiones para servicio de aseo en el mes de abril de 2019. Para el 2019 se han radicado 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 diciembre de 2021 de las 2.518 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 547 registros y la segunda causal fue COBRO POR NO. UNIDADES INDEPENDIENTES con 98 registros, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 926.

A enero de 2022 de las 137 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 35 registros y la segunda causal fue COBRO POR NO. UNIDADES INDEPENDIENTES con 3 registros, la petición con mayor número fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 28.

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.

812.25.01.0093.22

Página 18 de 115

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 SUSENSIONES TEMPORALES con 325 y la cuarta FUGA EN EL MEDIDOR con 284 registros.

ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ACUEDUCTO AÑO 2020



812.25.01.0093.22

Página 19 de 115

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, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2021 se tiene un 1.1%, 1.3%, 1.7%, 1.4%, 1.5%, 1.3%, 1.6%, 1.9%, 1.5%, 2.2% y 1.8% 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 un aumento en relación a los resultados reportados en el año 2020 y los primeros meses del 2021.

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 m3 cuando el predio presenta esta situación. En recursos de Apelación es la causa más recurrente con

812.25.01.0093.22

Página 20 de 115

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.

812.25.01.0093.22

Página 21 de 115

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 primera 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.

812.25.01.0093.22

Página 22 de 115

ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ALCANTARILLADO AÑO 2021



Para los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2021 se tiene un 0.55%, 0.67%, 0.74%, 0.70%, 0.80%, 0.74%, 0.63%, 0.68%, 0.60%, 0.55%, 0.84% y 0.79% del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, presentando un aumento en relación a los resultados del año 2020 y los primeros meses del año 2021.

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 0.51% 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 aumento que se presentó 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 aumento que se presentó 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.

812.25.01.0093.22

Página 23 de 115

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.

812.25.01.0093.22

Página 24 de 115

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, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2021 se tiene un 0.36%, 0.77%, 0.95%, 0.66%, 0.83%, 0.75%, 0.55%, 0.74%, 0.58%, 0.55%, 0.66% y 0.59% 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 en relación a los resultados del año 2020 y los primeros meses del año 2021.

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

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.

812.25.01.0093.22

Página 25 de 115

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, 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 y publicación de la respuesta en la página web de la Empresa www.aaaay.gov.co.

b. Los correos electrónicos que llegaban a 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. Desde el mes de abril de 2021 se cuentan con líneas de celular para el mensajero, inspector, recepción de PQR en la sede administrativa y la oficina de la bendición, con plan de minutos y datos, para mejorar la atención a los usuarios.

e. Desde le mes de junio de 2021 se contará con chat interactivo, disponible en la página de la empresa aaaay@aaaay.gov.co.

f. Se realizó atención presencial para trámites de reposición de medidor y Matriculas Nuevas.

g. 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.

h. Se realizó entrega de elementos de protección personal a los funcionarios de PQR.

i. Se realizaron las visitas técnicas para determinar las causas de inconformidad por el valor facturado, cobros por promedio, cambio de uso, inmueble deshabitado, etc.

812.25.01.0093.22

Página 26 de 115

j. Se organizaron turnos de trabajo dando cumplimiento a las distancias que se deben tener entre funcionarios en el puesto de trabajo.

k. En recepción se tiene una funcionaria para la recepción de las líneas de teléfono 6345001 y 6342636,

l. Se entregaba el siguiente volante a los usuarios que se acercaban a las instalaciones de la Empresa.

 MEDIOS DE ATENCIÓN E.A.A.A.Y. E.I.C.E. E.S.P. 					
PAGINA WEB www.eaaay.gov.co		ARCHIVO CENTRAL: aaaay@aaaay.gov.co			
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	CARTERA	FIDELIZACION	FACTURACION	RECAUDO	PUNTOS DE PAGO
1. MATRICULAS NUEVAS 2. REPOSICIÓN 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, SUSPENSIÓNES, CORTES	1. VINCULACIONES Y DESVINCULACIONES AL SERVICIO DE ASEO, 2. AJUSTES A FACTURAS DE USUARIOS VINCULADOS CON ASEO URBANO - VEDUA	1. SOLICITUD DE FACTURAS	1. RECLAMACION POR PAGO REALIZADO	BANCOS: - BOGOTÁ - OCCIDENTE - CAJA SOCIAL - DAVIVIENDA.
CORREO:	CORREO:	CORREO:	CORREO:	CORREO:	PUNTOS AUTORIZADOS: SUPERGIROS.
pqr@aaaay.gov.co	cartera@aaaay.gov.co	comercialaseo@aaaay.gov.co	critica@aaaay.gov.co	recaudos@aaaay.gov.co	
TELÉFONO: 6345001 - 6342636 EXT. 104 - 118 - LÍNEA 116 OPCIÓN: 3	TELÉFONO: 6345001 - 6342636 EXT. 105 - 120	TELÉFONO: 6345001 - 6342636 EXT. 137	TELÉFONO: 6345001 - 6342636 EXT. 103	TELÉFONO: 6345001 - 6342636 EXT. 111 - 121	PAGOS ELECTRONICOS: - PSE. - AVAL PAY CENTER.
CELULAR: 3153638277	CELULAR: 3153465018	CELULAR: 3187069705			

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



812.25.01.0093.22

Página 27 de 115



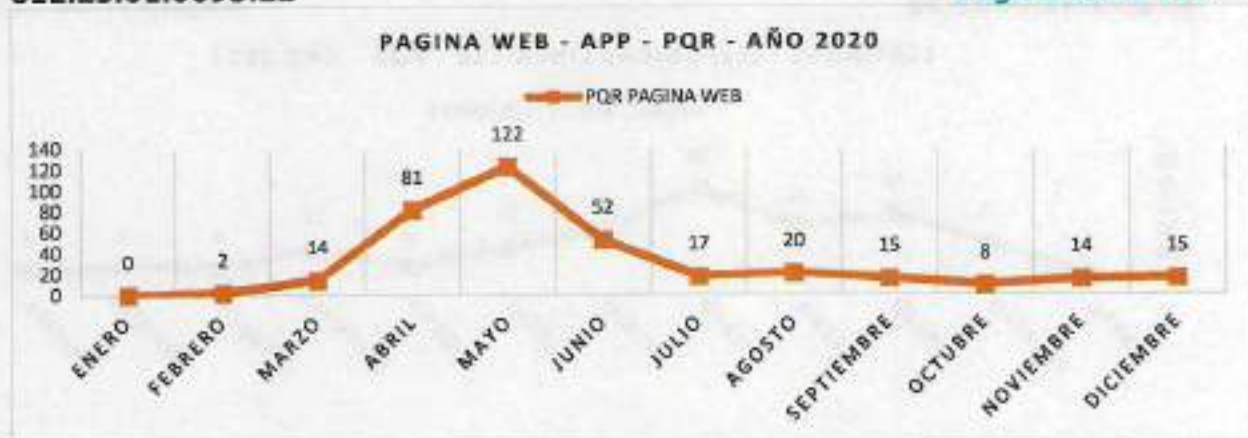
b. Correo electrónico pqr@eaay.gov.co



c. Página WEB y APP

812.25.01.0093.22

Página 28 de 115



d. Línea de Celular PQR



812.25.01.0093.22

Página 29 de 115



5.2 ACTIVIDADES PARA REDUCIR LAS PQR

ITEM	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE
1	Garantizar continuidad y las presiones requeridas de ley para la prestación del servicio de acueducto.	DIRECCIÓN TÉCNICA
2	Mejorar la crítica para disminuir cobros por promedio.	OFICINA DE FACTURACIÓN
3	Reposición de medidores que presenten anomalías (Frenados, nubados, cúpula rota, etc.).	OFICINA DE MEDIDORES
4	Programa de mantenimiento preventivo a los equipos de medición con lecturas superiores a 3200 m3 o 3 años de instalados.	OFICINA DE MEDIDORES
5	Seguimiento al número de medidores que presenten anomalías, reportadas por la oficina de facturación, pqr y cartera.	OFICINA DE MEDIDORES
6	Limpieza de los filtros de medidores en los diferentes sectores de la ciudad.	OFICINA DE MEDIDORES
7	Reposición de medidores por vida útil, de conformidad a la normatividad vigente.	OFICINA DE MEDIDORES
8	Trámite para medidores entre rejas.	OFICINA DE MEDIDORES
9	Adquisición de un vehículo con hidroflew, escalera, herramienta, accesorios y equipamiento para garantizar la efectividad de las visitas por altos consumos.	DIRECCION ADMINISTRATIVA
10	Adquisición de dos geófonos para detectar fugas imperceptibles.	DIRECCION ADMINISTRATIVA
11	Actividades pedagógicas e informativas para nuestros usuarios, en la revisión preventiva de sus redes e instalaciones hidráulicas.	PQR

PUNTO 1 GARANTIZAR CONTINUIDAD Y LAS PRESIONES REQUERIDAS DE LEY PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO.

• COBERTURA Y SECTORIZACIÓN HIDRÁULICA

812.25.01.0093.22

Página 30 de 115

Para los meses de diciembre de 2021 y enero de 2022 se operó con el sistema integrado de potabilización ubicado en la Vereda La Vega, abastecida por la fuente superficial denominada quebrada la Tablona y la operación de los pozos profundos, los cuales relaciono a continuación con los sectores y usuarios atendidos

Cuadro 1: Suministro de agua para consumo por red, mediante pozos profundos.

Nombre de Pozo Profundo	Horas de operación	Sector Atendido	Cantidad de Usuarios
Villa María	24	4A - 4B	3989
Manga de Coleo	24	5B, 5C	3375
Central de Abastos	24	7A - 7B	5542
Núcleo Urbano II	24	10	3638
Raudal Américas	24	11	869

Cuadro 2: número de suscriptores del mes de enero de 2021.

SECTOR	SUSCRIPTORES
1A	1318
1B	3853
1C	1343
1D	2954
2	1513
3	2670
4A	2280
4B	1709
5A	1768
5B	1238
5C	2137
6	1247
7A	1520
7B	4022
8	774
8A	1194
8B	21
9A	854
9B	1018
11	869
10	3638
11	182
1F	169
3A	922
3B	1918
6A	427
TOTAL	41558

• **CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO PARA ENERO DE 2022.**

La resolución 735 del 18 de diciembre de 2015 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico Por la cual se modifica, adiciona y aclara la Resolución CRA número 688 de 2014 y se establecen los indicadores de continuidad aplicados especialmente para el

812.25.01.0093.22

Página 31 de 115

servicio público domiciliario de acueducto. Los indicadores de continuidad deben ser determinados de forma general para todo el sistema de la persona prestadora en el APS analizada, y para cada una de las rutas de lectura. Para determinar los indicadores de continuidad como se expresa en la siguiente formula.

Cuadro 3: Explicación Indicador de Continuidad.

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
$1 - \frac{\sum_{p=1}^m TA_{p,TOTAL}}{NTU_{TOTAL} \cdot \left(\sum_{p=1}^m dc_p - (m \cdot df_m) \right)}$	h	NTU _{TOTAL}	numero total de suscriptores del sistema en el APS analizada de la persona prestadora	Dirección comercial EAAAY
		TA _{TOTAL}	Tiempo total de afectación del sistema	Formato de discontinuidad reportado al SUI
		dc _p	Numero de dias calendario del mes p.	Calendario
		df _m	Numero de dias de afectación por continuidad admisible por mes igual a 0.5 dias.	Resolución CBA 688 de 2014

El índice de continuidad en horas / día se calcula según la resolución 2115 de 2007 mediante la fórmula que se expone a continuación.

Cuadro 4: Indicador de Continuidad.

$$IC = \left(\frac{\sum (Nhs)_j \times (Ps)_j}{(730) \times (Pt)} \right) \times \left(\frac{24h}{día} \right)$$

Donde:

- (Nhs)_j = Número de horas prestadas en un mes en el sector j
- (Ps)_j = población servida del sector j
- 730 = Número de horas que tiene un mes
- (Pt) = población total servida por la persona prestadora.

Gráfica 1: Continuidad del Servicio de Acueducto h/día

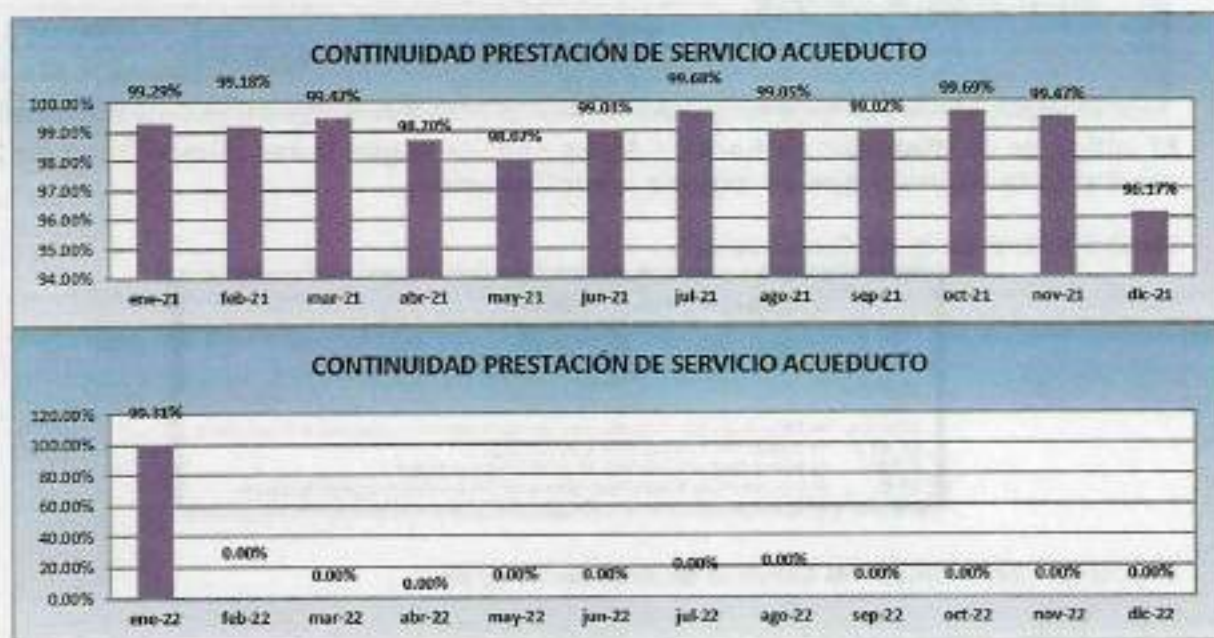


812.25.01.0093.22

Página 32 de 115



Gráfica 2: Continuidad del Servicio de Acueducto (%)



✓ **Continuidad del servicio de acueducto para el mes de diciembre de 2021 y enero de 2022.**

El servicio de acueducto durante los meses de diciembre y enero se prestó con un porcentaje de continuidad promedio de 96.17% y un porcentaje promedio de 3.83% de suspensión del servicio, y el índice de continuidad de acuerdo a la fórmula establecida en la resolución 2115 de 2007 en 23.52 h/día, en promedio con un leve descenso de la continuidad para el mes de diciembre, sin embargo se mantiene con valores dentro de la norma, indicando que se garantiza un servicio de acueducto con CONTINUIDAD.

Página 34 de 115

Cuadro 6: Registro de suministro de agua por red para el mes de enero de 2022.

[illegible][illegible]

$$IC = \left(\frac{30708107}{3093152} \right) \left(\frac{24 \text{ h}}{1 \text{ d}} \right) \quad | \quad IC = 23.84 \quad \frac{\text{NOI/NOI}_{\text{max}}}{\text{CR}}$$

Continuidad del servicio - IC	Puntaje
0- 10 HORAS/DÍA (INSUFICIENTE)	0
10.1 - 18 HORAS/DÍA (NO SATISFACTORIO)	10
18.1 - 23 HORAS/DÍA (SUFICIENTE)	15
23.1 - 24 HORAS/DÍA (CONTINUO)	20

Con base en las tablas anteriores se evidencia los sectores abastecidos en cada uno de los meses de diciembre y enero con su respectivo porcentaje promedio de continuidad e índice de continuidad en horas día.

Cuadro 7: Continuidad del suministro de agua por red de distribución para el mes de enero de 2021.

CONTINUIDAD POR RED DE DISTRIBUCIÓN	DICIEMBRE 2021	NOVIEMBRE 2022
PORCENTAJE DE DISTRIBUCIÓN POR RED (%)	96,17	99,32
Promedio de suministro (horas diarias)	23,23	23,84

812.25.01.0093.22

Página 35 de 115

En el siguiente cuadro se detalla el comportamiento de continuidad por sistema de tratamiento (planta alterna, pozos de baja producción y pozos de alta producción) para diciembre y enero de 2021

Cuadro 8: Continuidad por sistemas

PERIODO	Índice de Continuidad (Horas) Sectores Abastecidos por el sistema de potabilización	Índice de Continuidad (Horas) Sectores Abastecidos por Pozos de Gran Producción	Índice de Continuidad (Horas) Sectores Abastecidos por Pozos de Baja Producción
DICIEMBRE	22.75	23.69	23.47
NOVIEMBRE	23.65	24.00	24.00

• **REGISTRO DE PRESIONES DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO PARA LOS MESES DE DICIEMBRE DE 2021 Y ENERO DE 2022.**

El sistema de monitoreo de presiones en red del servicio de acueducto en la ciudad de Yopal se desarrolla siguiendo el protocolo establecido por la empresa para adelantar esta labor.

Protocolo de verificación en campo de presiones

Medición y Control de Presiones

- Inspeccionar que la motocicleta destinada para el turno de fontanería y d
- Diligenciar el formato 51.03.03.06 Inspección Moto.
- Verificar que en la cajuela de la motocicleta se encuentren 51.03.03.02 formato de medición y registro de presiones
- Usar los siguientes elementos de protección personal (EPPs):
- Dotación; botas o tenis punta de acero, casco reglamentario, chaleco reflectivo reglamentario.
- Realizar el recorrido preestablecido pasando por cada uno y todos los puntos de monitoreo de presión, con una periodicidad de cada 8 horas (obteniendo 3 registros diarios)
- Registrar en el Formato No 51.03.03.02 "formato de medición y registro de presiones" la presión que está midiendo cada manómetro en los diferentes puntos de monitoreo.
- Firmar y realizar entrega del formato diligenciado al profesional de la Unidad de Acueducto.

Registro de presiones para el mes de diciembre de 2021



812.25.01.0093.22

Página 36 de 115

registro de presiones para el mes de enero de 2021



De acuerdo a las gráficas expuestas se observa una suave disminución de presiones para el mes de enero en la parte alta de la ciudad, sectores 1A y 1B sin embargo aún se mantiene el servicio continuo con bajas presiones en la parte alta de la ciudad

PUNTO 2 MEJORAR LA CRÍTICA PARA DISMINUIR COBROS POR PROMEDIO.

A continuación, se presenta el informe de la gestión realizada en la oficina de crítica y Facturación el informe de gestión con la SSPD con referencia al índice de agua no contabilizada IANC.

1. En los meses de diciembre de 2021 y enero de 2022 la oficina de crítica y Facturación, en el proceso de facturación en sitio y postcrítica de consumos 0 y otras anomalías de lectura se facturaron consumos promedio por estrato e histórico de consumo equivalente a 95.995 metros cúbicos, recuperando agua no contabilizada por las siguientes causales (medidor frenado, medidor dañado, medidor dentro de rejas, medidor tapado, sin aforo), Estas anomalías de aforo desde el mes de Enero de 2019 se han estado reportando a la oficina de medidores con el fin de hacer las actividades pertinentes para la reposición de medidores y demás.
2. En los meses de diciembre de 2021 y enero de 2022 la oficina de Crítica y Facturación realizó el reporte de 3140 medidores con anomalías de los cuales se notificaron para reposición de medidor 261.
3. En los meses de diciembre de 2021 y enero de 2022 la oficina de Crítica y Facturación informo a la oficina de medidores (76) suscriptores que presentan fuga en el medidor y en redes
4. En los meses de diciembre de 2021 y enero de 2022 la oficina de crítica y Facturación reporto a la unidad de cartera 69 anomalías detectadas en terreno (ilegales y presuntas defraudaciones de fluidos en el proceso de aforo y critica

812.25.01.0093.22

Página 37 de 115

PUNTO 3 REPOSICIÓN DE MEDIDORES QUE PRESENTEN ANOMALÍAS (FRENADOS, NUBADOS, CÚPULA 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, las actividades en campo se incrementó la cantidad de reposiciones, aumentando el promedio bimensual de 170 a 356 reposiciones de medidores por mes, se llevan instalados a septiembre del 2021, 3176 medidores, ya cumplimos el promedio anual de medidores instalados.

Las novedades de facturación referente a estas anomalías tienden a disminuir, y aquellos que no han permitido el cambio se les está realizando seguimiento.

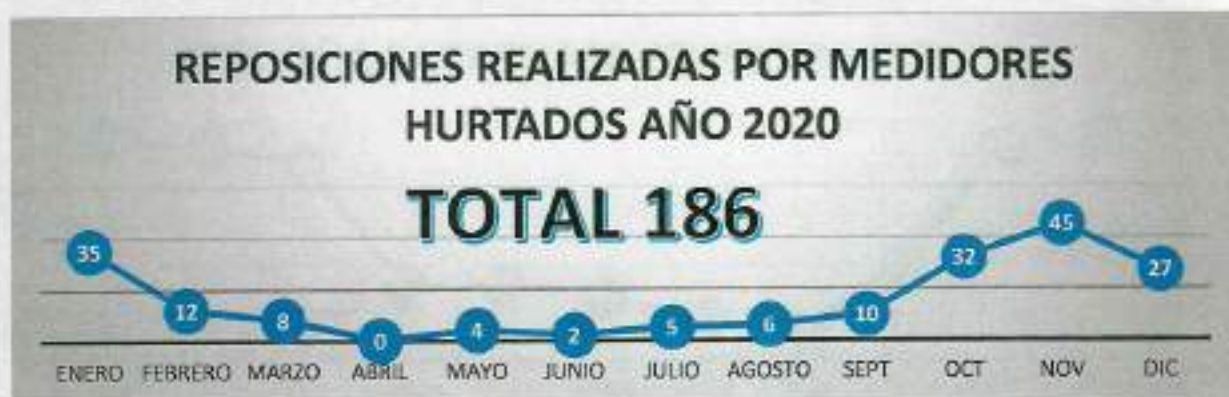
812.25.01.0093.22

Página 38 de 115



Terminamos el 2021 con una totalidad de 3523 medidores cambiados, se dobló la cantidad instalada por reposiciones en el 2020, el cual se debe mantener esta cifra y subirla por lo menos a 4500 medidores al año, para mantener un parque de medidores con una edad como máximo de 7 años.

El trabajo frente a la reposición de medidores dañados ha sido satisfactorio, puesto que triplicamos las cantidades por promedio que se venían cambiando en los años anteriores, gracias al seguimiento del debido proceso con los usuarios para la reposición de los medidores.



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%, para el bimestre de agosto y septiembre se mantiene un promedio a 67 medidores, aunque en el último mes bajó a 22 medidores notoriamente, gracias a comunicación enviada a las entidades como fiscalía y policía nacional.

Como para el primer trimestre del 2021 se ha incrementado el hurto de los medidores, pero para los meses de septiembre y octubre se redujo a 22 medidores en promedio, 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. Es de anotar que gracias a las denuncias la

812.25.01.0093.22

Página 39 de 115

Policía Nacional logró la captura de dos personas dedicadas al hurto de medidores, se finaliza el año con 524 hurtos de medidores, una cifra alta, con respecto a años anteriores.



Otra de las soluciones a largo plazo que se adelanta es la instalación de los equipos de medición plásticos, material COMPOSITE, los cuales cumplen con las características técnicas y metrológicas que tenemos dentro del contrato de condiciones uniformes, es de anotar que todos los medidores hurtados se les ha vendido medidores plásticos para evitar su comercialización del material reciclable.

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 M3 O 3 AÑOS 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 sólidos 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.

812.25.01.0093.22

Página 40 de 115

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.

Para los meses de agosto y septiembre se notificaron para retiro de medidores a calibrar con lecturas mayor a 4.000 metros cúbicos 59 retiros de medidores, de los cuales solo autorizaron el retiro para calibración 3 suscriptores, los otros autorizaron fue la reposición del medidor.

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

NOVEDADES POR SYSHAN DE MEDIDORES 2021												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCT	NOV	DIC
MEDIDOR DAÑADO	135	130	79	23	51	38	33	100	93	61	54	44
MEDIDOR ENTRE REJAS	68	65	53	111	44	56	50	197	78	96	202	261
MEDIDOR PLENADO	935	950	896	877	827	793	864	392	731	473	409	427
MEDIDOR NUBADO	112	95	44	79	64	60	55	222	43	114	212	202
MEDIDOR TAPONADO	46	43	45	40	63	37	37	279	290	144	179	191
NO DEJAN ENTRAR	25	23	5	5	5	9	2	28	6	14	23	31
SIN MEDIDOR	6	7	5	7	0	0	33	0	0	184	19	47
TAPA TRABADA	0	0	0	2	0	0	0	0	1	2	3	5
RESULTADO	1,327	1,313	1,127	1,144	1,054	993	1,174	1,218	1,242	1,088	1,121	1,208



Dentro de las novedades relacionadas con los medidores se unificaron para ser más eficientes al momento de realizar las actividades en campo, y poder disminuir los tiempos de desplazamiento de los inspectores, organizándolas por rutas las novedades, las reportadas por PQR y facturación se dejan dentro de una sola base. Es de aclarar que a pesar que se doblaron la cantidad de reposiciones por año, se pasó de 1674 en el 2020 a 3176 en el 2021,

812.25.01.0093.22

Página 41 de 115

no bajó considerablemente el reporte de medidores por anomalía, porque al pasar el tiempo los medidores van cumpliendo su vida útil.

NOTA: Es de aclarar que en un 40% las novedades que reporta la oficina de medidores frenados, en las inspecciones realizadas no son frenados, sino inmuebles que tiene poco uso sin consumo o inmuebles que han sido deshabitados, o que por alguna otra razón dentro de este periodo de facturación no tuvieron consumo o no se pudo aforar la lectura.

Todas las fugas reportadas por la oficina de facturación en el aforo de lecturas son reparadas de inmediato solo 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.

FUGAS DE MEDIDORES 2021											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
60	59	62	51	26	29	54	62	39	82	81	52



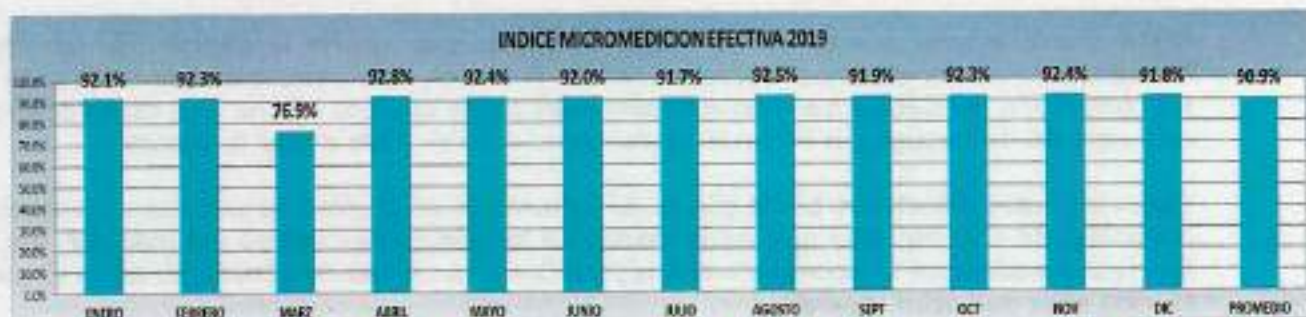
De las 657 fugas reportadas por facturación para reparación durante el año 2021 95 de ellas no fue posible repararlas, y fueron enviadas a la dirección técnica para que realicen la reparación, porque estas fugas no son dentro de la cámara de registro de los medidores, sino debajo de los andenes de los predios, por lo que se hace necesario realizar rotura de andén y la dirección técnica es quien tiene la capacidad técnica y operativa para realizar estas reparaciones.

Todas las fugas de medidores reportadas por las diferentes áreas de la EAAAY se realizan inspección y son reparadas las que están dentro de la cámara de registro del medidor, y son facturados los materiales y mano de obra producto de estas actividades a los usuarios, pero aquellas fugas que es necesario realizar rotura de andén, o pavimento, que no están dentro de la cámara de registro son reportadas a la dirección técnica para que sean reparadas, ya que la oficina de medidores no cuenta con la capacidad técnica para realizar este tipo de

812.25.01.0093.22

Página 42 de 115

reparaciones, como es el caso de maquinaria, equipo y transporte, por lo que la dirección técnica si cuenta con toda la herramienta necesaria y los equipos.



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 del quinto bimestre 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, terminamos en un promedio de 93.3% la efectividad de la medición en el 2021.

812.25.01.0093.22

Página 43 de 115

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.

Se programa mesa de trabajo con la oficina de facturación y la dirección comercial el día 11 de junio del 2021 para tener acercamiento con los usuarios que no han querido sacar los medidores dentro de rejas, donde se les haga llegar una comunicación para que se les de las fechas de los aforos de lecturas y tener el contacto telefónico de los usuarios para que en esas fechas si no fue posible el aforo de las lecturas de los medidores el usuario tenga la posibilidad de tomarle una foto al medidor y enviar la lectura a la oficina de facturación para evitar el cobro por promedio.

A pesar de que la pandemia nos quitó las herramientas de persuadir al usuario por medio de la suspensión del servicio por no permitir los aforos y sacar los medidores dentro de rejas, se han visitados a los usuarios para convencerlos de manera verbal, y en este último bimestre se lograron sacar 4 medidores dentro de rejas.

PUNTO 11 ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS



[illegible]

Carpetas para la página

¿Cómo funcionan las acciones de Facebook?

¿Qué es todo lo que puedes hacer con la acción de atención al usuario?

Esta información

Crear anuncio

¿Cómo puedo crear un anuncio?

Crear anuncio

Procesar una publicación

Publicar una publicación

Publicar una publicación

Publicar una publicación

¿Qué es todo lo que puedes hacer con la acción de atención al usuario?

Esta información

Crear anuncio

¿Cómo puedo crear un anuncio?

Crear anuncio

Procesar una publicación

Publicar una publicación

Publicar una publicación

[illegible]

812.25.01.0093.22

Página 45 de 115

Conéctate para la página ¿Cómo funcionan los servicios de Facebook? ¿Quieres saber más sobre nosotros? Crear anuncio Crear nuevo anuncio Procesar una publicación Herramientas empresariales de Facebook gratuitas	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal En temporada Secca RECOMIENDA EVITE el uso de fertilizantes químicos, pesticidas y otros productos químicos. NO tire basura, los botellines o otros desechos sólidos al tiempo que el agua, sino en los puntos de recolección. NO arroje aceites ni desperdicios de cocina al agua y mantenga los conductos limpios. YOPAL, CHUARO, NEGRILLA Y RECONQUISTAS 119	¿Cómo funcionan los servicios de Facebook? ¿Quieres saber más sobre nosotros? Crear anuncio Crear nuevo anuncio Procesar una publicación Herramientas empresariales de Facebook gratuitas	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal SOLO PASA UNA VEZ EN LA HISTORIA ACUERDOS DE PAGO DESCUENTOS HASTA DEL 100% EN LOS RECARGOS Desde el 13 Diciembre
Conéctate para la página ¿Cómo funcionan los servicios de Facebook? ¿Quieres saber más sobre nosotros? Crear anuncio Crear nuevo anuncio Procesar una publicación Herramientas empresariales de Facebook gratuitas	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal OFICINA MÓVIL EAAAY LLEGA A LA COMUNIDAD DE GETSEMANÍ PROCESO DE MATRICULA Y ATENCIÓN DE SERVICIO RECREACIÓN INFANTIL EDUCACIÓN NACIONAL JORNADA DE VACUNACIÓN COVID 19 ESP. SALUD TOTAL SÁBADO 29 DE ENERO DE 2022 8:00 A.M. - 1:00 P.M. LUZAR LAMAYO A LA CASA DEL TECNICO	Conéctate para la página ¿Cómo funcionan los servicios de Facebook? ¿Quieres saber más sobre nosotros? Crear anuncio Crear nuevo anuncio Procesar una publicación Herramientas empresariales de Facebook gratuitas	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal AVISO IMPORTANTE A TODOS NUESTROS USUARIOS SE LES INFORMA QUE EL DÍA VIERNES 10 DE DICIEMBRE DE 2021 ESTAREMOS LABORANDO EN HORARIO DE 7:00 A.M. A 1:00 P.M. CONTINUAR CON EL FIN DE APOYAR LAS ACTIVIDADES QUE DESARROLLA LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL EN LA CIUDAD
Conéctate para la página ¿Cómo funcionan los servicios de Facebook? ¿Quieres saber más sobre nosotros? Crear anuncio Crear nuevo anuncio Procesar una publicación Herramientas empresariales de Facebook gratuitas	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal ATENCIÓN INFORMACIÓN IMPORTANTE A TODOS NUESTROS USUARIOS SE LES INFORMA QUE EL DÍA 31 DE DICIEMBRE DE 2021 LA ATENCIÓN AL PÚBLICO SE PRESTARÁ EN EL HORARIO 6:00A.M. a 1:00P.M. www.eaaay.gov.co	Conéctate para la página ¿Cómo funcionan los servicios de Facebook? ¿Quieres saber más sobre nosotros? Crear anuncio Crear nuevo anuncio Procesar una publicación Herramientas empresariales de Facebook gratuitas	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal ATENCIÓN INFORMACIÓN IMPORTANTE A TODOS NUESTROS USUARIOS SE LES INFORMA QUE EL DÍA 24 DE DICIEMBRE DE 2021 LA ATENCIÓN AL PÚBLICO SE PRESTARÁ EN EL HORARIO DE 6:00A.M. A 1:00P.M. www.eaaay.gov.co

812.25.01.0093.22

Página 46 de 115



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 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, dando cumplimiento al Parágrafo 1 del Artículo 1 de la Resolución CRA 955.21 del 27 de septiembre de 2021, que modifica el Artículo 5 de la Resolución CRA 911.21, dice: **"A partir del 1 de noviembre de 2021, las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto deberán aplicar lo previsto en los artículos 140 y 141 de la Ley 142 de 1994."** Por este motivo, la Unidad de Cartera mediante avisos informó a los usuarios que se comenzará a realizar cortes y suspensiones del servicio de acueducto, en vista a lo anterior, a partir del 13 de diciembre de 2021, se comenzó a realizar cortes y suspensiones a usuarios que presentan un (1) mes de morosidad.

Durante el bimestre de diciembre de 2021 y enero de 2022, se realizaron las siguientes actividades con el fin de mejorar el indicador de eficiencia en el recaudo y disminuir la cartera.

- ✓ Notificación primer Plan de Alivio de Cartera aprobado mediante Resolución 1719.20 del 10 de noviembre de 2020, con una vigencia hasta el 31 de enero de 2021.
- ✓ Notificación Segundo Plan de Alivio de cartera aprobado 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.
- ✓ Mediante Resolución 0908.21 del 31 de mayo de 2021, el Comité de Cartera aprobó el tercer Plan de Alivio de Cartera, comuna vigencia del 1 de junio al 31 de diciembre de 2021, que será notificado a 2.058 usuarios que presentan morosidad mayor a seis (6) meses.

812.25.01.0093.22

Página 47 de 115

- ✓ Mediante Resolución 00037.22 del 12 de enero de 2022, se aprobó el primer plan de alivio de cartera para la vigencia 2022, con una vigencia del 12 de enero al 30 de junio de 2022, que será aplicado a los usuarios que presenten morosidad mayor a seis (6) meses.
- ✓ Notificación de cobros prejurídicos a usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses
- ✓ Inspecciones de campo notificación Etapa Prejurídico a suscriptores 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
- ✓ Terminación de visitas a campo por sectores hidráulicos con el fin de identificar los establecimientos comerciales tales como: Lavaderos de vehículos, Restaurantes, Hoteles.
- ✓ Se realizó la socialización de la Resolución CRA 955.21, mediante la entrega de avisos a todos los usuarios que presentan morosidad.
- ✓ Durante el mes de diciembre se realizaron 731 cortes y 336 suspensiones a usuarios que presentaban un (1) mes de morosidad, para un total de 1.067 actividades efectivas.
- ✓ Durante el mes de enero de 2022, se efectuaron 510 Suspensiones y 592 cortes del servicio por falta de pago.

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

Plan Alivio de Cartera

Durante el bimestre de diciembre de 2021 y enero de 2022, se han ejecutado cuatro planes de alivio de cartera, los cuales se relacionan a continuación:

812.25.01.0093.22

Página 48 de 115

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.

Mediante Resolución 0178.21 del 29 de enero de 2021, el Comité de Cartera aprobó un Plan de Alivio de Cartera, con una vigencia del 1 de febrero al 30 de abril de 2021, aplicado a 1.632 usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses.

Mediante Resolución 0908.21 del 31 de mayo de 2021, el Comité de Cartera aprobó un Plan de Alivio de Cartera, con una vigencia del 1 de junio al 31 de diciembre de 2021, aplicado a 2.058 usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses.

Mediante Resolución 00037.22 del 12 de enero de 2022, se aprobó el primer plan de alivio de cartera con una vigencia del 12 de enero al 30 de junio de 2022, que será aplicado a los usuarios que presenten morosidad mayor a seis (6) meses.

Con la entrada en vigencia de la Resolución CRA 955.21 del 27 de septiembre de 2021, se comenzó a realizar cortes y suspensiones del servicio de acueducto a partir del 13 de diciembre de 2021, se mantuvo la financiación de la deuda de acuerdo a la Resolución 908.21 de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E – ESP, hasta el 31 de diciembre de 2021 y mediante Resolución 00037.22 del 12 de enero de 2022, con una vigencia hasta el 30 de junio de 2022.

Financiación

Durante el bimestre de diciembre de 2021 y enero de 2022, se firmaron 892 acuerdos de pago con una afectación de cartera por la suma SEISCIENTOS NOVENTA Y UN MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS VEINTE PESOS (691.855.820.00), con un recaudo de cuota inicial del 36%, que equivale a DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y SEIS MIL QUINIENTOS SETENTA Y UN PESOS (246.536.571.00) y un saldo financiado del 64% correspondiente a CUATROCIENTOS CUARENTA Y CINCO MILLONES TRECIENOS DIECINUEVE MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS (445.319.249.00)

FINANCIACION MEDIANTE ACUERDOS DE PAGO VIGENCIA 2022

Mes	Cantidad Acuerdos	Valor Acuerdo de Pago	Cuota Inicial	Saldo a Financiar	% Recaudado
Diciembre 2021	524	373,157,826	134,740,268	238,417,558	36%
Enero 2022	368	318,697,994	111,796,303	206,901,691	35%
Total	892	691,855,820	246,536,571	445,319,249	36%

El porcentaje aplicado como cuota inicial en los acuerdos de pago son los establecidos en la normatividad interna vigente (Resolución 0505 de 2016) aplicados en la resolución 00037.22 Plan de Alivio de Cartera, los cuales tienen la siguiente clasificación:

ESTRATO SOCIO - ECONOMICO	CUOTA INICIAL
1, 2, Y 3	20%
4, 5 Y 6	30%
USO	CUOTA INICIAL
OFICIAL	30%
COMERCIAL	35%

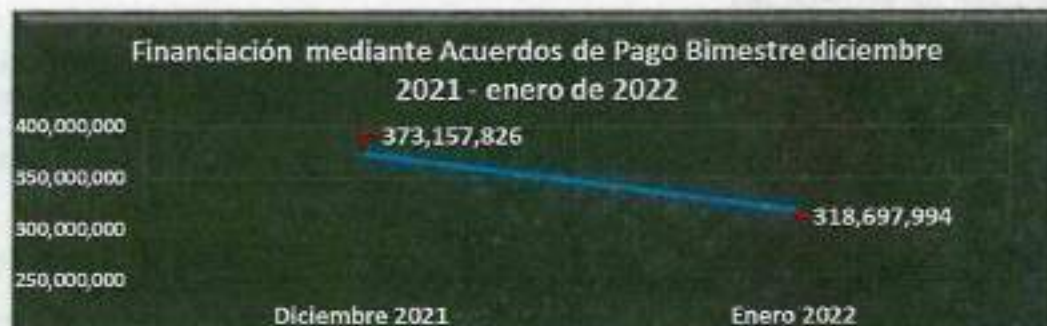
812.25.01.0093.22

Página 49 de 115

A continuación, se muestra la segmentación de la financiación mediante acuerdos de pago durante el bimestre de diciembre de 2021 y enero de 2022.

Tiempo de Financiación	Cant.	Valor Acuerdo	Cuota Inicial	Valor Financiado	Acuerdos Terminados	Acuerdos Pendientes
A 1 mes	7	3,451,520	1,420,000	2,031,520	0	7
A 2 meses	22	11,742,200	4,695,460	7,046,740	0	22
A 3 meses	22	8,549,790	3,706,540	4,843,250	0	22
A 4 meses	28	13,545,670	5,210,400	8,335,270	0	28
A 5 meses	19	8,352,310	3,376,000	4,976,310	0	19
A 6 meses	59	35,200,360	12,613,393	22,586,967	0	59
A 7 meses	3	1,687,590	596,320	1,091,270	0	3
A 8 meses	11	9,082,890	3,433,000	5,649,890	0	11
A 9 meses	3	1,851,390	630,000	1,221,390	0	3
A 10 meses	57	42,808,950	16,591,210	26,217,740	0	57
A 12 meses	81	80,762,625	28,793,600	51,969,025	0	81
A 14 meses	1	907,810	250,000	657,810	0	1
A 15 meses	21	25,665,639	8,565,380	17,100,259	0	21
A 16 meses	1	949,900	237,000	712,900	0	1
A 18 meses	15	25,527,660	7,908,000	17,619,660	0	15
A 20 meses	1	1,499,270	350,000	1,149,270	0	1
A 21 meses	1	1,071,840	350,000	721,840	0	1
A 24 meses	16	46,040,580	13,070,000	32,970,580	0	16
Total	368	318,697,994	111,796,303	206,901,691	0	368

En la siguiente gráfica se muestra la tendencia de la financiación mediante acuerdos de pago durante el bimestre de diciembre de 2021 y enero de 2022.



En la gráfica se evidencia que, en enero de 2022, hubo menor valor recaudado mediante cuota inicial en acuerdos de pago en comparación con diciembre de 2021.

812.25.01.0093.22

Página 50 de 115



Abonos: Los abonos se expiden a solicitud de los suscriptores o usuarios que, se han visto afectados para realizar el pago total de la factura.

En el siguiente cuadro se relaciona la estadística de los abonos realizados durante el bimestre diciembre de 2021 y enero de 2022, donde se evidencia que; de una cartera por valor de CUATROCIENTOS CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y DOS PESOS (404.890.982.00) de los cuales se recaudó el 56% equivalente DOSCIENTOS VEINTISEIS MILLONES DOSCIENTOS OCHO MIL TREINTA Y CUATRO PESOS (226.208.034.00).

Mes	Número de Abonos	Valor Deuda	Valor Abono	Saldo Pendiente	% Recaudado	% Pendiente por Recaudar
Diciembre 2021	681	208,023,902	114,573,835	93,450,067	55%	45%
Enero 2022	696	196,867,080	111,634,199	85,232,881	57%	43%
Total	1377	404,890,982	226,208,034	178,682,948	56%	44%

Ejecución de actividades

En el siguiente cuadro se pueden ver las actividades ejecutadas durante el bimestre diciembre de 2021 – enero 2022, 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.

A continuación, se muestra el valor recaudado mediante actividades administrativas y operativas realizadas durante el bimestre, las cuales ascienden a la suma de CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS (478.689.245.00).

812.25.01.0093.22

Página 51 de 115

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y OPERATIVAS BIMESTRE DICIEMBRE 2021 - ENERO 2022							
ITEM	ACTIVIDADES EN CAMPO	DICIEMBRE	VALOR	ENERO	VALOR	TOTAL ACTIVIDADES BIMESTRE	TOTAL RECAUDADO BIMESTRE
1	ACUERDOS DE PAGO	524	134,740,268	348	111,796,803	892	246,536,571
2	ABONOS PARCIALES	681	114,373,835	696	111,634,199	1,377	226,008,034
3	CORTES	731	512,818	592	1,405,913	1,323	2,118,731
4	SUSPENSIONES	336	460,861	510	193,463	846	654,324
5	RECONEXIONES	185	154,846	283	183,578	468	338,424
6	REINSTALACIONES	178	84,384	288	149,341	466	233,725
7	FRAUDES E ILEGALES ENCONTRADOS	20	1,513,334	26	1,086,102	46	2,599,436
8	AVISOS INVITACION DE PAGO	1,750	0	1,846	0	3,596	0
9	AVISOS DE SUSPENSION Y CORTE	6,399	0	3,438	0	9,837	0
10	CORTE ACOMETIDAS NO ILEGALES	28	0	0	0	28	0
11	INSPECCIONES DE CAMPO	543	0	0	0	543	0
12	NOTIFICACIONES PERSUASIVO	0	0	0	0	0	0
13	APERTURA EXPEDIENTE COBRO COACTIVO	5	0	0	0	5	0
14	INSPECCION MATRICULAS NUEVAS	95	0	109	0	204	0
15	SUSPENSION TEMPORAL	73	0	60	0	133	0
TOTAL ACTIVIDADES		11,543	252,040,346	3,216	226,648,899	19,759	478,689,245

- Se autorizaron 1.377 abonos
- Se firmaron 892 acuerdos de pago
- Durante el bimestre se entregaron 3.596 avisos a los usuarios invitándolos a realizar el pago de la deuda.
- Se realizaron 204 visitas para matriculas nuevas
- Se realizaron 133 suspensiones temporales
- Se entregaron 9.837 avisos de suspensión y corte

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.

Con el fin de continuar la recuperación de cartera mediante cobro coactivo a partir de septiembre de 2021, fueron contratadas las siguientes personas hasta diciembre de 2021:

- ✚ Joel Lopez Camargo – Abogado Especializado / Líder del proceso
- ✚ Martha Lucia Paz Cerón – Tecnóloga en Derecho
- ✚ Alejandra Tello Lozano – Técnica en Derecho

Durante el mes de enero de 2022, no hubo personal contratado para realizar estas actividades, es de tener en cuenta que la intermitencia en la contratación del personal de cobros coactivos, no ha permitido cumplir con las metas establecidas en este proceso.

En la Dirección Comercial reposan 767 expedientes en cobro coactivos con morosidad mayor a seis (6) meses, por valor de NOVECIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES VEINTICUATRO MIL DOCE PESOS (978.024.012.00), de los cuales:

	I N F O R M E S			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión: 06	

812.25.01.0093.22

Página 52 de 115

- ↓ 165 procesos se encuentran suspendidos por firma de acuerdo de pago
- ↓ 14 están en proceso de depuración por no cumplir con la cuantía
- ↓ 11 están en proceso de activación por incumplir el acuerdo de pago
- ↓ 577 están en proceso de ejecución normal

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 EAJCE 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.

Los procedimientos de cobros en etapa persuasiva, administrativa y coactiva se encuentran en proceso de actualización.

COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA – 2021

Cartera por Edades de vencimiento bimestre diciembre 2021 - enero 2022

Esta información se reporta normal ya que la información a enero de 2022, se puede generar hasta después del cierre del mes de febrero de 2022, por motivo de los ciclos de facturación.

812.25.01.0093.22

Página 53 de 115

La cartera por edades de vencimiento consolidada por servicios a diciembre de 2021, presenta una disminución de SETENTA Y TRES MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y UN MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS (73.241.342.00) en comparación con diciembre de 2020.

En la gráfica se evidencia que la cartera vencida a partir de julio presenta una tendencia a la disminución, teniendo en cuenta que el pico más alto de la cartera fue en junio de 2021.



CARTERA POR EDADES DE VENCIMIENTO VIGENCIA DE 2021

Edades	Dic 2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sep	Oct	Nov	Dic
CARTERA NO VENCIDA	1,662,450,377	1,589,570,662	1,770,087,454	1,911,513,075	1,806,875,986	1,812,312,542	1,731,382,738	1,599,255,744	1,569,711,189	1,557,403,275	1,926,170,335	1,996,878,827	1,534,583,746
Cartera de 1 a 30 días	147,359,672	177,653,958	142,578,991	192,888,415	211,610,165	199,214,448	220,743,819	197,595,651	158,144,690	168,475,501	188,509,625	231,348,674	265,442,480
Cartera de 31 a 60 días	119,788,228	129,674,135	96,948,294	128,103,171	186,872,379	158,263,022	114,264,535	118,290,236	112,990,256	114,077,673	130,077,395	301,513,888	94,951,798
Cartera de 61 a 90 días	105,767,910	119,911,069	77,697,155	108,719,473	117,774,075	184,505,876	117,596,856	101,815,642	88,330,686	90,117,963	95,775,184	58,662,543	97,683,521
Cartera de 91 a 120 días	106,351,786	90,277,189	95,097,503	77,414,972	118,511,876	101,253,467	156,477,519	119,345,477	96,938,640	90,358,617	78,002,127	64,521,981	45,424,624
Cartera de 121 a 150 días	58,953,911	106,549,149	78,362,562	97,956,836	76,558,651	125,074,328	83,887,820	139,583,040	95,124,570	94,401,318	82,475,089	53,368,574	49,550,436
Cartera de 151 a 180 días	43,908,128	50,825,473	70,254,822	74,969,315	101,478,928	80,055,485	131,125,396	73,099,594	106,140,680	85,219,594	75,822,665	48,334,894	48,428,814
Cartera de 181 a 360 días	601,193,011	500,110,799	396,727,796	260,075,131	307,130,465	368,000,415	394,588,569	427,741,265	430,445,717	414,067,738	412,642,717	311,470,480	216,922,634
Cartera mayor a 360 días	840,621,459	929,888,638	950,369,166	1,182,099,774	1,270,412,151	1,237,647,814	1,235,233,852	1,247,058,013	1,262,138,913	1,247,759,056	1,256,873,015	1,234,691,452	1,129,278,331
TOTA CARTERA	3,684,374,459	3,669,834,935	3,669,123,649	4,007,750,172	4,131,344,286	4,258,347,467	4,184,162,708	4,019,894,501	3,921,065,251	3,871,811,735	4,242,389,132	3,671,810,413	3,473,266,486
CARTERA VENCIDA	2,021,924,082	2,079,064,333	1,949,036,189	2,106,237,097	2,324,468,690	2,446,014,865	2,452,978,978	2,419,839,258	2,351,954,082	2,314,428,460	2,316,188,797	2,104,931,586	1,948,682,740

Al realizar la comparación de la cartera por edades de vencimiento con su respectiva variación absoluta y relativa, se evidencia que la cartera no vencida a diciembre de 2021, presenta una disminución del 9% equivalente a CIENTO TREINTA Y SIETE MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS TREINTA Y UN PESOS (137.866.631.00) en comparación con diciembre de 2020.

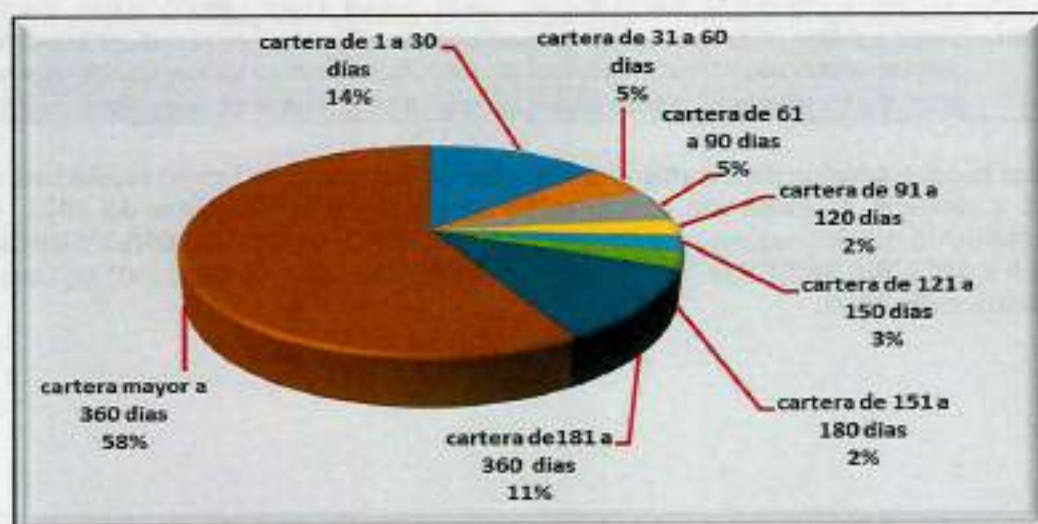
812.25.01.0093.22

Página 54 de 115

CARTERA VENCIDA Y NO VENCIDA POR EDADES Y SERVICIOS DICIEMBRE 2020 - DICIEMBRE 2021					
EDAD	MESES		VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA	ANÁLISIS DE INFORMACIÓN
	DICIEMBRE 2020	DICIEMBRE 2021			
Cartera No Vencida	1,662,450,377	1,524,383,746	137,866,631	9%	La cartera no vencida disminuyó el 9% en diciembre de 2021 en comparación con diciembre de 2020, y la cartera vencida consolidada por edades a diciembre de 2021 disminuyó el 4% en comparación con diciembre de 2020. Justificación: a) La cartera no vencida y vencida comenzó a disminuir debido a la realización de cortes y suspensiones del servicio a partir del 13 de diciembre de 2021. Plan de Mejora: 1. El Comité de Depuración de Cartera, mediante Resolución 0908.21, aprobó un plan de alivio de cartera, dirigido a los usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses, con una duración hasta el 31 de diciembre 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. Se continuará expidiendo 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 realizando los cortes y suspensiones del servicio de acueducto. 8) Se realizará la verificación de predios cortados o suspendidos y que no hayan realizado el pago de la deuda en mora.
cartera de 1 a 30 días	147,359,672	266,442,898	-119,082,826	-45%	
cartera de 31 a 60 días	119,788,278	94,951,798	24,836,430	26%	
cartera de 61 a 90 días	103,767,910	97,683,521	6,084,389	6%	
cartera de 91 a 120 días	106,351,786	45,424,624	60,927,162	134%	
cartera de 121 a 150 días	58,953,911	49,550,496	9,403,415	19%	
cartera de 151 a 180 días	43,908,108	48,428,814	-4,520,706	-9%	
cartera de 181 a 360 días	601,193,011	216,922,656	384,270,355	177%	
cartera mayor a 360 días	840,601,456	1,129,278,333	-288,676,877	-26%	
Cartera no vencida y vencida	3,684,374,459	3,473,266,486	211,107,973	6%	
Total Cartera Vencida	2,021,924,062	1,948,682,740	73,241,342	4%	
DIFERENCIA	73,241,342				

La cartera por edades de vencimiento arroja una representación gráfica en diciembre de 2021, de la siguiente forma:

Cartera mayor a 360 días el 58% Cartera de 1 a 30 días el 14%
 Cartera de 181 a 360 días el 11% Cartera de 31 a 60 y de 61 a 90 días el 5%
 Cartera de 121 a 150 días el 3% Cartera de 91 a 120 días el 2%
 Cartera de 151 a 180 días el 2%



La cartera mayor a 180 días asciende a la suma de UN MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y SEIS MILLONES DOSCIENTOS MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS (1.346.200.989.00),

812.25.01.0093.22

Página 55 de 115

de los cuales NOVECIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES VEINTICUATRO MIL DOCE PESOS (978.024.012.00) se están ejecutando mediante cobro coactivo, el saldo de TRESCIENTOS SESENTA Y OCHO MILLONES CIENTO SETENTA Y SEIS MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS (368.176.977.00) se encuentra pendiente por abrir proceso de cobro coactivo.

Cartera consolidada por Estrato

La gráfica muestra la cartera consolidada por estrato a diciembre de 2021, y su posición porcentual, se evidencia que el estrato 3 es el que presenta mayor cartera vencida con el 26%, seguido del estrato dos y sector comercial con el 24% y el estrato uno con el 19%.

- ✚ Estrato 3 - 26%
- ✚ Estrato 2 - 24%
- ✚ Sector Comercial 24%
- ✚ Estrato 1 - 19%
- ✚ Estrato 4 - 5%
- ✚ Sector Oficial - 2%
- ✚ Estrato cinco - 0%



En clasificación de la cartera por estrato se evidencia que el estrato tres es el de mayor valor pendiente por recaudar, seguido del estrato dos y tercero el sector comercial.

CARTERA POR ESTRATO VIGENCIA DE 2021

ESTRATO		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
UNO	230,551,530	238,201,463	241,635,527	307,812,646	345,048,799	373,473,295	397,866,148	408,796,858	419,826,530	406,169,093	411,515,770	277,044,404	370,544,145
DOS	522,476,410	535,051,317	531,753,069	589,030,924	652,365,279	675,112,540	680,391,356	696,811,105	706,049,309	689,038,633	661,863,358	567,299,755	474,179,451
TRES	579,847,386	600,960,380	602,267,488	635,160,052	703,799,027	722,397,594	722,565,756	748,567,826	738,170,813	689,941,879	671,003,507	589,445,298	512,229,000
CUATRO	101,843,059	113,907,971	116,703,127	119,346,999	120,033,290	128,788,522	133,686,173	127,206,195	125,958,244	120,465,204	116,477,435	95,738,017	96,658,705
CINCO	526,645	1,133,781	1,129,670	976,740	1,085,700	1,359,000	1,275,240	188,570	334,850	403,620	605,400	299,020	59,790
OFICIAL	73,343,301	52,958,160	18,621,150	41,262,390	42,147,070	48,850,330	26,716,400	40,084,109	16,992,751	28,405,613	49,324,836	26,036,310	35,855,000
COMERCIAL	513,335,751	536,851,461	496,925,258	412,647,346	459,995,585	496,032,184	490,477,905	397,154,594	344,042,585	376,024,424	404,998,491	538,268,820	459,056,638
TOTAL	2,021,924,082	2,079,064,333	1,949,036,389	2,106,237,097	2,324,468,690	2,446,014,865	2,462,978,578	2,419,839,258	2,351,354,082	2,304,428,460	2,306,388,797	2,104,931,586	1,948,682,740

812.25.01.0093.22 Cartera Sector Oficial

Página 56 de 115

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, pero en agosto disminuyó en comparación con los meses anteriores.

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 al sector residencial, teniendo en cuenta que esta actividad es una de las formas de presionar al usuario para que realice el pago de la factura.

812.25.01.0093.22

Página 57 de 115

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)

Con la entrada en vigencia la Resolución CRA 955.21 del 27 de septiembre de 2021, se comenzó a realizar cortes y suspensiones del servicio de acueducto a partir del 13 de diciembre de 2021, con este proceso se espera cumplir nuevamente la meta establecida del 85% en la eficiencia en el recaudo.

Durante la vigencia de 2021, el recaudado corriente asciende a la suma de VEINTISEIS MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS VEINTE MIL SEISCIENTOS OCHENTA PESOS (26.874.820.680.00) donde noviembre ha sido el de mayor valor recaudado.

El recaudo corriente presenta un incremento de SEIS MIL DOSCIENTOS TREINTA Y SEIS MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL CIENTO NOVENTA Y SEISS PESOS (6.236.264.196.00) en diciembre de 2021 en comparación con diciembre de 2020.

RECAUDADO CORRIENTE COMPARADO 2021 - 2020				
Detalle	2021	2020	Variación Absoluta	Variación Relativa
Acueducto	12,858,263,796	10,256,927,290	2,601,336,506	20%
Alcantarillado	5,306,365,699	4,032,757,851	1,273,607,848	24%
Aseo	8,710,191,185	6,348,871,343	2,361,319,842	27%
Recaudo Total	26,874,820,680	20,638,556,484	6,236,264,196	23%

INFORMES



Recaudado Corriente 2021

Mes	Diciembre 2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Acuerdo	558,451,776	1,036,726,415	948,998,639	1,099,147,501	1,148,115,549	1,041,903,555	1,046,255,577	917,112,540	910,277,169	963,172,348	1,050,102,306	1,166,067,964	1,090,550,567	12,509,411,050
La Beneficiación	38,797,896	20,658,578	27,683,172	37,048,182	34,613,794	34,207,180	37,268,993	31,303,960	31,159,308	29,690,966	23,481,105	20,711,580	21,609,128	348,831,746
Total Acuerdo	977,249,682	1,057,385,013	976,681,811	1,127,195,683	1,182,729,343	1,076,110,735	1,083,524,570	948,416,500	941,437,277	992,863,314	1,073,583,411	1,186,779,544	1,112,159,695	12,858,242,796
Alcantarillado	372,789,838	416,638,009	361,412,659	427,547,416	457,291,484	408,976,447	405,889,302	436,605,527	435,148,509	453,401,930	467,597,651	567,120,573	469,072,192	5,306,365,699
Aseo sin Disposición	432,721,052	424,616,315	477,829,768	611,779,540	598,404,496	598,084,369	711,402,445	711,345,602	698,249,334	579,214,890	596,656,188	571,037,697	560,780,685	7,141,001,109
Disposición Final	122,101,612	139,732,929	102,126,911	143,877,916	131,420,063	104,951,013	124,841,460	134,841,460	159,718,620	161,733,269	140,061,797	135,552,910	136,519,761	1,569,191,016
Total Aseo	554,822,664	564,349,244	580,056,679	710,412,875	742,282,412	719,504,272	817,353,458	816,887,082	857,967,954	740,948,159	736,717,985	706,590,607	697,300,448	8,710,191,135
Total	1,804,852,154	2,038,374,266	1,918,151,149	2,285,175,974	2,382,303,239	2,204,591,454	2,306,767,330	2,221,773,119	2,214,548,740	2,186,213,303	2,277,899,047	2,560,490,724	2,278,532,335	26,874,826,680

Facturado Corriente 2021

Mes	Diciembre 2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Acuerdo	1,268,428,346	1,355,698,886	1,218,768,887	1,384,332,961	1,517,780,672	1,379,143,335	1,359,660,638	1,189,986,237	1,163,799,459	1,220,715,031	1,319,566,776	1,424,454,165	1,391,131,143	16,124,243,190
La Beneficiación	33,981,701	36,463,358	45,683,775	60,324,390	58,763,848	60,538,112	64,702,246	56,732,946	53,676,205	52,815,826	40,342,464	40,886,922	41,697,371	610,647,414
Total Acuerdo	1,302,410,047	1,392,162,244	1,264,452,662	1,444,657,371	1,576,544,520	1,439,681,447	1,424,362,884	1,246,719,183	1,216,475,665	1,273,530,857	1,359,909,240	1,465,341,087	1,432,828,514	16,734,890,604
Alcantarillado	480,436,366	527,377,441	456,373,637	532,631,801	587,393,610	530,663,366	511,016,668	552,825,947	539,045,158	563,049,872	574,743,053	710,044,796	582,711,543	6,660,281,352
Aseo sin Disposición	551,168,927	526,912,481	596,995,231	749,499,072	756,645,608	757,477,523	887,537,261	891,000,060	857,604,512	717,877,644	779,575,132	792,108,902	690,618,415	8,863,931,868
Disposición Final	161,704,894	146,797,913	123,276,121	108,516,405	154,127,536	126,775,722	127,743,166	119,812,313	169,401,540	164,501,354	173,894,710	168,800,500	155,151,610	1,750,798,900
Total Aseo	712,873,821	673,710,394	720,271,372	858,015,477	910,773,144	884,251,245	1,015,300,467	1,020,872,389	1,027,006,052	884,378,978	903,469,842	870,909,402	845,775,026	10,614,790,768
Total	2,485,720,234	2,593,460,079	2,441,097,641	2,835,304,549	3,075,311,274	2,854,623,058	2,950,679,999	2,818,231,559	2,782,527,775	2,720,959,687	2,838,122,135	3,246,295,285	2,861,316,083	34,017,902,724

Eficiencia del Recaudado

Mes	Diciembre 2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Acuerdo	76%	76%	78%	79%	76%	76%	77%	77%	78%	79%	80%	78%	78%	78%
La Beneficiación	55%	57%	61%	61%	59%	56%	58%	57%	58%	55%	56%	51%	52%	57%
Total Acuerdo	75%	76%	77%	78%	75%	75%	76%	76%	77%	78%	79%	77%	78%	77%
Alcantarillado	78%	79%	79%	80%	78%	77%	79%	79%	81%	80%	81%	80%	80%	80%
Aseo sin Disposición	79%	81%	80%	82%	79%	79%	80%	80%	81%	81%	82%	81%	81%	81%
Disposición Final	75%	95%	83%	91%	93%	96%	92%	96%	94%	97%	81%	80%	83%	90%
Total Aseo	78%	84%	81%	83%	82%	81%	82%	82%	84%	84%	82%	81%	82%	82%
Total	76%	79%	75%	80%	77%	77%	78%	79%	80%	80%	80%	79%	80%	79%

812.25.01.0093.22

Página 59 de 115

La eficiencia en el recaudo en diciembre es del 80%, con cinco (5) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85% y así cumplir lo estipulado en el Acuerdo de Gestión con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

El Artículo 6 de la Resolución CRA 315 de 2005, define los rangos de los indicadores financieros de primer nivel y dentro de estos tenemos la Eficiencia en el Recaudo.

Según la clasificación dada mediante esta normativa, este indicador está clasificado como financiero y hace parte del primer nivel, rango II ya que se encuentra en un nivel intermedio de desempeño entre $0.85 > ER \geq 0.6$.

A continuación, se muestra la eficiencia en el recaudo mensual y porcentualmente por cada uno de los servicios prestados.



Servicio de acueducto: Presenta una eficiencia en el recaudo del 78% en diciembre 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: se mantiene con una eficiencia en el recaudo del 80% en diciembre de 2021, un pendiente por recuperar de cinco (5) 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 82% en diciembre de 2021, un pendiente por recuperar de tres (3) puntos porcentuales para cumplir la meta establecida mediante Acuerdo de Gestión con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Eficiencia en el Recaudo de Cartera

El recaudo de cartera durante la vigencia de 2021, asciende a la suma de CINCO MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y OCHO MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS (5.288.783.864.00)

812.25.01.0093.22

Página 60 de 115

El recaudo de cartera presenta un incremento de QUINIENTOS DIECINUEVE MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y DOS MIL SETECIENTOS DOCE PESOS (519.362.712.00) a diciembre de 2021 en comparación con diciembre de 2020.

RECAUDADO DE CARTERA COMPARADA 2021 - 2020				
Detalle	2021	2020	Variación Absoluta	Variación Relativa
Acueducto	2,609,952,970	2,252,514,609	357,438,361	14%
Alcantarillado	1,108,918,301	946,993,950	161,924,351	15%
Aseo	1,569,912,593	1,163,598,152	406,314,441	26%
Recaudo Total	5,288,783,864	4,363,106,711	519,362,712	10%

Acueducto: presenta un incremento de siete (7) puntos porcentuales en diciembre de 2021 en comparación con diciembre de 2020.

Alcantarillado: presenta un incremento de doce (12) puntos porcentuales a diciembre de 2021 en comparación con diciembre de 2020.

Aseo: presenta un incremento de siete (7) puntos porcentuales a diciembre de 2021 en comparación con diciembre de 2020.



INFORMES



Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Toluca
S.C. de C.V.

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documentos: POZIATO
Código: 51.20.06.27
Versión: 05



Recaudado Cartera

Mes	Diciembre 2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Acueducto	201,848,419	210,650,297	223,032,487	216,251,365	156,062,856	210,893,988	246,268,774	215,041,554	183,193,932	180,083,412	153,128,617	195,081,856	254,355,677	2,453,944,815
La Beneficiación	8,161,506	13,631,693	8,377,475	9,800,578	10,845,058	13,279,478	15,719,814	15,522,006	14,810,950	12,845,528	17,515,363	11,647,000	12,018,202	156,008,155
Total Acueducto	210,009,925	224,281,990	231,409,962	226,051,943	166,907,924	224,173,466	261,988,588	230,563,560	198,004,882	192,928,940	170,643,980	206,728,856	276,373,879	2,609,952,970
Alcantarillado	84,777,494	111,402,140	93,344,663	78,084,846	63,109,604	91,827,475	105,535,392	84,741,104	92,192,524	79,966,008	80,601,669	95,501,358	133,211,718	1,106,918,301
Aseo sin Disposición	94,525,732	134,476,504	89,777,726	97,054,017	86,986,914	112,813,838	130,230,551	129,613,877	141,022,820	121,482,114	111,573,829	130,176,489	130,699,341	1,415,908,020
Disposición Final	1,331,447	7,680,812	2,612,560	35,902,193	25,798,874	3,362,335	1,556,350	8,650,843	12,905,780	20,849,120	34,926	10,951,790	23,697,990	154,004,573
Total Aseo	95,857,179	142,157,316	92,390,286	132,956,210	112,785,788	116,176,171	131,786,901	138,264,720	153,928,600	142,331,234	111,608,755	141,125,279	154,397,331	1,569,912,593
Total	390,644,598	477,841,446	417,144,911	437,092,799	342,803,316	432,177,114	499,310,881	453,569,384	444,126,056	415,226,182	362,254,004	443,354,493	563,882,928	5,288,783,864

Facturado cartera

Mes	Diciembre 2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Acueducto	1,063,330,940	1,114,626,597	1,141,500,344	1,087,187,819	1,106,574,374	1,227,721,077	1,264,306,201	1,239,058,509	1,186,748,598	1,170,241,183	1,091,316,746	1,021,274,130	978,892,059	13,629,447,637
La Beneficiación	16,596,511	23,379,566	30,856,596	39,727,698	52,359,206	65,400,716	77,410,434	88,292,424	95,531,127	103,660,748	112,593,866	111,478,684	80,747,910	881,858,977
Total Acueducto	1,079,927,451	1,138,006,163	1,172,356,940	1,126,915,517	1,158,933,580	1,293,121,795	1,341,716,635	1,327,350,933	1,282,279,725	1,273,901,931	1,204,310,612	1,132,752,814	1,059,640,969	14,511,306,614
Alcantarillado	420,009,608	434,703,268	419,556,374	400,711,961	422,919,710	474,994,420	483,279,591	463,630,340	483,315,379	477,737,634	465,313,576	434,297,751	422,382,035	5,302,843,039
Aseo sin Disposición	590,462,453	605,951,355	547,782,460	559,193,401	598,491,316	655,432,387	680,915,167	699,734,236	730,348,330	732,529,396	681,761,150	637,080,800	588,393,757	7,718,513,755
Disposición Final	47,708,785	20,640,226	16,568,834	56,173,578	55,096,304	34,304,633	38,803,270	77,569,765	25,388,250	19,654,787	16,736,079	58,199,720	119,549,294	548,674,740
Total Aseo	638,171,238	627,591,581	564,351,294	615,366,979	653,587,620	689,737,020	719,618,437	777,304,001	755,736,580	742,384,183	668,497,229	695,280,520	707,943,051	8,267,188,495
Total	2,138,108,297	2,200,291,012	2,156,264,608	2,142,994,457	2,235,460,910	2,457,853,235	2,544,614,663	2,568,285,274	2,521,332,584	2,513,823,748	2,368,121,417	2,262,331,085	2,186,985,055	28,161,338,148

Eficiencia del Recaudado de cartera

Mes	Diciembre 2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Acueducto	19%	19%	20%	20%	14%	17%	19%	17%	15%	15%	14%	15%	27%	18%
La Beneficiación	49%	58%	27%	25%	21%	20%	20%	18%	16%	12%	16%	10%	15%	18%
Total	19%	20%	20%	20%	14%	17%	20%	17%	15%	15%	14%	16%	26%	18%
Alcantarillado	20%	26%	22%	19%	15%	19%	21%	18%	19%	17%	17%	22%	32%	21%
Aseo sin Disposición	16%	22%	16%	17%	15%	17%	19%	19%	15%	17%	16%	20%	22%	18%
Disposición Final	3%	37%	16%	64%	47%	10%	4%	11%	51%	70%	0%	19%	20%	28%
Total Aseo	15%	23%	16%	22%	17%	17%	18%	18%	20%	19%	16%	20%	22%	19%
Total	18%	22%	19%	20%	15%	18%	20%	18%	18%	17%	15%	20%	26%	19%

812.25.01.0093.22
Eficiencia del Recaudo Total

Página 62 de 115

Se realizó el análisis a la eficiencia en el recaudo y se evidencia que, durante la vigencia de 2021, se recaudó la suma de TREINTA Y DOS MIL CIENTO SESENTA Y TRES MILLONES SEISCIENTOS CUATRO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CUATRO PESOS (32.163.604.544.00) presentando un incremento de CUATRO MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MILLONES TRESCIENTOS SIETE MIL SESENTA Y SEIS PESOS (4.394.307.066.00) en comparación con la vigencia de 2020.

RECAUDADO TOTAL COMPARADO 2021 - 2020				
Detalle	2021	2020	Variación Absoluta	Variación Relativa
Acueducto	15,468,216,766	12,509,441,899	2,958,774,867	19%
Alcantarillado	6,415,284,000	4,979,751,801	1,435,532,199	22%
Aseo	10,280,103,778	7,512,469,495	2,767,634,283	27%
Recaudo Total	32,163,604,544	25,001,663,195	4,394,307,066	14%

Servicio de acueducto: Este indicador subió tres (3) puntos porcentuales a diciembre de 2021 en comparación con diciembre 2020, con una eficiencia del 53%

Servicio de alcantarillado: Este indicador aumentó nueve (9) puntos porcentuales en diciembre de 2021 en comparación con diciembre de 2020, con una eficiencia del 60%.

Servicio de aseo: Este indicador aumento once (11) puntos porcentuales en diciembre de 2021 en comparación con diciembre de 2020, con una eficiencia del 59%.

INFORMES



Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMULARIO	
		Código: 51.20.06.27	Versión: 06

Recaudado Total 2021

Mes	Dic 2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Acueducto	1,169,300,155	1,247,378,732	1,172,031,126	1,306,398,866	1,304,178,405	1,252,797,543	1,292,524,351	1,332,154,094	1,093,471,101	1,143,255,660	1,203,230,923	1,461,149,820	1,354,806,244	14,563,376,865
La Bendición	26,919,392	28,339,390	36,040,647	44,448,760	45,458,862	47,486,658	52,988,807	46,825,966	45,966,058	41,936,494	40,996,468	32,353,580	33,627,330	498,889,010
Total Acueducto	1,196,219,547	1,275,718,122	1,208,071,773	1,350,847,626	1,349,637,267	1,300,284,201	1,345,513,158	1,379,080,060	1,139,437,159	1,185,192,154	1,244,227,391	1,493,503,400	1,388,433,574	15,062,265,875
Alcantarillado	457,567,312	528,040,149	454,757,322	505,631,062	520,401,088	500,803,922	511,424,694	521,410,631	527,341,033	532,967,938	547,599,320	662,611,931	602,283,910	6,415,284,000
Aseo sin Disposición	527,246,784	559,091,819	567,207,494	708,833,557	685,391,410	710,898,047	842,432,996	841,459,479	839,272,154	700,697,004	708,230,017	701,214,186	691,480,026	8,556,909,189
Disposición Final	123,413,059	153,364,622	104,739,473	134,555,528	169,676,790	124,782,398	106,507,353	133,492,333	172,624,400	182,582,349	140,096,723	346,505,700	160,217,753	1,729,145,470
Total Aseo	650,679,843	712,457,441	672,446,965	843,389,085	855,068,200	835,680,445	949,140,359	974,951,812	1,011,896,554	883,279,393	848,326,740	1,047,719,836	851,697,773	10,286,054,659
Total	2,295,506,752	2,516,215,712	2,335,256,060	2,702,268,773	2,725,106,555	2,636,768,568	2,806,678,211	2,675,342,503	2,678,674,746	2,600,439,435	2,640,153,451	3,003,845,217	2,842,415,263	32,163,604,544

Facturado Total 2021

Mes	Dic 2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Acueducto	2,331,759,208	2,470,315,483	2,360,169,231	2,471,520,800	2,624,355,046	2,606,869,412	2,429,054,746	2,349,548,057	2,350,956,194	2,410,883,322	2,645,718,296	2,370,023,202	2,370,023,202	29,753,690,818
La Bendición	50,578,212	59,842,924	76,540,321	100,052,088	111,123,054	125,958,830	142,112,680	143,025,370	149,207,333	156,476,574	151,316,330	152,365,606	235,919,510	1,605,960,630
Total Acueducto	2,382,337,420	2,530,158,407	2,436,709,552	2,571,572,888	2,735,478,100	2,732,828,242	2,571,080,116	2,498,573,390	2,500,163,529	2,567,359,896	2,792,104,626	2,522,388,712	2,605,942,712	31,359,651,448
Alcantarillado	900,445,974	961,080,709	875,930,031	933,343,762	1,010,913,320	1,005,657,786	994,296,259	1,016,260,327	1,022,361,937	1,040,787,506	1,040,056,639	1,144,342,547	1,005,093,578	12,051,124,391
Aseo sin Disposición	1,141,631,380	1,133,863,816	1,144,777,711	1,308,692,473	1,355,136,924	1,412,969,910	1,568,372,478	1,590,794,303	1,587,552,842	1,450,407,040	1,411,336,782	1,339,183,702	1,279,012,173	16,582,445,613
Disposición Final	209,413,679	167,418,139	139,844,955	164,689,983	209,223,840	161,080,355	166,546,456	207,382,088	194,789,790	196,156,121	190,630,789	276,999,720	161,246,865	2,186,018,901
Total Aseo	1,351,045,059	1,301,291,975	1,284,622,666	1,473,382,456	1,564,360,764	1,573,990,265	1,734,918,884	1,798,176,390	1,782,742,632	1,646,563,161	1,601,967,071	1,566,189,422	1,440,258,838	18,768,464,524
Total	4,633,822,531	4,791,731,091	4,597,962,249	4,978,259,106	5,310,752,184	5,312,476,293	5,495,294,662	5,386,516,833	5,303,859,959	5,234,783,435	5,206,243,552	5,508,625,871	5,051,295,138	62,179,240,373

Eficiencia en el Recaudado Total

Mes	Dic 2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Acueducto	50%	50%	50%	53%	50%	48%	46%	47%	47%	48%	50%	55%	57%	50%
La Bendición	53%	47%	47%	47%	41%	38%	37%	33%	31%	27%	27%	21%	34%	31%
Total Acueducto	50%	50%	50%	53%	49%	48%	49%	46%	46%	47%	49%	53%	53%	49%
Alcantarillado	51%	55%	52%	54%	51%	50%	51%	51%	52%	51%	53%	58%	60%	53%
Aseo sin Disposición	48%	49%	50%	54%	51%	50%	54%	53%	53%	48%	50%	52%	54%	52%
Disposición Final	53%	92%	75%	82%	81%	77%	64%	64%	89%	93%	73%	65%	99%	75%
Total Aseo	48%	55%	52%	57%	55%	53%	55%	54%	57%	54%	53%	54%	53%	55%
Total	50%	52%	51%	54%	51%	50%	51%	50%	51%	50%	51%	55%	56%	52%

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. C.R. 880.001.101-4	<i>INFORMES</i>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

812.25.01.00824.21

Página 64 de 115

Recaudo por Servicios

A continuación, se muestra el recaudo por servicios y recaudo total vigencia 2021 comparado con la vigencia de 2020 y se evidencia que:

- ⬇ El servicio de acueducto aumento el 19%
- ⬇ El servicio de alcantarillado aumento el 22%
- ⬇ El servicio de aseo aumento el 27%
- ⬇ El recaudo total aumento el 22%, equivalente a SIETE MIL CIENTO SESENTA Y UN MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y UN MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS (7.161.941.349.00)

SERVICIO DE ACUEDUCTO COMPARADO 2020 - 2021				
Detalle	2021	2020	Variación Absoluta	Variación Relativa
Recaudo Corriente	12,858,263,796	10,256,927,290	2,601,336,506	20%
Recaudo de Cartera	2,609,952,970	2,252,514,609	357,438,361	14%
Recaudo Total	15,468,216,766	12,509,441,899	2,958,774,867	19%

SERVICIO DE ALCANTARILLADO COMPARADO 2020 -2021				
Detalle	2021	2020	Variación Absoluta	Variación Relativa
Recaudo Corriente	5,306,365,699	4,032,757,851	1,273,607,848	24%
Recaudo de Cartera	1,108,918,301	946,993,950	161,924,351	15%
Recaudo Total	6,415,284,000	4,979,751,801	1,435,532,199	22%

SERVICIO DE ASEO COMPARADO 2020 - 2021				
Detalle	2021	2020	Variación Absoluta	Variación Relativa
Recaudo Corriente	8,710,191,185	6,348,871,343	2,361,319,842	27%
Recaudo de Cartera	1,569,912,593	1,163,598,152	406,314,441	26%
Recaudo Total	10,280,103,778	7,512,469,495	2,767,634,283	27%

RECAUDO TOTAL 2021 Vs 2020				
Detalle	2021	2020	Variación Absoluta	Variación Relativa
Recaudo Corriente	26,874,820,680	20,638,556,484	6,236,264,196	23%
Recaudo de Cartera	5,288,783,864	4,363,106,711	925,677,153	18%
Recaudo Total	32,163,604,544	25,001,663,195	7,161,941,349	22%

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.A.A.A.Y. EST. NACIONAL 1064	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

812.25.01.00824.21

Página 65 de 115

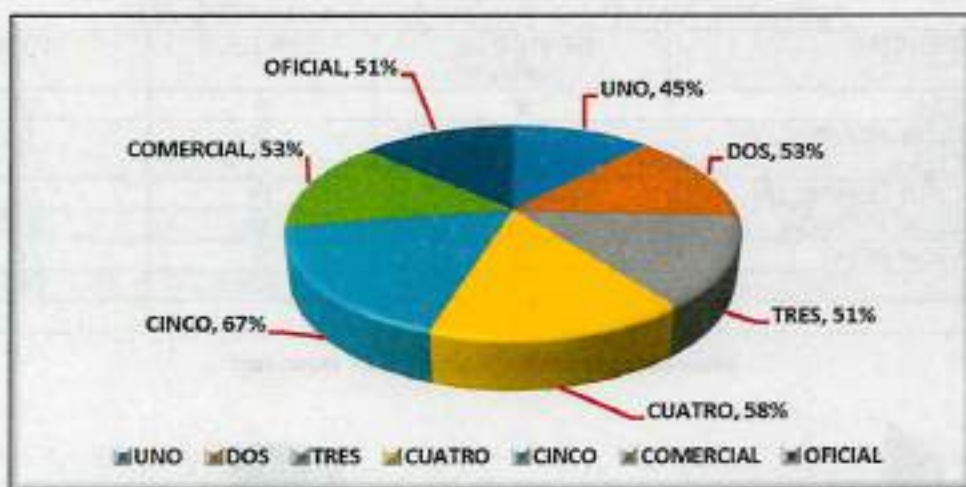
Recaudo por Estrato

En la torta se evidencia el comportamiento de la eficiencia en el recaudo por estrato durante la vigencia de 2021, donde:

- ✓ El Ciclo 5 recaudo el 67% sobre el valor facturado
- ✓ El Ciclo 4 recaudo el 58% sobre el valor facturado
- ✓ El Ciclo 2 recaudo el 53% sobre el valor facturado
- ✓ El Sector Comercial recaudo el 53% sobre el valor facturado
- ✓ El Ciclo 3 recaudo el 51% sobre el valor facturado
- ✓ El Sector Oficial el 51% sobre el valor facturado
- ✓ El Ciclo 1 recaudo el 45% sobre el valor facturado

El estrato cinco (5) presenta la mayor eficiencia en el recaudo con el menor valor facturado.

El Estrato dos (2) presenta el mayor valor facturado en comparación con los demás estratos, seguido del estrato tres (3) y el sector comercial.



Estrato	Facturado	Recaudado	Pendiente por Recaudar	Eficiencia en el Recaudo	% Pendiente por Recaudar
RESIDENCIAL	49,168,705,708	25,283,183,643	23,885,522,065	51%	49%
UNO	8,556,040,399	3,867,061,132	4,688,979,267	45%	55%
DOS	19,238,545,932	10,256,228,188	8,982,317,744	53%	47%
TRES	17,804,107,512	9,080,438,617	8,723,668,895	51%	49%
CUATRO	3,544,199,080	2,062,246,321	1,481,952,759	58%	42%
CINCO	25,812,785	17,209,385	8,603,400	67%	33%
COMERCIAL	11,795,036,474	6,262,131,083	5,532,905,391	53%	47%
OFICIAL	1,215,498,191	618,289,818	597,208,373	51%	49%
TOTAL	62,179,240,373	32,163,604,544	30,015,635,829	52%	48%

III. REPORTE DE INFORMACIÓN AL SUI

1. Seguimiento a cargues del SUI

FORMULARIOS PENDIENTES DE CARGUE A 31 DE ENERO 2022 EN LA EAAAY

Dentro del reporte, se encontraron 140 formatos pendientes de cargue a la plataforma SUI.

ESTADO	CANT
DENTRO DE TÉRMINOS	73
VENCIDOS	67
TOTAL	140

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 POR REPORTAR A 31 ENERO 2022			
DEPENDENCIAS	DENTRO DE TÉRMINOS	VENCIDOS	TOTAL
GERENCIA	8	6	14
DIRECCIÓN ADMINIS. Y FINANCIERA	9	0	9
DIRECCIÓN COMERCIAL	5	14	19
DIRECCIÓN TÉCNICA	50	38	88
DIRECCIÓN ASEO	1	9	10
TOTAL	73	67	140



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

812.25.01.00824.21

Página 67 de 115

FORMATOS PENDIENTES POR GERENCIA

Dentro de los procesos que hacen parte de la gerencia se verificó que planeación y Jurídica a 31 de enero 2022, tienen pendientes por reportar a la plataforma SUI un total de diez (10) formatos, ocho (8) vencidos y dos (2) dentro de términos

GERENCIA			
DEPENDENCIAS	DENTRO DE TÉRMINOS	VENCIDOS	TOTAL
PLANEACIÓN	8	2	10
JURÍDICA	0	4	4
TOTAL	8	6	14

FORMATOS PENDIENTES EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

En la revisión realizada al reporte del SUI a 31 de enero 2022, se observa que la dirección administrativa y financiera tiene pendientes nueve (9) formatos dentro de términos:

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
DEPENDENCIAS	DENTRO DE TÉRMINOS	VENCIDOS	TOTAL
RECURSOS HUMANOS	6	0	6
CONTABILIDAD	3	0	3
TOTAL	9	0	9

VERIFICACIÓN DE FORMATOS DEL SUI DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL

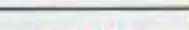
Dentro de la revisión a formatos pendientes se observa que la dirección comercial tiene diecinueve (19) formatos de los cuales, quince (15) formatos se encuentran vencidos y cuatro (04) se encuentran dentro de términos.

DIRECCIÓN COMERCIAL			
DEPENDENCIAS	DENTRO DE TÉRMINOS	VENCIDOS	TOTAL
TARIFAS	4	6	10
FACTURACIÓN	0	5	5
FIDELIZACIÓN	0	3	3
TECNOLOGO MEDIDORES	0	1	1
TOTAL	4	15	19

FORMATOS PENDIENTES POR REPORTAR POR LA DIRECCIÓN TÉCNICA.

Dentro del proceso de revisión en el reporte a 31 de enero 2022, se observa que la dirección técnica tiene un total de 88 formatos pendientes de los cuales tiene 38 vencidos y 50 dentro de términos.

DIRECCIÓN TÉCNICA			
DEPENDENCIAS	DENTRO DE TÉRMINOS	VENCIDOS	TOTAL
PROYECTOS	3	9	12

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.A.A.Y. ESTADO DE YOPAL	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

812.25.01.00824.21

Página 68 de 115

SEGURIDAD INDUSTRIAL	22	8	30
ACUEDUCTO	4	3	7
PTAP	6	5	11
LABORATORIO	8	13	21
ALCANTARILLADO	6	0	6
PROFESIONAL UNIDAD CATASTRO	1	0	1
TOTAL	50	38	88

2. Gestiones en el cargue SUI por Dirección Técnica

Para los meses de **diciembre de 2021 y enero de 2022**, 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 realizó la verificación en la plataforma SUI, se realizó cargue de información tanto de cargue masivo y fábrica de formularios en el periodo de **DICIEMBRE DE 2021** cargándose 8 formatos, de igual manera faltan por cargar 54 formatos de los cuales están distribuidos así: 1 no se puede cargar no se ha terminado la Contingencia, 47 se encuentra en levantamiento de la información, 3 formatos están en términos para cargue el cargue actualizando información y 3 formulario en mesa de ayuda y por espera de la respuesta ante el SUI de la Superintendencia.

Se realizó la verificación en la plataforma SUI, se realizó cargue de información tanto de cargue masivo y fábrica de formularios en el periodo de **ENERO DE 2022** cargándose 10 formatos, de igual manera faltan por cargar formatos de los cuales están distribuidos así: 1 no se puede cargar no se ha terminado la Contingencia, 43 se encuentra en levantamiento de la información, 42 formatos NUEVOS que se abrieron por vigencia 2022 y 3 formulario en mesa de ayuda y por espera de la respuesta ante el SUI de la Superintendencia

Anexo. SUI - DIRECCIÓN TÉCNICA

3. Gestiones en el cargue SUI por Dirección de Aseo

A continuación, se presenta un reporte de las actuaciones frente a los cargues pendientes:

AÑO	TOPICO	PERIODO	FORMATO	ACTUACIÓN
2020	Cargue SIG	Eventual	Área de Prestación de Servicio-No Aprovechables	La información fue remitida para revisión, según lo solicitado en mesa de ayuda 47470 del 25/05/2021, nos encontramos a la espera de respuesta para reactivar la mesa de ayuda y dar cumplimiento. A la fecha no ha habido respuesta por parte del área de asistencia de la SSPD, para darle solución al problema de cargue.
2021	Cargue SIG	Eventual	Ruta Centroe APS a SDF o ET	
2021	Cargue SIG	Eventual	Sitio de Disposición Final	

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopai E.I.C.E - E.S.P. MT 80-50 TELA	I N F O R M E S			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FOSMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión: 05	

812.25.01.00824.21

Página 69 de 115

				Se radico oficio en la superintendencia con el fin de solicitar solución al inconveniente que se presenta con el carque.
2016	Técnico operativo	Abril	Acuerdo de Lavado de Áreas Publicas	La EAAAY EICE E.S.P, no cuenta con acuerdo de lavado; se elaboró acta donde se manifiesta por qué no se cuenta con acuerdo. No se ha podido validar para su cargue. Se solicitó mesa de ayuda No 483895, se ha llamado con el fin de darle solución al inconveniente pero no se obtenido respuesta.
2018	Técnico operativo	Enero	Actualización de Sitios de Disposición Final	Se realizó el cargue, sin embargo no se ha podido validar, se solicita mesa de ayuda.

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.

Se presentará información de manera extemporánea.

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

• INDICADORES FINANCIEROS CON CORTE A 30 DE NOVIEMBRE DE 2021.

Como se observa en cada uno de los resultados de indicadores financieros con corte a 30 de noviembre de 2021 de la EAAAY EICE ESP, presentan un comportamiento positivo de liquidez, endeudamiento y rentabilidad, lo cual es favorable para la empresa la cual se ha mantenido operando y funcionando normalmente, de acuerdo a la eficiencia del recaudo, como en la distribución y ejecución de los recursos en los gastos de funcionamiento, de operación, de producción, de comercialización y de inversión.

INDICADOR	A NOVIEMBRE DE 2021
RAZON CORRIENTE	1.59%
PRUEBA ACIDA	1.50%
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	39.67%
MARGEN OPERACIONAL	22.20%
MARGEN NETO	4.08%
ROA	2.03%
ROE	3.37%

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. C.R. 646.500.700-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMAL	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

812.25.01.00824.21

Página 70 de 115

• OBSERVACIONES SSPD A LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA EAAAY EICE ESP.

A la fecha está en ejecución del contrato No. 178.21, cuyo objeto es **PRESTAR SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA EL DIAGNOSTICO DE LA APLICACIÓN DE NIIF Y SANEAMIENTO CONTABLE A LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.I.C.E E.S.P.**, con el fin de dar cumplimiento a las observaciones realizadas por la SSPD, en relación con los estados financieros años 2018, 2019 y 2020.

Las actividades de avance con corte a 30 de noviembre de 2021, han sido las siguientes:

1. Se está en proceso de los procedimientos para el avalúo de los activos de la empresa, para lo cual se han identificado 436 de los 588 bienes, según diagnóstico y avance adjunto enviado por la firma consultora.
2. Se está en el seguimiento de los convenios interadministrativos para ser liquidados, y liberar los recursos correspondientes para realiza los trámites correspondientes de devolución o reconocimiento de los mismos a los estados contables de la empresa.
3. Con el fin de determinar los saldos reales de incapacidades medicas reflejados en los estados financieros, se está realizando cruces de información desde Recursos Humanos y el área de contabilidad para realizar los respectivos ajustes a que haya lugar.
4. De otra parte, se está realizando procesos de depuración a la cuenta de beneficios de empleados, para determinar los saldos reales y realizar los respectivos ajustes a que haya lugar.
5. Se solicita a la oficina asesora Jurídica de la empresa, el informe total sobre litigios y demandas a favor y/o en contra de la empresa, con el fin de realizar cruces de información con contabilidad y determinar los saldos reales o equivalentes.

Se anexa informe de avance enviado por la firma consultora: Informe 2022-01 - Avance REALIZACIÓN DE AVALÚOS COMERCIAL DE ACTIVOS BAJO ESTÁNDARES NIIF DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.I.C.E. – E.S.P.

Se anexan los estados financieros en formato Excel y firmados del mes de NOVIEMBRE 2021.

☐ Nombre

-  1. GENERAL NIIF NOV 2021.xlsx
-  2.COMPARATIVO GENERAL NIIF NOV-21.xlsx
-  3.POR SERVICIOS NOV 2021 NIIF...-Sl.xlsx
-  4. COMPARATIVO POR SERVICIOS NOV-21 NIIF.xlsx
-  BalanceComparativo cta 7 nov 2020-2021.xls
-  INFORME DEPURACION ESTADOS FINANCIEROS EAAAY EICE ES...

CUMPLIMIENTO: 0%

ANEXO: C FINANCIERO -2

	I N F O R M E S			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO Código: 51.29.02.01 Versión: 05	

812.25.01.00824.21

Página 71 de 115

V. COMPONENTE TECNICO – OPERATIVO

Fase I

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

➤ Acciones efectuadas para el cumplimiento del acuerdo establecido

La autoridad ambiental otorgó a la EAAAY EICE ESP, concesión de aguas subterráneas mediante Resolución N° 500.36.18.0763 del 5 de junio de 2018, notificada el 17 de julio de 2018, para los pozos profundos Abastos 2, Núcleo Urbano 2 y Manga de Coleo. Para el pozo profundo Villa María 2, CORPORINOQUIA otorgó concesión de aguas mediante Resolución N°500.41.16-1286 del 30 de septiembre de 2016.

CUMPLIMIENTO: 100% Compromiso cumplido

2. Gestionar plan maestro de alcantarillado ante la Alcaldía de Yopal

➤ Acciones efectuadas para el cumplimiento del acuerdo establecido

En el periodo de Diciembre y Enero se adelantaron las acciones necesarias para gestionar el avance del plan maestro, por lo tanto, la empresa de acueducto desde el día 09 de Junio de 2021 envió a la oficina asesora de Planeación comunicado n° 13810,21 en el cual solicitaba la respuesta al concepto de viabilidad solicitado, teniendo en cuenta que desde el mes de marzo se radicó ante la misma oficina y a la fecha no se había recibido respuesta alguna, por lo tanto y dando respuesta a la anterior solicitud, la Oficina Asesora de Planeación mediante Radicado N° 2021165274 del 11 de Junio de 2021, indicó que mediante comunicación interna de la alcaldía municipal N° 2021306800 del 11 de mayo, remitió a la secretaria de Obras Públicas de Yopal, para el respectivo concepto de Viabilidad, e indicó que una vez sea devuelto por la SOPY, remitirán a la EAAAY, dicho concepto.

De acuerdo a lo anterior, la Secretaría de Obras públicas del municipio de Yopal, solicitó se realizaran mesas técnicas para adelantar el proceso de estructuración del plan maestro de alcantarillado sanitario, pluvial y de acueducto.

De acuerdo a las mesas técnicas realizadas en conjunto con la secretaria de Obras Públicas del municipio de Yopal, el día 03 de noviembre de 2021 con rad Int. N° 840.16.01.34529.21 se envió a la Dra. Sonia Sidney Ruiz García, jefe de la oficina asesora de planeación, el proyecto para la revisión, con todas las observaciones, ajustes y actualizaciones solicitadas, por lo tanto, el día 05 de noviembre de 2021, mediante Radicado de la alcaldía de Yopal N° 2021137136, se radicó la comunicación oficial con un anexo de 186 folios.

El día 13 de Enero se realizó comité en conjunto con planeación municipal y la secretaria de obras del municipio de Yopal, solicitada por la EAAAY, para realizar el estado de los proyectos formulados por la EAAAY y radicados ante el banco de proyectos del municipio, en dicho comité la secretaria de obras manifestó que el proyecto ya había sido revisado y enviado

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.A.A.A.Y.	I N F O R M E S			
Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	Código: 51.29.02.01	Versión: 05

812.25.01.00824.21

Página **72** de **115**

nuevamente al bando de proyectos con el aval y concepto positivo, quedando a la espera del concepto de viabilidad por parte de planeación municipal para continuar con el trámite pertinente para la consecución de recursos.

El día 14 de Enero de 2022 se recibió por parte de planeación municipal el oficio con Radicado Interno N°2022100388, con el concepto técnico de Viabilidad Positivo, emitido por la Secretaría de Obras públicas del municipio para las gestiones pertinentes.

CUMPLIMIENTO (%): 95%

Anexo. C TÉCNICO -2: Acta de comité del 13 de enero de 2022.
Oficio con rad int. N°2022100388 del 14 de Enero de 2021-concepto técnico de Viabilidad Positivo.

3. Estructuración del proyecto para la construcción de la nueva trinchera del Relleno Sanitario

3.1 OBJETIVO: Ampliación vida útil

✓ Ejecución del cronograma estructurado en la Fase I del acuerdo

En la actualidad nos encontramos operando la trinchera No. 10 en la zona de ampliación la cual entro en operación el 20 de julio de 2021 y presenta las siguientes características:

Vida Útil trinchera 10				
Celda	Volumen Disponible (m3)	Volumen ocupado promedio día (RS +MC)m3/día	Días de disposición	Vida Útil (años)
10	204.342,70	164	1201	3.25
Total, años vida útil trinchera 10				3.25

Fuente: Proyecto Construcción trinchera 10

A corte de 30 de septiembre la trinchera presenta las siguientes condiciones:

RESUMEN DE CAPACIDAD DE CELDA A CORTE DE ENERO DE 2022	
Capacidad Total T10 (m3)	204,342.7
Volumen total ocupado a corte de enero de 2022	29,600.0
Capacidad a corte de 31 de enero de 2022	33,533.5
Volumen promedio diario mes enero de 2022	150.2
Capacidad en días	1163
Fecha de lectura	01/02/2022
Fecha de Fin	09/04/2025

Fuente: Unidad de Relleno Sanitario

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.A.A.Y. E.S.P. W.P. 800.100.1300	I N F O R M E S			
Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: INFORME	Código: 51.29.02.01	Versión: 05

812.25.01.00824.21

Página 73 de 115

Operación Diaria de la celda:

El Relleno Sanitario dentro de su operación diaria en la trinchera en operación 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 de vectores.

A continuación, se muestran imágenes de las actividades

Imagen 1. Registro de operación en la trinchera 10



Mantenimiento de chimeneas



Aplicación de cal



Aplicación de agente biológico



Cobertura material granular



Cobertura lona

En el registro fotográfico podemos evidencia las labores de operación que se realizan en la trinchera en operación, así como el control de vectores y otras labores que se ejecutan en el relleno sanitario quedan registradas en el formato de control de vectores que se anexa al presente informe.

a) Toneladas dispuestas en los meses de diciembre de 2021 y enero de 2022 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

REGISTRO EN TON	Diciembre 2021	Enero 2022
MUNICIPIOS	886.06	905.86
EAAAY	2441.86	2148.79
VEOLIA	1529.05	1358.33
EMPRESAS PRIVADAS	95.34	92.73
TOTAL	4952.31	4505.71

Fuente: Unidad de Relleno Sanitario EAAAY-2022

b) Disposición final de residuos de diciembre de 2021 y enero de 2022 de municipios en el Relleno Sanitario el Cascajar

Para el bimestre reportado el servicio de disposición final se viene prestando a diferentes municipios del departamento de Casanare y otros del Departamento de Boyacá, se registraron los ingresos de los siguientes Municipios a disponer en el Relleno Sanitario el Cascajar:

 Empresa de Aseo, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.A.A.Y. N.T. 500.000.000	I N F O R M E S			
Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO		
		Código: 51.29.02.01		
		Versión: 05		

812.25.01.00824.21

Página 75 de 115

- Labranzagrande (Boyacá)
- Paya (Boyacá)
- Pisba (Boyacá)
- Aguazul
- Monterrey
- Nunchia
- Recetor
- Tamara
- San Luis de Palenque
- Trinidad
- Pore

El aporte promedio de toneladas en el último bimestre de los 11 municipios que actualmente dispone es 905.86 Toneladas/mes, lo que representa un 20% de los residuos 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.**

Luego de haber logrado en el 2020 construir la base de operaciones como un espacio digno para la salida de operaciones del servicio público domiciliario de aseo; continuamos realizando todas las acciones para hacerla funcionar en debida forma.

Actualmente la base de operaciones cuenta con las áreas de:

- a) Zona de lavado y desinfección de vehículos
- b) Zona de parqueo de vehículos para su alistamiento bajo techo.
- c) Zona de almacenamiento de material utilizado en labor bajo techo
- d) Zona de duchas y unidades sanitaria para el personal en labor.
- e) Área de lavado y desinfección de prendas de cada una de las personas que llegan de labor.

La base de operaciones viene cumpliendo su labor; sin embargo se continua en la gestión con el fin de adecuarla de tal manera de cubra cada una de las necesidades del servicio público domiciliario de aseo en todos sus componentes.

En lo concerniente a la comunicación entre la base de operaciones y los vehículos, cada coordinador y conductor cuenta con un equipo celular, para mantener comunicación constante de alguna novedad en ruta.

Cabe resaltar que se implementó el monitoreo de los vehículos compactadores que prestan el servicio de recolección y transporte de residuos sólidos, mediante un sistema de gps satelital.

Imagen 2. Pantallazo sistema de monitoreo por gps- vehículos



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.**

Para el cumplimiento de este compromiso 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.**

El Lavado de los vehículos compactadores se realiza a la finalización de cada jornada de recolección y transporte de residuos, los vehículos son lavados y desinfectados en el área construida especialmente para esta labor.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.A.A.A.Y. S.A. NIT 944.001.704-4	I N F O R M E S			
Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	Código: 51.29.02.01	Versión 05

812.25.01.00824.21

Página 77 de 115



Imagen 2. Lavados Diarios

Se anexa 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, CRONOGRAMA DE LAVADO DIARIO DICIEMBRE 2021 – ENERO 2022.

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.**

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

812.25.01.00824.21

Página 78 de 115

Durante el periodo de diciembre de 2021 y enero de 2022, según se presentó la necesidad se realizó mantenimiento de los vehículos de la flota en la base de operaciones con mano de obra propia.

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

PLACA	TIPO VEHICULO
OSE 778	COMPACTADOR
OSE 744	COMPACTADOR
OSE 817	COMPACTADOR
OSE 974	COMPACTADOR
OSE 960	COMPACTADOR
OSE 749	VOLQUETA
OSE 641	CAMIONETA

✓ **Mejorar la prestación del servicio a través de la ampliación de la flota vehicular.**

A través del convenio 2465 de 14 de octubre de 2021 se suscribió convenio interadministrativo con la Alcaldía Municipal que tiene por objeto AUNAR ESFUERZOS INTERINSTITUCIONALES Y FINANCIEROS PARA GARANTIZAR LA ADECUADA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO MEDIANTE LA ADQUISICIÓN DE UN VEHÍCULO TIPO COMPACTADOR 32 YARDAS CUBICAS DE CAPACIDAD PARA LAS ACTIVIDADES DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS EN EL MUNICIPIO DE YOPAL.

La EAAAY genero proceso contractual mediante contrato de suministro No 0216.21 del 19 de noviembre de 2021, cuyo objeto es "REALIZAR LA ADQUISICIÓN DE UN VEHÍCULO TIPO COMPACTADOR DE 32 YARDAS CÚBICAS PARA LAS ACTIVIDADES D RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS EN EL MUNICIPIO DE YOPAL-DEPARTAMENTO DE CASANARE", proceso que ya surtió la etapa contractual dando inicio mediante acta de fecha 06 de diciembre de 2021.

Cabe mencionar que la firma contratista mediante comunicación oficial, nos informa la situación que se presenta a nivel mundial, en la que ponen en conocimiento una situación fortuita. Precisan que en su oferta económica aceptaron y ofrecieron las condiciones técnicas relacionadas para un vehículo marca Mercedes Benz Arcos 4142K, requerido para el ensamble de la caja recolectora compactadora de 32 yardas cubicas. No obstante, a nivel mundial se generó cierre de casas matrices Mercedes Benz, esto a falta de piezas para fabricación de nuevos vehículos debido a la pandemia Mundial por el COVID-19, por lo que su producción para el año 2022 se vio afectada; sobre esto no pudo ser ajeno nuestro País Colombia, dado que fueron notificados en el mes de enero de 2022 por la firma representante de la marca en la ciudad capital Bogotá; que no habría despacho de vehículos de esta marca.

El contratista manifiesta que tiene la voluntad de cumplir con el contrato suscrito por lo que solicito prórroga por noventa (90) días; por lo que la EAAAY EICE ESP, adelanta otrosí

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

812.25.01.00824.21

Página 79 de 115

modificatorio de fecha 04 de febrero de 2022 donde amplía el plazo a NOVENTA (90) días esto con ocasión que se continúe surtiendo el trámite

MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS AL PARQUE AUTOMOTOR DE LA DIRECCION DE ASEO EN LOS MESES DE DICIEMBRE DE 2021 A ENERO DE 2022

A continuación, se refleja algunos de los mantenimientos preventivos y correctivos realizados, el informe completo para el periodo se anexa al presente informe.

VEHICULO PLACA	FECHA	MANTENIMIENTO	REGISTRO FOTOGRAFICO
COMPACTADOR 25 CB 11	01/12/2021	- CAMBIO FUSIBLES, SISTEMA ELECTRICO.	
25 CB 11	14/12/2021	REPARACION ORQUILLA INTERNA TRABADA	
25 CB 11	22/12/2021	SOLDADURA LAMINA CAJA COMPCTADORA	
RETROCARGAD OR	01/12 /2021	- ALTERNADO R EN CORTO	
10CB01	09/12/2021	RECALENTAMIENTO FANKLOS	

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.A.A.A.Y. C.R. 10.001.700.4	<i>INFORMES</i>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FOTOFATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

812.25.01.00824.21

Página 80 de 115

25 CB 12	05/12/2021	CAMBIO DE FILTRO DE ACEITE DE MOTOR CAMBIO DE ACEITE	
25CB08	22/12/2021	CAMBIO DE FILTROS DE COMBUSTIBLE	

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

El mantenimiento preventivo y correctivo a la flota vehicular del servicio de recolección y transporte de residuos, es realizado por un tercero. El control de los mantenimientos es llevado por la unidad de operaciones, mediante soporte pre operacionales dentro de la Hoja de Ruta, e informe de hoja de vida de vehículos. (para el periodo de diciembre de 2021 y enero de 2022, no se generaron ordenes de servicio, ya que las labores de mantenimiento se realizaron con mano propia de la empresa.

 CONTRATO Y OTROS/COMPACTADOR
 HOJA DE VIDA VEHICULOS 2021.pdf

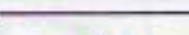
ANEXO: C TECNICO -4.3 -

CUMPLIMIENTO: 100%

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

Se cumple a cabalidad con las acciones implementadas para superar este hallazgo, ya que se cuenta con zonas específicas para la actividad.

CUMPLIMIENTO: 100%

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.A.A.Y. - E.S.P. NIT 844.451.704.0	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Códigos 53.29.02.01	
			Versión 05	

812.25.01.00824.21

Página 81 de 115

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 de vectores en el relleno sanitario Cascajar, se realiza a través del manejo y operación diaria que se le da a la celda en operación que consiste en el control de vectores permiten disminuir la presencia de olores, roedores, moscas y aves de carroña. Mantener en la celda en un solo frente de trabajo, contribuye a una menor área expuesta favoreciendo el control de vectores.

En el siguiente registro fotográfico se plasman las actividades realizadas:



Aplicación de cal



Cobertura residuos

c) Manejo paisajístico

Las labores de paisajismo y recuperación de espacios en el Relleno sanitario el cascajar, consiste en mejorar sus espacios, podando y manteniendo las zonas verdes con mano de obra propia, pintando y resaltando espacios con material reciclado, formando nuestro propio semillero para la revegetalización de áreas como se muestra en el siguiente registro fotográfico:

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.A.A.A.Y. NIT 869.000.780-0	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

812.25.01.00824.21

Página 82 de 115



vivero



Cultivo franja de amortiguamiento



Siembra de nuevas especies



Paisajismo trincheras clausuradas

Así mismo dando cumplimiento a estas acciones y como soporte de las mismas, se lleva control de las actividades establecidas, se adjuntan planillas correspondientes a las actividades de los meses de diciembre de 2021 y enero de 2022.

Cabe resaltar que este control se lleva mediante un cronograma general mensual de cómo se tienen previsto realizar las actividades.

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.**

La operación del relleno sanitario conlleva una ardua labor fuera de celda, como es evitar el empozamiento de aguas; por lo que es indispensable el mantenimiento y la adecuación de

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

812.25.01.00824.21

Página 83 de 115

los canales perimetrales y canales principales para la evacuación de aguas de escorrentía. Los canales en época seca se mantienen limpios y en óptimas condiciones como se muestra a continuación; con el fin de que al momento de la entrada de la época de lluvia no haya ninguna obstrucción en los mismos que impidan la evacuación de las aguas lluvias.



Canales perimetrales Manejo de Aguas Lluvia

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

El control de lixiviados se realiza a través de un manejo técnico que se realiza, debido a que el relleno sanitario no se cuenta con permiso de vertimientos, ya que en el área de influencia no existe ninguna fuente superficial que soporte la descarga de las aguas después del pre tratamiento.

El manejo técnico consiste en la recirculación de los lixiviados a través de la red de piscinas, para que acción de las altas temperaturas de la zona contribuya con evaporación. Se 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".

El reactor contribuye con el tratamiento del lixiviado joven. Es de resaltar que se gestionaron los recursos necesarios para la construcción de una piscina para lixiviados adicional y así liberar la capacidad de las que se encuentran en operación.

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

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

812.25.01.00824.21

Página 84 de 115

Tabla 1. Registro Monitoreos Piscinas almacenamiento lixiviado

Variables /Periodo	ENERO 2022
Volumen almacenado	73,976
Volumen disponible para almacenar	54,630
Capacidad total almacenamiento de líquidos lixiviados	128,606
Resultados (%)	42%

Fuente: Unidad de Relleno Sanitario EAAAY

La capacidad de almacenamiento de líquidos lixiviados en piscinas es de 128.606 m³; en el mes de enero del año 2022 se contaba con el 42% libre de la capacidad instalada, durante esta época de verano las fuertes temperaturas contribuyen a la evaporación de lixiviados; al igual que la entrada en operación la piscina N° 8 se ha logrado ampliar la 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.

Mediante el contrato 0095.21, cuyo objeto era "REALIZAR EL CIERRE Y CLAUSURA DE TRINCHERA 13 DEL RELLENO SANITARIO EL CASCAJAR MUNICIPIO DE YOPAL. Las actividades de clausura consistieron en trabajos de adecuación de los canales perimetrales, paisajismo, adecuación de chimeneas, casetas de bombeo entre otros.

A continuación, se presenta registro fotográfico de labores:

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.A.A.A.Y. NEI SALUD 106-7	I N F O R M E S			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
		Versión: 05		

812.25.01.00824.21

Página 85 de 115



Canales perimetrales Manejo de Aguas lluvia



Actividades Cuartos de Equipos y Control



Alcantarilla; para Recoger las Aguas de Escorrentía de los Canales Rectangulares



Actividades de Suministro e Instalación Geomembrana



Actividades de Instalación de Capa de Drenaje



Actividades de Suministro e Instalación de Una Capa de Suelo Orgánico

CUMPLIMIENTO: 100%

OTRAS ACCIONES

Cumplimiento normatividad sistema lava ruedas sanitario el Cascajar

Dando cumplimiento a la Resolución 938 de 2019 por medio de la cual se reglamenta el Decreto 1784 del 02 de noviembre de 2017, que lo contempla el Decreto 1784 de 2017 en su artículo 2.3.2.3.14 sobre los criterios de operación: *"la persona prestadora del servicio público de aseo en la actividad complementaria de disposición final, deberá garantizar, entre otras, el cumplimiento de una condiciones durante la fase de operación dentro de las cuales se encuentra: numeral 9: "Limpieza de ruedas: el relleno sanitario deberá contar con procesos de limpieza de ruedas".* Por lo anterior se construyó el sistema lava ruedas:



Sistema lavaruedas

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.

Estado actual de las estaciones de bombeo de agua residual al 31 de enero 2022.

CANT. DE BOMBAS INSTALADAS.	NOMBRE ESTACIÓN DE BOMBEO.	POTENCIA HP ELECTROBOMBAS Y TIPO INSTALADAS.	CAUDAL DE BOMBEO (L/S)	DIÁMETRO DE IMPULSION (PULGADAS)	LONGITUD DE IMPULSION (METROS)	VOLTAGE DEL SISTEMA	BARRIOS ATENDIDOS	ESTADO ACTUAL 30 ENERO 2022
-----------------------------	----------------------------	--	------------------------	----------------------------------	--------------------------------	---------------------	-------------------	-----------------------------

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.A.A.A.Y. NIT 844.025.700-0	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FOMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

812.25.01.00824.21

Página **88** de **115**

3	EBAR Raudal Américas	Dos Electrobombas Autocebantes De 15hp Instalada	25.2 / (27.72)	4	1520	460	Raudal, Américas	Sistema redundante al 100% en cumplimiento del acuerdo de gestión - Operación normal mediante sistema de dos electrobombas autocebantes de 15 hp alternadas y cuenta con una electrobomba 11.3hp sumergible Backup, sin instalar para en caso de falla de las electrobombas instaladas. Se reportó cumplimiento del 100% en el informe 00822.21. 14 de diciembre de 2021.
3	EBAR Esmeralda	Una Electrobomba De 11.3hp Tipo Sumergible Instalada	27.2	4	1020	460	La Esmeralda	Sistema redundante al 100% en cumplimiento del acuerdo de gestión - Operación normal mediante sistema de dos electrobombas sumergibles de 11.3 hp alternadas, queda una electrobomba de 5.5hp como Backup Se reportó cumplimiento del 100% en el informe 00822.21. 14 de diciembre de 2021.
2	EBAR Villa Lucía	Una Electrobomba De 30hp Tipo Sumergible Instalada	54	6	990	460	Villa Lucía, Llano Vargas, Torres del Sol	Operación normal mediante una electrobomba sumergible de 24hp y cuenta con una electrobomba 24hp sumergible Backup, sin instalar para en caso de falla de la electrobomba instalada. Nota: el avance del acuerdo para la estación de villa lucía se encuentra en 80% de ejecución para cuarto trimestre del 2021, la estación le falta un 20% por ejecutar.
2	EBAR Ciudad Berlín	Una Electrobomba De 35hp Tipo Sumergible Instalada	85	6	1650	460	Ciudad Berlín, Heliconias	Sistema redundante al 100% en cumplimiento del acuerdo de gestión - Operación normal mediante sistema redundante alternadas de dos electrobombas sumergibles de 35 y 30hp alternadas. Se reportó cumplimiento del 100% en el informe 00822.21. 14 de diciembre de 2021.
		Una Electrobomba De 30hp Tipo Sumergible Instalada	72		1650			

➤ 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 EBAR, con el fin de contar con un sistema de bombeo redundante. Estas bombas fueron suministradas en el mes de noviembre del año 2019.

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 la las unidad Electromecánica y Unidad de Alcantarillado.

Nota. Para la estación de Villa Lucía, se firmó un acuerdo entre la EAAAY y la unión temporal Guiriri, en donde la UT, se comprometió adelantar la optimización de la estación de bombeo de agua residual Villa Lucía, donde se evidencia mediante los siguientes documentos firmados por la UT Guiriri y la EAAAY.

- ✓ Documento de fecha 13 de septiembre 2021, UT Guiriri GR - 160 - 2021 de referencia optimización estación de bombeo de agua residual (EBAR) Villa Lucía.
- ✓ Documento de fecha 15 septiembre 2021 EAAAY, 810.16.01.26199.21 respuesta de documento GR - 160 - 2021 de referencia optimización estación de bombeo de agua

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

812.25.01.00824.21

Página 89 de 115

residual (EBAR) Villa Lucia, en el cual se le dio aceptación a la propuesta realizada por la UT Guiriri.

A continuación, se relacionan las actividades realizadas **EBAR – VILLA LUCIA** con un adelanto del 80% de la optimización de la estación de Villa Lucia; Acuerdo que tenía vigencia para cumplimiento al 100% el segundo semestre 2021 y en el momento se encuentra en un 80% de ejecución quedando pendiente por ejecución un 20%.

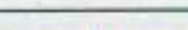
Estado actual de estación de bombeo de agua residual de villa lucia.



Evidencia fotográfica

Pintura de muros, instalación de techo y construcción de piso en concreto rígido.



 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.G.E - E.S.P. Nº 44400170-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

812.25.01.00824.21

Página 90 de 115



Avance sistema eléctrico en baja y media tensión y sistema de puesta a tierra de la estación de bombeo de agua residual.

Tres electrobombas de 36hp 440V, disponibles para ser instalar en la EBAR de Villa Lucía.



Anexo. C TECNICO 6

*Copia informe No. 844.25.01. 00086.22

Cumplimiento (%): 95%

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.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P NIT 949055 100-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Códigos: 51.29.02.01	
			Versión: 05	

812.25.01.00824.21

Página 91 de 115

Se realiza revisión de lo establecida donde para el mes de **DICIEMBRE 2021 - ENERO 2022** La cobertura de los sistemas de alcantarillado y acueducto, como se relaciona a continuación.

OBJETIVO	ACCIONES	FORMULACIÓN DEL PROGRAMA	ACTIVIDAD FORMULADA	DICIEMBRE 2021 - ENERO 2022		
		VALOR TOTAL ESTIMADO DE LA INVERSIÓN		FECHA DEL ESTUDIO PREVIO (FORMULACIÓN)	INVERSIÓN PROYECTADA	OBSERVACIONES
COMPONENTE TÉCNICO-OPERATIVO						
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.	Ampliación de las redes de distribución de acueducto en YOPAL de acuerdo al POIR.	\$ 5,794,516,364.00	OBRA DE AMPLIACIÓN Y CONEXIÓN SECTORES HIDRAULICOS: NÚCLEO URBANO DOS (2), LA BENEDICCIÓN Y VILLA DAVID A LA RED DE DISTRIBUCIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE YOPAL.	26/09/2020	\$ 997.413.823,00	se suscribió contrato N° 0275.20 -SE ENCUENTRA EJECUTADO AL 100% LIQUIDADO
			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 PEONERÍA EN EL MUNICIPIO DE YOPAL, DEPARTAMENTO DE CASANARE.	07/12/2020	\$ 89.818.841,58	se suscribió cto N° 0300.20 el cual tiene el componente de acueducto y se encuentra ejecutado al 100% LIQUIDADO
	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.	\$ 3,974,026,200.00				
			OBRA DE REPOSICIÓN DE TRANOS RED DE ALCANTARILLADO SANITARIO DEL ÁREA URBANA COMUNA 1 DE LA CIUDAD YOPAL, DEPARTAMENTO DE CASANARE.	24/01/2020	\$ 469.558.529,00	se suscribió cto N° 0300.20 el cual se encuentra ejecutado al 100% Y LIQUIDADO
	Ampliación y reposición de redes de alcantarillado en YOPAL de acuerdo al POIR.	\$ 3,652,000,000.00				
			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	\$ 903.495.523,50	se suscribió cto N° 0300.20, el cual tiene el componente de alcantarillado y se encuentra en una ejecución del 100% Y LIQUIDADO
		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	\$ 551.958.970,00	se suscribió cto N° 0175.20, el cual se encuentra al 100% LIQUIDADO	

Tabla Formulación Proyectos DICIEMBRE 2021- ENERO 2022

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

OBJETIVO	ACCIONES	FORMULACIÓN DEL PROGRAMA	ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	CONTRATO N°	PLAZO	VIL CONTRATADO	FECHA DE INICIO	FECHA TEMPORAL DE CIERRE ACTUAL	DICIEMBRE 2021-ENERO 2022				CUMPLIMIENTO EN EL PERÍODO ESTIMADO DE EJECUCIÓN VS VIL CONTRATADO
		VALOR TOTAL ESTIMADO DE LA INVERSIÓN							% avance de la obra física	\$ valores ejecutados	% Avance contractual	Beneficios logrados	
COMPONENTE TÉCNICO-OPERATIVO													
7. Mantener la Cobertura de Acueducto y Alcantarillado													

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.A.A.A.Y. S.R.L.	I N F O R M E S			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

812.25.01.00824.21
Página 92 de 115

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 PDIR.	Ampliación de las redes de distribución de acueducto en YOPAL de acuerdo al PDIR.	\$ 5.754.535.364,00	AMPLIACIÓN DE RED DE ACUEDUCTO DEL BARRIO VILLAS DEL ROSARIO EN EL MUNICIPIO DE YOPAL, DEPARTAMENTO DE CASANARE.	280,28	CINCO MESES	\$ 59.818.841,50	20/10/2020	28/04/2021	100%	\$ 59.818.841,50	100,00 %	AMPLIACIÓN DE RED DE ACUEDUCTO DEL BARRIO VILLAS DEL ROSARIO EN EL MUNICIPIO DE YOPAL, DEPARTAMENTO DE CASANARE.	1,59%
			REPOSICIÓN DE ACUEDUCTO Y AMPLIACIÓN DE LOS SECTORES REPARADOS A LA RED DE DISTRIBUCIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE YOPAL, DEPARTAMENTO DE CASANARE.	3076,30	OCHO MESES	\$ 987.413.813,00	30/03/2021	02/08/2021	100,00 %	\$ 987.413.813,00	100,00 %	AMPLIACIÓN DE LOS SECTORES REPARADOS A LA RED DE DISTRIBUCIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE YOPAL, DEPARTAMENTO DE CASANARE.	17,21%
TOTAL AMPLIACIÓN ACUEDUCTO													18,76%
	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 Yopal de acuerdo al PDIR.	\$ 1.879.800.000,00											9,90%
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 PDIR.	Ampliación y reposición de redes de alcantarillado en YOPAL de acuerdo al PDIR.	\$ 3.653.680.000,00	OBRAS DE REPOSICIÓN DE TRAMOS DE RED DE ALCANTARILLADO SANITARIO DEL ÁREA URBANA COMUNITARIA DE LA CIUDAD YOPAL, DEPARTAMENTO DE CASANARE.	5080-3000	TRES (3) MESES QUINCENALES	\$ 468.858.529,00	06/01/2020	12/01/2020	100%	\$ 468.858.529,00	100%	REPOSICIÓN DE ALCANTARILLADO EN SECTORES DE EXISTENCIA COMUNITARIA.	12,86%
			AMPLIACIÓN DE RED DE ALCANTARILLADO SANITARIO, BARRIO ROSALES DE SERVANA Y UN SECTOR DEL BARRIO LA DEHAYACSA EN EL MUNICIPIO DE YOPAL, DEPARTAMENTO DE CASANARE.	300,30	CINCO MESES	\$ 1.378.211.290,00	28/12/2020	18/01/2021	100%	\$ 1.378.211.290,00	100%	AMPLIACIÓN DE RED DE ALCANTARILLADO SANITARIO, BARRIO ROSALES DE SERVANA Y UN SECTOR DEL BARRIO LA DEHAYACSA.	37,74%
			CONSTRUCCIÓN DE EL PASO DE LOS FILTROS, PASADIZOS Y OBRAS DE OPTIMIZACIÓN PARA EL CONTROL DE FLUJO DEL CAMINO DEL NUEVO PUNTO DE VENTANILLA DEL DESARROLLO FINAL AL DIANTE DEL SISTEMA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DEL MUNICIPIO DE YOPAL.	0476-2828	CUATRO (4) MESES	\$ 251.000.000,00	18/01/2021	15/02/2021	100%	\$ 251.000.000,00	100%	MANTENIMIENTO CORRECCIONES OPERATIVAS DE LA PTAR A SU VEZ CASANTARER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO.	15,11%

Tabla 2 Avance Contratos en Ejecución DICIEMBRE 2021 - ENERO 2022

PDF Tabla 2 Avance Contratos en Ejecución DICIEMBRE 2021 – ENERO 2022

Cumplimiento (%): 84.47%

Carrera 19 No. 21-34 ** Ventanilla Única; Carrera 21 No. 15-57 * Teléfonos: (8) 634 5001 - (8) 634 2636
Línea de Atención al Cliente 116 * www.eaay.gov.co * E-mail: eaay@eaay.gov.co * Yopal - Casanare

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. Nº 840.160.138.4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FÓRMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

812.25.01.00824.21

Página 94 de 115

ejecución, el cual fue recibido con radicado Alcaldía N° 2020200642 de fecha 08 de enero de 2020.

El día 05 de octubre de 2021, se radicó ante el Fondo empresarial Comunicación oficial N° 846.16.01.29003.21, la remisión copia de oficio RAD N° 2021169022 del 22 de septiembre 2021, Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico, dirección de infraestructura y desarrollo empresarial, subdirección de proyectos. Respuesta a su comunicado del 10 de septiembre de 2021, recibido con Radicado 2021ER0115029 sobre la trazabilidad del proyecto y el comunicado del 20 de Septiembre relativo a la solicitud de requerimientos del proyecto recibidos con radicado 2021ER011910.

El Día 06 de octubre se envía mediante correo electrónico a la Dra. Vilma Nieto del Fondo empresarial, al correo vnietofemoresarial@outlook.es se remite copia de oficio RAD N° 2021169022 del 22 de septiembre 2021, Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico, dirección de infraestructura y desarrollo empresarial, subdirección de proyectos. Respuesta a su comunicado del 10 de septiembre de 2021, recibido con Radicado 2021ER0115029 sobre la trazabilidad del proyecto y el comunicado del 20 de septiembre relativo a la solicitud de requerimientos del proyecto recibidos con radicado 2021ER011910.

El día 15 de octubre mediante correo electrónico se convoca a la superintendencia de servicios públicos y al Ministerio de Vivienda, Ciudad y territorio a mesa técnica y se hace el envío de matriz de los productos de la consultoría y el incumplimiento.

El día 11 de noviembre mediante comunicación oficial N° 840.16.01.36140.21 dirigida al fondo empresarial se remite Observaciones componente financiero complementarias a observaciones componente técnico emitidas por MVCT.

El día 14 de Diciembre con radicado del MVCT 2021ER0156261, se radicó el proyecto en la plataforma, sin embargo, por fallas de la misma, los numerales 16,20,21,35,36, por lo tanto, el mismo día mediante comunicación oficial con Radicado N° 810.16.01.039337.21 se envía link de descarga de la información que por dichas fallas no pudo ser cargada a la plataforma.

El día 15 de Diciembre mediante correo electrónico se envía link de descarga de la documentación que no se pudo cargar en la plataforma del MVCT.

El Día 20 de Diciembre mediante correo electrónico se reciben observaciones por parte del ministerio.

ANEXOS: C TÉCNICO -8

- *Comunicación oficial N° 810.16.01.039337.21
- * correo electrónico 15-12-2021
- *Correo electrónico observaciones 20-12-2021

Cumplimiento (%): 90.0%

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopai E.A.A.A.Y. - E.S.P. NO SUJETO IVA	I N F O R M E S			
Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO		
		Código: 51.29.02.01		
		Versión: 05		

812.25.01.00824.21

Página 95 de 115

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 ETCE 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."*

En los meses de diciembre y enero la entidad ha realizado los siguientes avances de acuerdo al cronograma del plan establecido:

Balance Hídrico del mes de octubre de 2021:



Balance
Hídrico
Octubre
2021

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.

Los avances presentados para cada uno de los programas son los siguientes:

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

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EAGEA NIT 900.000.000	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

812.25.01.00824.21

Página **96** de **115**

Reposición de medidores con edad mayor a 9 años:

La oficina de medidores asumió con responsabilidad la reposición de medidores dándole prioridad a aquellos que presentan alguna novedad que imposibilita la lectura del medidor ya sea por anomalías en la lectura o solicitud del usuario. Posterior a atender las reposiciones de medidores no funcionales se procedió a seleccionar aquellos medidores que superan la edad de vida útil mayor a 9 años y que por ende presentan mayor probabilidad de submedición. Esta actividad se realiza de manera continua y el impacto se ha reflejado en mayor volumen facturado.

Discriminación de datos de facturación por sector hidráulico:

A partir del mes de noviembre se implementó el sistema de facturación en sitio, lo cual permitió dar agilidad al proceso de facturación. Este proceso tuvo impacto en el IANC del mes de noviembre con la disminución significativa de las pérdidas, pero un aumento en el mes de diciembre que se atribuye a que los cobros por medición incrementaron con respecto a los cobros por promedio debidos a la facturación en sitio y a la efectividad en la reposición de medidores.

Robo de medidores

El robo de medidores a los usuarios siempre ha sido una problemática latente en la empresa debido a la dificultad de control de estos instrumentos y a no ser una responsabilidad directa de la empresa. Sin embargo, esto repercute en el índice de agua no contabilizada porque son periodos de tiempos en los que se deja de medir el consumo de los usuarios a los que les roban el medidor. Ante esta situación la EAAAY recomienda poner la denuncia y ha fomentado la agilidad para dar trámite a la adquisición de un nuevo medidor y se empezaron a suministrar equipos de material plástico para disminuir la probabilidad de robo.

- **El programa dos (2) – Seguimiento y reducción de los consumos no facturados**

Seguimiento a ilegales y fraudes (UPAMENA): Como resultado de la solicitud de intervención que la EAAAY realizó en los meses pasados y de las tres visitas técnicas que se realizaron durante el año 2021 en acompañamiento a las diferentes autoridades competentes, Corporinoquia realizó la sanción al usuario registrado como propietario del sistema de acueducto artesanal y principal infractor. La EAAAY está a disposición de realizar el corte de la tubería una vez sea solicitado por parte de las autoridades ambientales con el fin de suspender el servicio ilegal y vincular a los nuevos usuarios que requieran la suscripción del servicio de acueducto.

Discriminación de fraudes e ilegales por sector hidráulico:

La oficina de cartera realiza visitas de desconexión de los usuarios reportados por anomalías en el consumo y realiza la inspección de los nuevos suscriptores que solicitan el servicio para verificar que no existan conexiones ilegales previas a la suscripción. Adicionalmente, realiza barridos para la identificación de fraudes e ilegales en los diferentes sectores de la ciudad y se reportan con dirección con el fin de poder discriminarlos por barrios y sectores hidráulicos para analizar los sectores en donde se presencian mayores pérdidas aparentes por consumos no autorizados.

- **El programa tres (3) – Control y optimización de la macromedición**

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

812.25.01.00824.21

Página 97 de 115

Instalación de macromedidores en la entrada de la ciudad: La EAAAY realizó correcciones de cotización y ajuste a los precios para llevar a cabo el contrato cuyo objeto es "Construcción, montaje, configuración y puesta en marcha del sistema de pitometría y puntos de monitoreo de calidad en línea de los parámetros ph, turbiedad y cloro, para la implementación de la sectorización hidráulica en el sector piloto 7A en el Municipio de Yopal, Departamento de Casanare". Se espera contratar el proyecto de adquisición de los macromedidores para el mes de febrero.



ESTUDIO
PREVIO
MACROME
DIDORES

Estudio previo:

Plan de macromedición efectiva: Se consolidó un documento en donde se indica la importancia de contar con macromedición a la entrada y salida de cada planta con el fin de contabilizar adecuadamente el agua que se pierde en los diferentes procesos y el agua que se entrega a los usuarios. Este documento incluye un listado actualizado de los pozos con los que cuenta la EAAAY, cuáles de ellos se encuentran en funcionamiento continuo y aquellos que se encuentran como medida de respaldo, y el diámetro de los medidores con los que cuentan.



51.03.04.10
MACROME
DACIÓN
EFFECTIVA

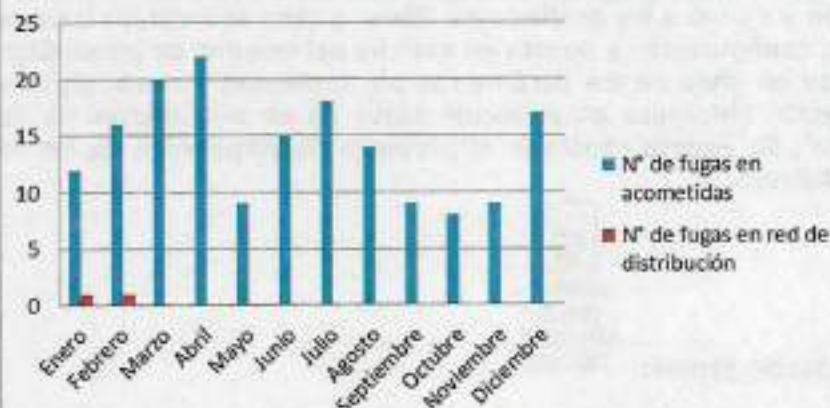
Macromedición Efectiva:

- **El programa cuatro (4) – Control activo de fugas**

Gestionar la adquisición de equipo de detección de fugas: Se realizó la cotización de un equipo de geófono profesional especializado para utilizarlo en las redes de distribución y detectar mediante electroacústica la presencia de fugas en el sistema. Se incluyó el costo de este equipo dentro del plan de compras del año 2022.

Reparación de fugas en el sector 7A: Con el fin de evidenciar la frecuencia de fugas presentadas en el sector piloto de la ciudad, se recogió el consolidado de las fugas reportadas que fueron reparadas en el sector 7A a lo largo de todo el año y se terminó de analizar hasta diciembre el volumen de agua perdida en el sector piloto. A partir de este análisis se pudo evidenciar que más del 98% de las fugas reportadas fueron en la acometida y no en la red de distribución.

Reparación de fugas sector 7A - 2021



Adicionalmente se adelantó la distribución de fugas reportadas en Yopal durante todo el año 2021 en el programa de QGIS:



Fugas
reparadas
en 7A

Reporte de fugas reparadas en el sector 7A 2021:

	I N F O R M E S			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión: 05	

812.25.01.00824.21

Página 99 de 115

- **El programa seis (6)** – Mejoramiento y renovación de dispositivos y accesorios de medición y control, sectorizaciones y sistemas de gestión de presión.

Instalación de macromedidor en la salida del Pozo Central de Abastos:

En los meses pasados se llevó a cabo el mantenimiento del Pozo Central de Abastos II, dicho contrato incluyó el desmonte, limpieza, lavado, cambio de equipo de bombeo y mantenimiento en general del pozo. Sin embargo, el contrato se encuentra suspendido y no se hará liquidación hasta el suministro del equipo de macromedidor de salida del pozo el cual abastece al sector piloto 7A.

Gestión de presiones: Durante el mes de diciembre y enero se terminó de consolidar el documento para la política de gestión de presiones teniendo en cuenta las recomendaciones de los manuales de los pozos donde se indica a los operadores la presión máxima y mínima que debe suministrar cada pozo, adicionalmente esta política deberá ser complementada una vez entre en funcionamiento la planta definitiva y se incrementen las presiones en la red de distribución.



Política de
gestión de
presiones

Política de gestión de presiones:

- **El programa siete (7)** – Renovación y/o reposición de redes

Rehabilitación de infraestructuras nuevas o mejores redes de acueducto

La oficina de proyectos de la Dirección Técnica ejecutó obras para la rehabilitación de nuevas o mejores infraestructuras de acueducto mediante la construcción de redes de acueducto de la carrera 40, ampliación de la red de acueducto del barrio Villas del Pedregal y ampliación de los sectores hidráulicos a la red de distribución del sistema de acueducto. Se instalaron alrededor de 1.754 metros de tubería de acueducto durante el año 2021.

ANEXO: C TECNICO -9.1. Informes y documentación adelantada

CUMPLIMIENTO (%): 71 %

- 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 pérdidas 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 inicio 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:

PLAN DE ACCIÓN Y CONTROL ACTIVO DE PÉRDIDAS DE AGUA - SECTOR 7A

Actividad	Responsable	Fecha inicio	Avance	Comentarios
Realizar balances hídricos con frecuencia mensual	Unidad Catastro de redes	feb-21	100%	Actividad se realiza de manera continua
Disponer del personal encargado de la unidad de agua no contabilizada	Unidad Catastro de redes	feb-21	100%	Se contrató la profesional encargada del seguimiento del plan
Realizar balance hídrico con frecuencia trimestral	Unidad Catastro de redes	mar-21	100%	Actividad se realiza de manera continua
Establecer indicadores de fiabilidad por medio de medidores de caudal portátiles	Unidad Catastro de redes	mar-21	90%	Documento en espera de formalización
Disponer de registro geográfico de fugas	Unidad Catastro de redes	mar-21	100%	Actividad se realiza de manera continua
Llevar registro del volumen de agua utilizada en purgas y limpiezas	Unidad Acueducto	mar-21	100%	Actividad se realiza de manera continua
Documento descriptivo de procedimiento para campañas de detección de fugas	Unidad Catastro de redes	mar-21	100%	Documento formalizado
Documento procedimiento estimación de volúmenes de pérdidas reales	Unidad Catastro de redes	abr-21	100%	Documento formalizado
Documento de actualización de catastro de usuarios	Unidad catastro de usuarios	abr-21	100%	Documento formalizado
Campañas de detección de ilegales con georradar	Unidad Catastro de redes	may-21	50%	Se están realizando visitas de reconocimiento del equipo para la ubicación de tubería. En este momento el equipo está suspendido por daño físico.
Disponer de micromedidores en todos los puntos del sector 7A	Unidad Medidores	may-21	100%	Se realizó visita de chequeo y reposición
Llevar registro de los caudales mínimos nocturnos	Unidad Acueducto	may-21	100%	Se realiza toma de caudales cada hora en los pozos que cuentan con macromedidor funcional
Documento con procedimiento de registro de incidencias de agua	Unidad Catastro de redes	may-21	100%	Procedimiento reparación de fugas
Documento indicadores de fiabilidad de caudales mínimos nocturnos	Unidad Acueducto	may-21	70%	En proceso

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.A.A.A.Y. 1981 S.A. 000 7034	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Códigos: 51.29.02.01
		Versión: 05		

812.25.01.00824.21

Página 101 de 115

Disponer de un catastro actualizado del sector 7A (tubería y medidores)	Unidad Catastro de redes	jun-21	100%	
Realizar un catastro de usuarios con información del medidor, la propiedad, estado, y tipo de usuario	Unidad Catastro de usuarios	jun-21	100%	
Documento de procedimiento de análisis y comparación de técnicas de detección, localización y reparación de redes	Unidad Acueducto	jun-21	90%	La unidad de acueducto ha utilizado los equipos de georradar y geófono para la detección y localización de redes. Sin embargo ninguno de estos equipos ha sido efectivo. Documento al día pendiente de formalización
Documento valoración de pérdidas reales	Unidad Catastro de redes	jun-21	90%	Pendiente de formalización
Documento con procedimiento de vigilancia y control de caudales	Unidad PTAP	jun-21	20%	
Documento criterios para la estimación de agua utilizada en operación de infraestructura	Unidad PTAP	jun-21	30%	Se calcula por medio de medidores el agua utilizada en purgas
Documento con políticas de dimensionamiento de micromedidores	Unidad Medidores	jun-21	50%	Contratación cartilla. La unidad de medidores está adelantando procedimiento
Adquisición macromedidores sector 7A	Unidad Proyectos	jul-21	40%	En proceso. Se realizó el estudio de mercado, cotizaciones y Estudio Previo. Pendiente de aprobación
Documento con políticas de gestión de presiones	Unidad Acueducto	jul-21	90%	Se incluye la gestión de presiones en los manuales de operación de pozos
Documento con políticas de dimensionamiento de macromedidores	Unidad PTAP	jul-21	20%	En proceso políticas de dimensionamiento
Renovación de válvulas en mal estado	Unidad Acueducto	jul-21	100%	Se realizó la verificación de válvulas que no se encontraban y se hizo reposición de las más críticas
Disponer de macromedidores en todos los puntos de entrada al sistema del sector 7A	Unidad Acueducto	jul-21	50%	Se instaló macromedidor a la salida del pozo que abastece el sector piloto. Se está contratando suministro e instalación de dos macromedidores portátiles con lectura por telemetría para la salida del sector piloto.
Adquisición equipo de inspección de tuberías y detección de fugas	Unidad Proyectos	ago-21	30%	Se incluyó la necesidad de adquirir un equipo de geófono y cámara de inspección para el plan de compras 2022

Campañas de detección de fugas	Unidad Acueducto	ago-21	30%	No hay equipo de detección de fugas. Se encuentra en proceso el plan a ejecutar una vez se cuente con los recursos
Documento en el que se establezcas los parámetros de referencia para orientar las actuaciones de gestión de pérdidas	Unidad Acueducto	ago-21	90%	Se debe establecer plan de reposición de medidores, plan de reposición de tuberías y plan de reposición de acometidas
Documento con políticas de renovación de infraestructuras	Unidad Acueducto	ago-21	30%	En proceso documento, verificación por parte de los profesionales
Capacitación de profesionales sobre el control y reducción de pérdidas técnicas	Dirección Técnica	sep-21	40%	Se coordinó con EPM la agenda de la visita y se propuso fecha en noviembre para la capacitación. Se pospuso la capacitación para el año 2022.
Análisis de pérdidas físicas estimadas en el sector piloto	Unidad Catastro de Redes	oct-21	80%	Se realizó el análisis de fugas reportadas en el mes de junio. Pendiente actualizar documento general de causas de fugas para todo el año
Propuesta formatos para la reparación de fugas	Unidad Acueducto	nov-21	100%	Se presentó la propuesta del formato digital mediante un App telefónica para la reparación de fugas
Reposición de tubería	Unidad Acueducto	dic-21	30%	Se incluirá dentro del documento de parámetros de referencia para orientar la gestión de pérdidas
Plan de reposición de redes	Unidad Catastro de Redes	dic-21	30%	Se incluirá dentro del documento de parámetros de referencia para orientar la gestión de pérdidas
Actualización de la localización de fugas presentadas en el sistema en 2021 en el SIG	Unidad Catastro de Redes	ene-22	100%	Se dibujó la localización de fugas mes a mes en Qgis
Procedimiento gestión de presiones	Unidad Acueducto	ene-22	90%	Se estableció el documento de acuerdo con las recomendaciones de control de presiones de los pozos
Implementación de app para recolección de información de fugas visibles	Unidad Acueducto	ene-22	20%	App Epicollect5 en el proyecto "REPORTE DE FUGAS EAAAY"
Análisis y diagnóstico de distribución de nuevos sectores hidráulicos	Unidad Catastro de Redes	feb-22	50%	Se realizó la propuesta de distribución de nuevos sectores hidráulicos y se presentará proyecto para la adquisición de macromedidores
Capacitación de profesionales internos sobre el balance hídrico de la empresa	Unidad Catastro de Redes	feb-22	20%	Se han adelantado las diapositivas de la capacitación

Anexo. C TECNICO 9.2 Informes y documentación adelantada

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.A.A.A.Y. E.S.P. NIT 861007044	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

812.25.01.00824.21

Página 103 de 115

CUMPLIMIENTO (%): 77 %

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."*

Para los meses de diciembre y enero del presente año, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, ha realizado la reparación correctiva de 27 fugas en el sector hidráulico 7A, aclarando que se trabaja en el frente de reparación teniendo en cuenta que la detección de las fugas es un procedimiento que aún no se adelanta debido a los factores anteriormente expuestos

Anexos: C TECNICO -9.3. - RADICADOS FUGAS ACUEDUCTO DICIEMBRE 2021 7A
- RADICADOS FUGAS ACUEDUCTO ENERO 2022 7A

CUMPLIMIENTO (%): 22%

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"*.

Se trabajó en la reformulación del programa de manejo y reposición de válvulas con el propósito de aplicarlo en toda la ciudad, se espera continuar con el diagnostico en el próximo bimestre

Anexos: C TECNICO 9.4 - PROGRAMA DE REPOSICION DE VALVULAS

CUMPLIMIENTO (%): 18%

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"*.

La Unidad de acueducto continua la medición de presiones en red, 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.

Se anexa Programa de medición y control de presiones, propuesto para dar continuidad con el Programa de manejo del sistema dinámico de presiones.

Anexos: C TECNICO -9.5 - PROGRAMA MEDICION Y CONTROL DE PRESIONES
- CONSOLIDADO DE PRESIONES DICIEMBRE 2021
- CONSOLIDADO DE PRESIONES ENERO 2022

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-ESP 007.894.000.130-4	<i>INFORMES</i>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FÓRMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

812.25.01.00824.21

Página 104 de 115

- FICHA DE INDICADOR CONTINUIDAD SERVICIO DE ACUEDUCTO MES DICIEMBRE 2021 Y ENERO 2022

-CUMPLIMIENTO (%): 20%

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."*

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".

A la fecha el contrato se encuentra en ejecución con un avance de obra de 100% el cual tiene como fecha de terminación el 02 de Septiembre de 2021, se encuentra recibido y liquidado.

Anexos: C TECNICO 9.6. Contrato N° 0276.20
Acta de Inicio
Acta de Liquidación cto 0276.21

CUMPLIMIENTO (%): 100%

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 Acta de terminación del contrato 0257.20 abril de 2021.



 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.A.A.A.Y. NIT 904.500.7044	I N F O R M E S			
Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO		
		Código: 51.29.02.01		
		Versión: 05		

812.25.01.00824.21

Página 105 de 115



Avance de contrato 0257.20

Anexos: C TECNICO -9.7. Acta de Inicio

Minuta Contrato 0257.20, acta de recibo CTO 0257.20

Acta de terminación del contrato 0257.20 abril de 2021

CUMPLIMIENTO (%): 100%

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	
TOTALES		\$ 1,981,639,157.91	\$528,299,511.24	\$ 170,089,361.48	\$ 1,283,029,789.21
			\$ 1,981,418,661.93		

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.A.A.A.Y. C.R. 830.000.700-1	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

812.25.01.00824.21

Página 106 de 115

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, CDP

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."

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.

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

812.25.01.00824.21

Página 107 de 115



Visita líneas de conducción acueducto de Yopal

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

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."

Para el mes de **DICIEMBRE DEL 2021**, se realizaron 84 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 0.75 % nivel Sin Riesgo.

De las muestras analizadas 47 son procedentes del Sistema Alterno La Vega (SAV), 12 procedente del Pozo de Gran Producción de Central de Abastos (PGP CA), 3 procedentes del Pozo de Gran Producción de Núcleo urbano II (PGP NU), 10 procedentes del Pozo de Gran Producción de Villa María II (PGP VM), 10 procedentes del Pozo de Gran producción Manga de Coleo, y 2 muestras procedentes de los pozos de baja producción.

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

SISTEMA DE TRATAMIENTO	F	Q	B	SUMATORIA	MUESTRAS TOTALES	MUESTRAS NO CONFORMES	% IRCA	NIVEL DE RIESGO

RED SAV	47	5	47	9.68	47	0	0.21	SIN RIESGO
RED PGP CA	12	1	12	21.1	12	0	1.76	SIN RIESGO
RED PGP N U	3	1	3	5.61	3	0	1.87	SIN RIESGO
RED PGP MC	10	1	10	17.23	10	0	1.72	SIN RIESGO
RED PGP VM	10	1	10	9.68	10	0	0.97	SIN RIESGO
RED PBP	2	1	2	0.00	2	0	0.00	SIN RIESGO
TOTAL	84	10	84	63.3	84	0	0.75	SIN RIESGO

Es importante resaltar que ninguna de las muestras tomadas durante este periodo tuvo un IRCA que incumpliera con la normativa actual. De los 630 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 este mes del 2021, 40 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007.

Los parámetros No conformes durante este mes correspondieron todos al parámetro de pH de la siguiente manera: 5 muestras en la red del Sistema Alterno La Vega, 11 muestras en la red del Pozo Central de Abastos II, 3 muestras en el pozo Núcleo Urbano II, 9 en el pozo Manga de Coleo, 5 en el pozo Villa María II, 1 en la PTAP Pozo Estadio, uno en la PTAP Braulio Campestre y 5 en las PTAP de los pozos de gran producción.

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.

Para el mes de **ENERO DEL 2022**, se realizaron 73 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 0.71 % nivel Sin Riesgo.

De las muestras analizadas 44 son procedentes del Sistema Alterno La Vega (SAV), 9 procedente del Pozo de Gran Producción de Central de Abastos (PGP CA), 3 procedentes del Pozo de Gran Producción de Núcleo urbano II (PGP NU), 10 procedentes del Pozo de Gran Producción de Villa María II (PGP VM), y 7 procedentes del Pozo de Gran producción Manga de Coleo (PGP MC).

Tabla. Estadísticas monitoreos de control en red de distribución EAAAY **enero 2022**

SISTEMA DE TRATAMIENTO	F	Q	B	SUMATORIA	MUESTRAS TOTALES	MUESTRAS NO CONFORMES	% IRCA	NIVEL DE RIESGO
RED SAV	44	1	44	3.87	44	0	0.09	SIN RIESGO

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

812.25.01.00824.21

Página 109 de 115

RED PGP CA	9	0	9	17.42	9	0	1.94	SIN RIESGO
RED PGP N U	3	1	3	5.64	3	0	1.88	SIN RIESGO
RED PGP MC	7	0	7	13.55	7	0	1.94	SIN RIESGO
RED PGP VM	10	0	10	11.61	10	0	1.16	SIN RIESGO
TOTAL	73	2	73	52.09	73	0	0.71	SIN RIESGO

De los 483 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 mes de enero del 2022, 34 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007.

Los parámetros No conformes durante este mes correspondieron todos al parámetro de pH de la siguiente manera: 2 muestras en la red del Sistema Alterno La Vega, 9 muestras en la red del Pozo Central de Abastos II, 3 muestras en el pozo Núcleo Urbano II, 7 en el pozo Manga de Coleo, 10 en el pozo Villa María II, 1 en la PTAP Pozo Estadio, y 2 en las PTAP de los pozos de gran producción.

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 diciembre de 2021 y enero de 2022

CUMPLIMIENTO (%): 100%

10.2 ACCIONES DEL ACUERDO ESTABLECIDO: "Monitoreos de vigilancia de la calidad del agua concertados con la Secretaría 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."

Para el mes de **DICIEMBRE de 2021**, se realizaron 10 muestreos de vigilancia para el cálculo del IRCA, con un IRCA consolidado de 0.56%. Las contramuestras tomadas por el laboratorio de aguas de la EAAAY arrojaron un IRCA de 0.52% Sin riesgo.

Tabla. Porcentaje IRCA de vigilancia mes de diciembre 2021.

ENTIDAD	% IRCA			NIVEL DE RIESGO
	SUMATORIA	No. MUESTRAS	%IRCA	
EAAAY - CONTRAMUESTRAS	5.23	10	0.52	Sin Riesgo
SSM-SIVICAP	5.66	10	0.56	Sin Riesgo

Estos últimos datos permitieron cerrar el 2021 con el satisfactorio resultado de un año con agua potable suministrada sin riesgo, con un IRCA de 1.64%.

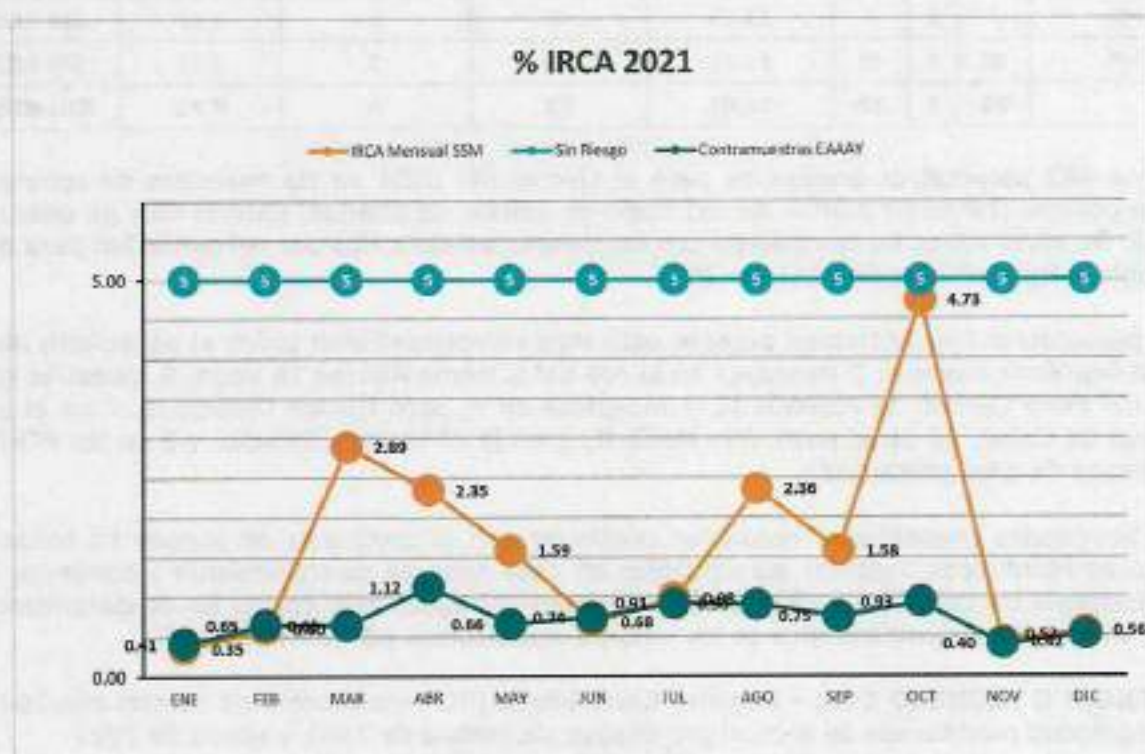


Imagen: Consolidado IRCA 2021.

Para el mes de **ENERO DE 2022**, se realizaron 2 muestreos de vigilancia para el cálculo del IRCA en el casco urbano de Yopal, con un IRCA consolidado de 0.94%. Las contramuestras tomadas por el laboratorio de aguas de la EAAAY arrojaron un IRCA de 0.88% Sin riesgo.

Tabla. Porcentaje IRCA de vigilancia mes de enero 2022.

ENTIDAD	% IRCA			NIVEL DE RIESGO
	SUMATORIA	No. MUESTRAS	%IRCA	
EAAAY - CONTRAMUESTRAS	1.76	2	0.88	Sin Riesgo
SSM-SIVICAP	1.89	2	0.94	Sin Riesgo

Estos resultados demuestran la calidad del agua suministrada por la EAAAY, la baja cantidad de muestras de este mes se debe a que el laboratorio de salud pública del departamento recibió muestras hasta finales de enero.

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

812.25.01.00824.21

Página 111 de 115

Anexos: C TÉCNICO -10.2.

- Contramuestras de vigilancia del mes de diciembre de 2021.
- Contramuestras de vigilancia del mes de enero de 2022.
- Reporte IRCA por muestra de diciembre de 2021 y enero de 2022 de plataforma SIVICAP.
- Reporte IRCA mensual 2021.



Registro fotográfico: Toma de muestra de vigilancia de agua potable en red de distribución, personal de laboratorio de EAAAY y de Secretaría de Salud Municipal.

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 Secretaría Salud Departamental y EAAAY."*

Para el bimestre del presente informe no presentaron solicitudes de resolución de controversias.

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."*

Dentro de los análisis realizados para características básicas a los diferentes sistemas de tratamiento, tanto a la salida de cada sistema como en la red de distribución para diciembre de 2021 y enero de 2022, se tienen:

Tabla. Análisis de control Mapa de Riesgos ejecutados diciembre 2021 – Enero 2022

TIPO DE ANÁLISIS	ANÁLISIS REQUERIDOS RES 2115 DE 2007 + MAPA DE RIESGOS	ANÁLISIS EJECUTADOS DICIEMBRE 2021	ANÁLISIS EJECUTADOS ENERO 2022
Físicas Básicas	996	94	79
Químicas Básicas	176	10	2
Bacteriológicas	1328	94	79
Químicas No Obligatorias	5	0	0
Químicas Mapa de Riesgos I	4	2	0
Químicas Mapa de Riesgos II	10	0	0
Parasitología	4	2	0
Virología	3	2	0

Para análisis especiales subcontratados, se programó con el laboratorio AQUALIM los siguientes monitoreos para cumplimiento de mapa de riesgos, características especiales.

21 Diciembre de 2021:

- En este día se tomaron análisis químicos, análisis de parasitología y análisis de virología en el punto de red #152, en la salida de la ptap alterna y en la quebrada La Tablona.

4.2	ANÁLISIS QUÍMICOS
4.2.1	DUREZA TOTAL
4.2.2	HIERRO TOTAL
4.2.3	CLORUROS
4.2.4	ALCALINIDAD
4.2.5	SULFATOS
4.2.6	ALUMINIO
4.2.7	NITRATOS
4.2.8	NITRITOS
4.3	ANÁLISIS BACTERIOLÓGICOS
4.3.1	COLIFORMES TOTALES

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

812.25.01.00824.21

Página 113 de 115

4.3.2	COLIFORMES FECALES
4.5	ANÁLISIS DE PARASITOLOGÍA
4.5.1	GIARDIA Y CRYPTOSPORIDIUM
4.6	ANÁLISIS DE VIROLOGÍA
4.6.1	HEPATITIS A
4.6.2	ADENOVIRUS
4.6.3	ENTEROVIRUS
4.6.4	ROTAVIRUS



6 de enero de 2022

Para este mes se programaron los análisis básicos, químicos y bacteriológicos para tres puntos de red de distribución (PM 17, 152 y 005).

4.1	ANÁLISIS BÁSICOS EN AGUA POTABLE (puntos de monitoreo)
4.1.1	pH
4.1.2	TEMPERATURA
4.1.3	TURBIDEZ
4.1.4	CLORO RESIDUAL LIBRE
4.1.5	CONDUCTIVIDAD ELÉCTRICA
4.1.6	COLOR APARENTE
4.2	ANÁLISIS QUÍMICOS
4.2.1	DUREZA TOTAL

4.2.2	HIERRO TOTAL
4.2.3	CLORUROS
4.2.4	ALCALINIDAD
4.2.5	SULFATOS
4.2.6	ALUMINIO
4.2.7	NITRATOS
4.2.8	NITRITOS
4.3	ANÁLISIS BACTERIOLÓGICOS
4.3.1	COLIFORMES TOTALES
4.3.2	COLIFORMES FECALES



Anexos: C TÉCNICO -10.4.

- INFORMES DE ANÁLISIS EXTERNOS DICIEMBRE 2021.
- INFORMES DE ANÁLISIS EXTERNO ENERO 2022.

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)."

Se realizan periódicamente mantenimientos preventivos y correctivos a los diferentes puntos de muestreo, se diligencia formato 51.18.09-FOR-10.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: F00INATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión: 05	

812.25.01.00824.21

Página 115 de 115

Anexos: C TÉCNICO -10.5. Registro de mantenimiento de puntos de muestreo periodo diciembre de 2021 y enero de 2022.

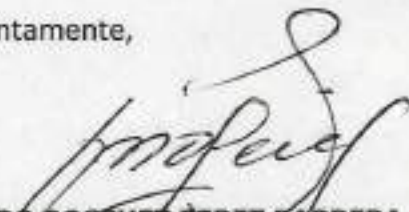
CUMPLIMIENTO (%): 100%

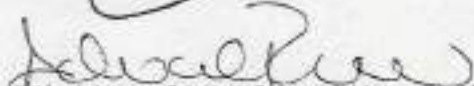
VI. OTRAS GESTIONES Y PUNTOS ADICIONALES

- 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: PTAP**)
- Se anexan fichas de algunos indicadores técnicos y comerciales representativos con corte de octubre 2021. (**ANEXOS: Indicadores Técnicos y comerciales**)

- 8. INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA 2021.xlsx
- 9. INDICADOR IPUF 2021.xlsx
- 10. INDICADOR ICUP 2021.xlsx
- CONTINUIDAD ACUEDUCTO 2021.xlsx
- MICROMEDICION EFECTIVA 2021.xlsx
- MICROMEDICION NOMINAL 2021.xlsx
- RECLAMOS COMERCIALES 2021.xlsx

Atentamente,


JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA
GERENTE E.A.A.A.Y.


Consolidó: Adriana Cristina Rosas Valderrama // Profesional Unidad 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 Ramírez Martínez // Directora Aseo
María Fernanda González López // Directora Administrativo y Financiero

