

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 06	

831.25.01.0017.23

TITULO:	INFORME DE GESTIÓN OFICINA DE PQR A DICIEMBRE DE 2022
FECHA:	06 DE ENERO DE 2023
ELABORÓ:	FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR // Profesional Oficina PQR
OBJETO:	PRESENTAR LAS ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLARON EN LA OFICINA DE PQR A DICIEMBRE DE 2022
DESTINATARIO(S):	NIXON HELDER MORA MENDOZA// Gerente EAAAY (e) JOEL LOPEZ// director Comercial (e) ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Oficina de Planeación SONIA AMPARO RAMIREZ MONTAÑA // Profesional Oficina de Control Interno

NIXON HELDER MORA MENDOZA // Gerente EAAAY (e)	
JOEL LOPEZ // director Comercial (e)	
ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Oficina de Planeación	
SONIA AMPARO RAMIREZ MONTAÑA // Profesional Oficina de Control Interno	

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	<i>INFORMES</i>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 06	

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE - ESP

INFORME A DICIEMBRE DE 2022 - OFICINA DE PQR

Informe 827.25.01.0017 del 06 enero de 2023
Elaboró: Freddy Alexander Larrota Cantor // Profesional Oficina de PQR.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	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	

CONTENIDO

1. OFICINA DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS	4
2. PERSONAL ASIGNADO A LA OFICINA DE PQR	12
3. ESTADÍSTICA RECEPCIÓN	14
4. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	17
4.1 PQR POR CLASE DE SERVICIO	29
4.2 PQR FORMA DE PRESENTACIÓN	29
4.3 PQR POR TIPO DE REQUERIMIENTO	30
4.4 PQR POR TIPO DE CAUSAL – ACUEDUCTO	30
4.5 PQR POR TIPO DE CAUSAL – ALCANTARILLADO	33
4.6 PQR POR TIPO DE CAUSAL - ASEO	34
4.7 REGISTRO DE PQR POR FUNCIONARIO DE ATC	36
5. PQR ESQUEMA DIFERENCIAL CIUDADELA LA BENDICIÓN	38
6. RELIQUIDACIONES	39
7. MATRICULAS	48
8. CAPACITACIONES	54
9. REUNIONES CON LA COMUNIDAD	57
10. SUI - PQR	58
11. INDICES PQR	64
12. PENDIENTES	66

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 06	

1. OFICINA DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

La Oficina de PQR, tiene la misión de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta la Empresa; garantizando la atención amable y oportuna.

La unidad de PQR, es la encargada en darles contestación a todas las peticiones quejas y recursos a los usuarios en los términos de ley.

La Empresa está dando cumplimiento a lo contemplado en el Artículo 76 de la ley 1474 de 2011 en relación a: "**Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Derogado por el art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. *En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción." (Cursiva fuera de texto).*

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	INFORMES			
Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO		
		Código: 51.29.06.27		
		Versión 06		

De conformidad con la circular externa No. 001 de 2011 del 20-10-2011 en su numeral 3 contempla: *"Las entidades destinatarias de la presente circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que le sean formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número del oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento."* (Cursiva fuera de texto).

Con la actualización de los procedimientos de PQR y el diseño de nuevos formatos y controles permitieron garantizar el seguimiento de las PQR escritas y verbales presentadas por los suscriptores o usuarios, los cuales se encuentran publicados con sus respectivos formatos en la página web.

Con la ley 1712 del 06 de marzo de 2014 *"Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones"*, se está en proceso de diseño para publicar la información que es responsabilidad de la oficina de PQR.

MAGISOFT TERMINAL

Para la asignación de turnos en la Dirección Comercial se estableció el software Magisoft Terminal, las siguientes opciones:

- Atención al Usuario.
- Cartera
- Copia de Factura.
- Fidelización.



	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		

El Magisof Terminal tiene la opción de realizar un análisis en tiempo de espera y cantidad de usuarios atendidos, sin embargo es una aplicación subjetiva cuya medida orienta a que en esa medición los funcionarios se inclinen por la opción copia de factura, la cual por ser un proceso sencillo, significaría mayores estadísticas ya que en la Atención usuario están también las matriculas procedimiento que demora alrededor de 30 minutos.

Mediante contrato No. 0049 del 04 de junio de 2019 se suministro, actualizo y se adquirió soporte del sistema integral de hardware y software licenciado para la gestión del proceso de atención al público a través de la asignación de turnos y su posterior seguimiento con herramientas estadísticas para la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de yopal.

Las actividades que se contrataron fueron las siguientes:

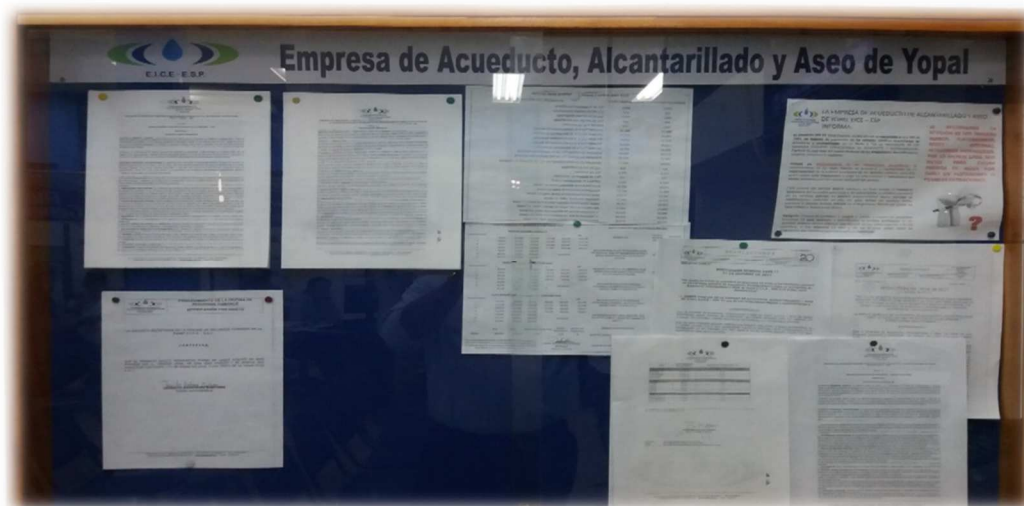
Ítem	CARACTERÍSTICAS
1	DISPENSADOR DE TIQUETES ELECTRÓNICOS EN ATRIL METÁLICO CON PANTALLA TOUCHSCREEN INCLUYE EQUIPO SERVIDOR E IMPRESORA TÉRMICA. Ver ÍTEM TIPO II
2	Actualización LICENCIA MAGISOFT QUE PERMITE LA ATENCIÓN MULTISERVICIOS, MULTIMEDIA. Licenciado a la Empresa De Acueducto, Alcantarillado Y Aseo De Yopal EICE ESP. Ver ÍTEM TIPO I
3	PLAYER PARA VISUALIZACIÓN DE TURNOS CON CONEXIÓN INALÁMBRICA CON EL SOFTWARE EN EL EQUIPO SERVIDOR
4	Actualización del software de los cinco (05) dispositivos calificadores de turnos que posee la empresa con la última versión del software MAGISOFT.
5	INSTALACIÓN, CAPACITACIÓN E IMPLEMENTACIÓN en sitio mínimo por ter (03) días hábiles del sistema para la gestión del proceso de atención al público a través de la asignación de turnos y seguimiento con herramientas estadísticas
6	soporte técnico por tres (03) años ACCESO REMOTO, VÍA TELEFÓNICA O SKYPE
7	Caja x 60 rollos de tiquetes con capacidad mínima de 1.200 tiquetes térmicos. Ver ÍTEM TIPO III

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.759-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
		Versión 06		



CARTELERA INSTITUCIONAL

Ubicada en el área de atención al ciudadano de la dirección comercial, se tiene publicado los contratos de condiciones uniformes de acueducto, alcantarillado y aseo e información de interés para nuestros suscriptores.



ACCESORIOS REQUERIDOS PARA ACOMETIDA NUEVA

Ubicada en el área de atención al ciudadano de la dirección comercial, para claridad de nuestros usuarios y/o suscriptores en relación a los materiales y accesorios requeridos para una acometida.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 06	



BUZÓN DE SUGERENCIAS

Ubicado en el área de atención al ciudadano de la dirección comercial, para que nuestros usuarios y/o suscriptores radiquen las inquietudes que consideren pertinentes, en relación a la prestación de nuestros servicios y la atención de sus solicitudes.



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

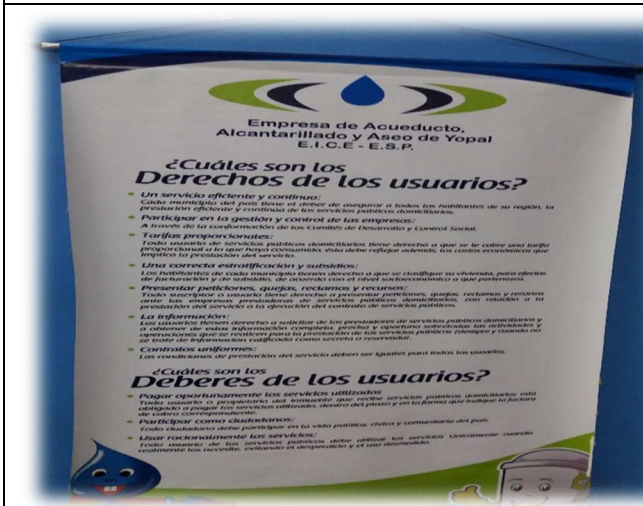
ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO



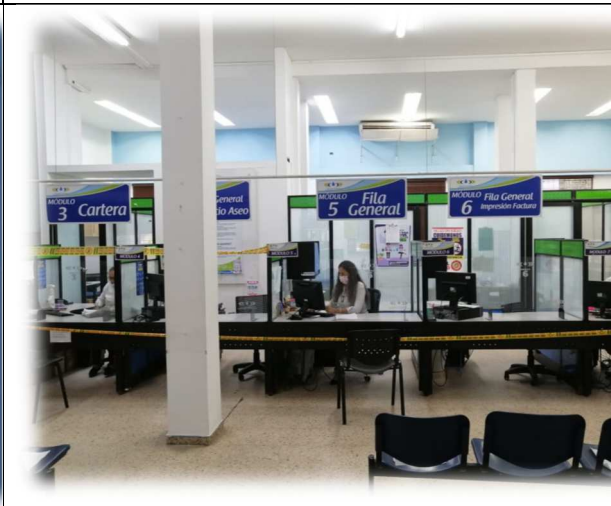
TELEVISOR



ÁREA DE ESPERA



DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS



MÓDULOS DE ATC



RECEPCIÓN

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.759-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 06	

PUNTOS DE PAGO Y HORARIO DE ATENCIÓN

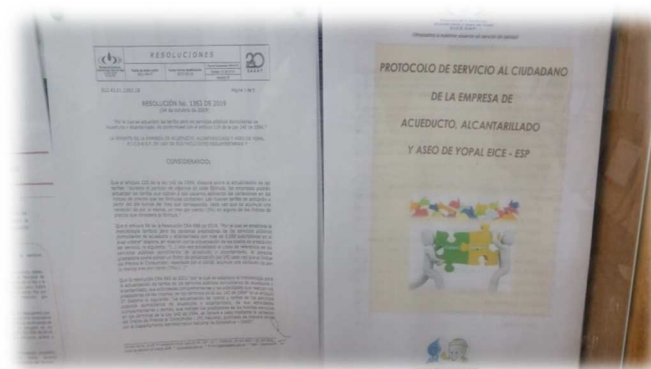
A la fecha, los puntos de recaudo autorizados son:

BANCO DE BOGOTA
 SUPERGIROS
 BBVA (recaudo virtual)
 AVALPAY
 CORRESPONSALES BANCARIOS ATH – GRUPO AVAL
 PSE.

ÁREA DE ATENCIÓN FIDELIZACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO



PUBLICIDAD UBICADA EN LA DIRECCIÓN COMERCIAL





INFORMES

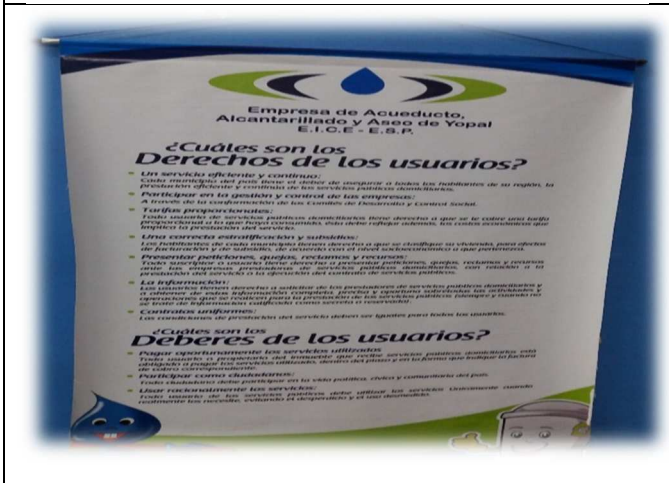
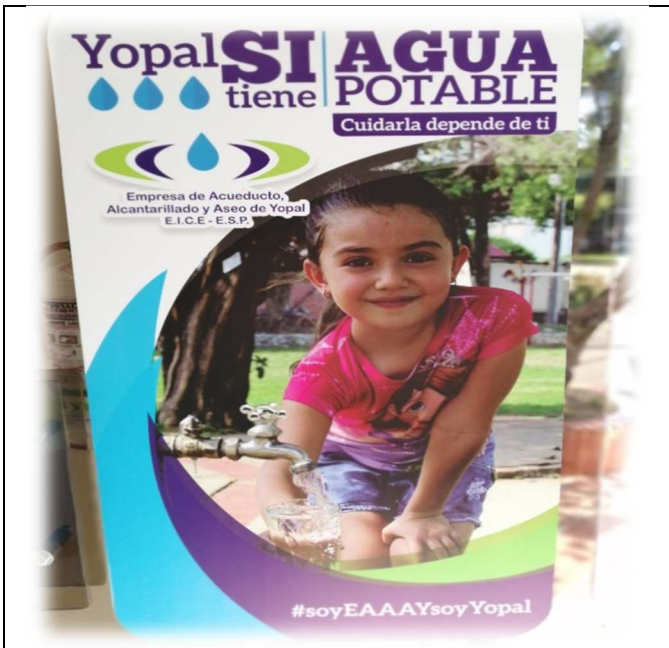


Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Ultima Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.759-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 06	

2. PERSONAL ASIGNADO A LA OFICINA DE PQR

En el momento de entrar de vacaciones se encontró laborando a las siguientes personas:

ITEM	NOMBRE	ACTIVIDAD QUE DESARROLLA
1	Inés Rocely Diaz Albarracin	RECEPCIÓN
2	Henry Ayala	ATC
3	Alexander Páez Montañez	ATC
4	Edilsa Sánchez Sanabria	ATC
5	Claudia Lorena Aranguren	ATC
6	Álvaro Soledad	ATC – LA BENDICIÓN - INSPECTOR VISITAS DE CAMPO DE LA BENDICIÓN
7	Wilson Useche Arévalo	CELULAR – CORREO -LINEA 116 - INSPECTOR VISITAS DE CAMPO DE LAS PQR
8	Héctor Rodríguez Africano	INSPECTOR VISITAS DE CAMPO DE LAS PQR
9	Nubia Vargas	SEGUIMIENTO PQR – ENTREGA Y RECEPCION DE TRABAJO DE CAMPO
10	Marco Aurelio Mesa Rivero	INSPECTOR – MENSAJERIA DE LA OFICINA DE PQR
11	Nicoll Geraldine Jiménez Roja	RELIQUIDACIONES Y CIERRE DE PQR EN SYSMAN
12	Edilce Burgos Botia	RELIQUIDACIONES Y CIERRE DE PQR EN SYSMAN
13	Jhon Avendaño	RELIQUIDACIONES Y CIERRE DE PQR EN SYSMAN
14	José Luis Jiménez Fernández	NOTIFICACIONES POR AVISO, ENVIO DE CITACIONES POR SERVIENTREGA Y GESTIÓN DE ARCHIVO QFDOCUMENT DE LA OFICINA DE PQR – APOYO EN LA ATC CHAT INTERACTIVO
15	Johny Duran	GESTIÓN DOCUMENTAL TODA LA DIRECCIÓN COMERCIAL
16	Fabio Alberto Tarache Tuay	APOYO JURIDICO PARA LAS RESPUESTAS DE LAS PQR ESCRITAS, VERBALES, RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN, CONFORMACIÓN DE EXPEDIENTES PARA REMITIR A LA SSPD.
17	Freddy Alexander Larrota Cantor	LIDER DEL PROCESO
18	Ingrid Julieth Ortiz Mariño	ENCARGO CARTERA
19	Nelcy Vargas	VACACIONES

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

CELULARES A CARGO DE LA OFICINA DE PQR.

TELÉFONOS INSTITUCIONALES		
NOMBRE	INSTITUCIONAL	CARGO
FREDDY LARROTA	3153633277	PQR - OFICINA
WILSON USECHE	3147612980	INSPECTOR
MARCO MESA	3225086480	MENSAJERO
ALVARO SOLEDAD	3225086486	PQR - BENDICIÓN

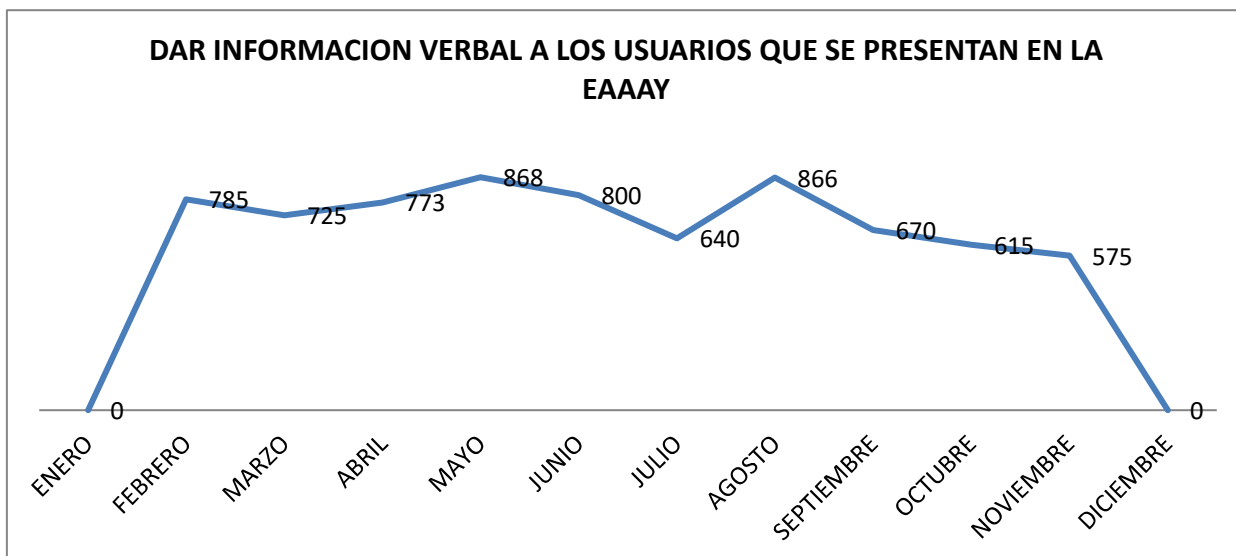
MOTOS OFICINA DE PQR

NOMBRE DEL FUNCIONARIO	CARGO	TIPO DE VEHÍCULO	PLACA	PROPIEDAD
MARCOS MESA	INSPECTOR	MOTO	WAG76E	PERSONAL
WILSON USECHE	INSPECTOR	MOTO	JOK-16C	EMPRESA
ALVARO SOLEDAD	INSPECTOR	MOTO	ERT 81C	PERSONAL

3. ESTADÍSTICA RECEPCIÓN

En la recepción a diciembre de 2022 se atendieron aproximadamente 8.824 suscriptores y/o usuarios de la Empresa, este registro obedece a la información verbal brindada y las novedades reportadas en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los meses en los cuales se dio mayor información verbal a los suscriptores y/o usuarios fueron mayo con 1.047 y agosto 1.077.

En el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de la información entregada por la recepción a suscriptores o usuarios a diciembre de 2022, el mes de enero y diciembre se reportó un número muy bajo, pues la funcionaria estuvo de vacaciones y la persona encargada no reporto información.



En los siguientes cuadros se detallan las soluciones entregadas a los suscriptores o usuarios a diciembre de 2022, los pendientes corresponden en su mayoría a fugas que no se alcanzan a solucionar en el mes y quedan pendientes para el próximo:

FEBRERO DE 2022			
ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	76	5	81
OTRAS	26	0	26
NOVEDADES ALCANTARILLADO	7	0	7
NOVEDADES ASEO	30	0	30
TOTAL	139	5	144

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

MARZO DE 2022

ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	35	22	57
OTRAS	52	0	52
NOVEDADES ALCANTARILLADO	6	0	6
NOVEDADES ASEO	16	0	16
TOTAL	109	22	131

ABRIL DE 2022

ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	47	24	71
OTRAS	47	0	47
NOVEDADES ALCANTARILLADO	16	0	16
NOVEDADES ASEO	14	0	14
TOTAL	124	24	148

MAYO DE 2022

ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	63	27	90
OTRAS	52	0	52
NOVEDADES ALCANTARILLADO	10	0	10
NOVEDADES ASEO	25	0	25
TOTAL	150	27	177

JUNIO DE 2022

ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	61	17	78
OTRAS	78	0	78
NOVEDADES ALCANTARILLADO	0	0	0
NOVEDADES ASEO	29	0	29
TOTAL	168	17	185

JUNIO DE 2022

ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	61	17	78
OTRAS	78	0	78
NOVEDADES ALCANTARILLADO	0	0	0
NOVEDADES ASEO	29	0	29
TOTAL	168	17	185

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

JULIO DE 2022			
ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	51	12	63
OTRAS	59	0	59
NOVEDADES ALCANTARILLADO	5	0	5
NOVEDADES ASEO	17	0	17
TOTAL	132	12	144

AGOSTO DE 2022			
ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	50	22	72
OTRAS	90	0	90
NOVEDADES ALCANTARILLADO	9	0	9
NOVEDADES ASEO	13	0	13
TOTAL	162	22	184

SEPTIEMBRE DE 2022			
ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	49	9	58
OTRAS	101	0	101
NOVEDADES ALCANTARILLADO	7	0	7
NOVEDADES ASEO	29	0	29
TOTAL	186	9	195

OCTUBRE DE 2022			
ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	59	3	62
OTRAS	83	0	83
NOVEDADES ALCANTARILLADO	5	0	5
NOVEDADES ASEO	20	0	20
TOTAL	167	3	170

DICIEMBRE DE 2022			
ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	52	24	76
OTRAS	77	0	77
NOVEDADES ALCANTARILLADO	10	0	10
NOVEDADES ASEO	19	0	19
TOTAL	158	24	182

DICIEMBRE DE 2022 - VACACIONES

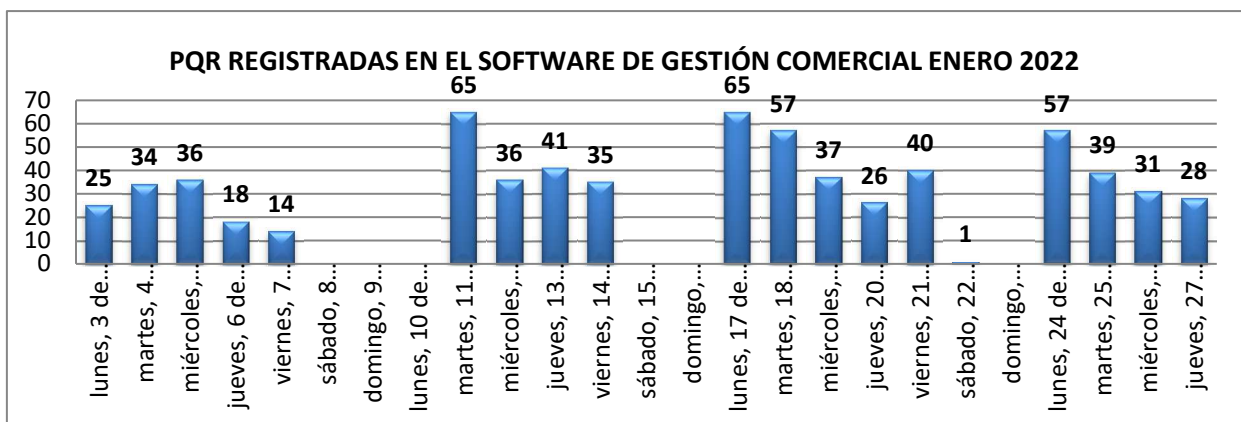
ANEXO 1. SOPORTES DE RECEPCIÓN DE JULIO A NOVIEMBRE DE 2022

4. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

A diciembre de 2022 en el Software de Gestión Comercial se registraron 13.764 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.

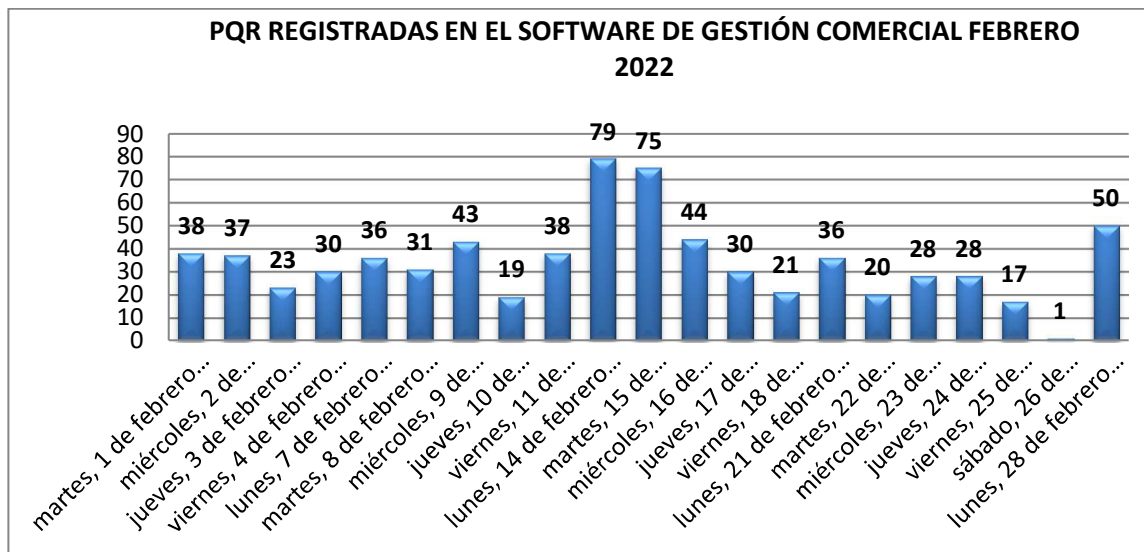
Para enero se presentaron 766 PQR con 1.170 registros, siendo el 11 de enero con el mayor número de PQR con 65 y el 02 de enero con el menor número con 1 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para enero de 2022:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL ENERO 2022				
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL REGISTROS PQR	CREADAS POR ERROR
lunes, 3 de enero de 2022	52296-52321	25	39	3
martes, 4 de enero de 2022	52322-52356	34	55	2
miércoles, 5 de enero de 2022	52357-52393	36	47	0
jueves, 6 de enero de 2022	52394-52412	18	37	0
viernes, 7 de enero de 2022	52413-52427	14	25	0
martes, 11 de enero de 2022	52428-52493	65	100	3
miércoles, 12 de enero de 2022	52494-52530	36	57	0
jueves, 13 de enero de 2022	52531-52572	41	63	0
viernes, 14 de enero de 2022	52573-52608	35	56	2
lunes, 17 de enero de 2022	52609-52674	65	90	1
martes, 18 de enero de 2022	52675-52732	57	90	0
miércoles, 19 de enero de 2022	52733-52770	37	59	0
jueves, 20 de enero de 2022	52771-52797	26	46	0
viernes, 21 de enero de 2022	52799-52839	40	60	0
sábado, 22 de enero de 2022	52840-52840	1	3	0
lunes, 24 de enero de 2022	52841-52898	57	78	0
martes, 25 de enero de 2022	52899-52938	39	55	0
miércoles, 26 de enero de 2022	52939-52970	31	54	0
jueves, 27 de enero de 2022	52971-52999	28	48	0
viernes, 28 de enero de 2022	53000 - 53037	37	48	0
lunes, 31 de enero de 2022	53038 - 53082	44	60	1
TOTAL		766	1170	12



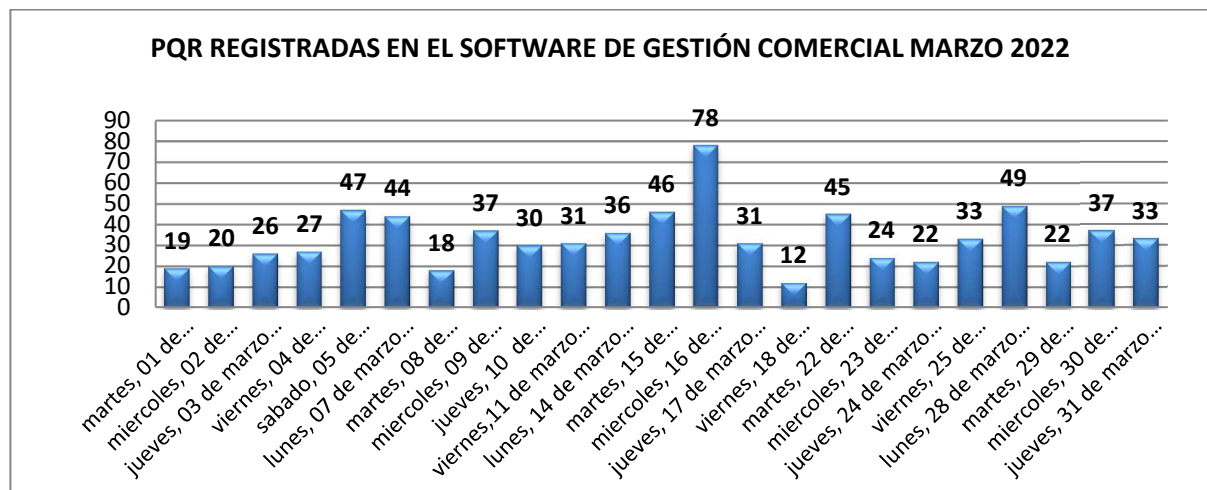
Para febrero se presentaron 724 PQR con 1.079 registros, siendo el 14 de febrero con el mayor número de PQR con 79 y el 26 de febrero con el menor número con 1 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para febrero de 2022:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL FEBRERO 2022				
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL REGISTROS PQR	CREADAS POR ERROR
martes, 1 de febrero de 2022	53083-53121	38	62	3
miércoles, 2 de febrero de 2022	53122-53159	37	67	4
jueves, 3 de febrero de 2022	53160-53183	23	33	
viernes, 4 de febrero de 2022	53184-53214	30	46	
lunes, 7 de febrero de 2022	53215-53251	36	54	2
martes, 8 de febrero de 2022	53252-53283	31	46	2
miércoles, 9 de febrero de 2022	53284-53327	43	62	1
jueves, 10 de febrero de 2022	53328-53347	19	37	
viernes, 11 de febrero de 2022	53348-53386	38	54	2
lunes, 14 de febrero de 2022	53387-53466	79	124	
martes, 15 de febrero de 2022	53467-53542	75	90	2
miércoles, 16 de febrero de 2022	53543-53587	44	55	
jueves, 17 de febrero de 2022	53588-53618	30	45	1
viernes, 18 de febrero de 2022	53619-53640	21	38	
lunes, 21 de febrero de 2022	53641-53677	36	51	
martes, 22 de febrero de 2022	53678-53698	20	30	
miércoles, 23 de febrero de 2022	53699-53727	28	43	
jueves, 24 de febrero de 2022	53728-53756	28	36	
viernes, 25 de febrero de 2022	53757-53774	17	32	
sábado, 26 de febrero de 2022	53775	1	3	
lunes, 28 de febrero de 2022	53776-53826	50	71	
TOTAL		724	1079	17



Para marzo se presentaron 767 PQR con 1.080 registros, siendo el 16 de marzo con el mayor número de PQR con 78 y el 18 de marzo con el menor número con 2 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para marzo de 2022:

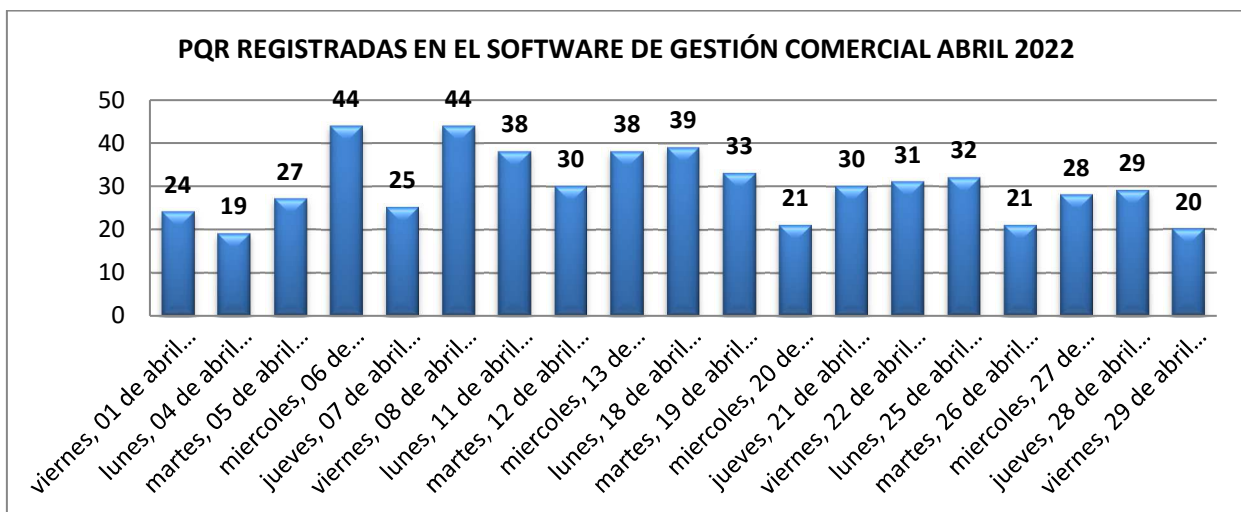
PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL MARZO 2022				
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL REGISTROS PQR	CREADAS POR ERROR
martes, 01 de marzo 2022	53827- 53845	19	23	
miércoles, 02 de marzo 2022	53846- 53866	20	31	
jueves, 03 de marzo 2022	53867- 53892	26	47	
viernes, 04 de marzo 2022	53893- 53920	27	45	
sábado, 05 de marzo 2022	53921- 53967	47	47	
lunes, 07 de marzo 2022	53968- 54012	44	56	
martes, 08 de marzo 2022	54013- 54030	18	24	
miércoles, 09 de marzo 2022	54031- 54068	37	56	1
jueves, 10 de marzo 2022	54069- 54098	30	41	
viernes, 11 de marzo 2022	54099- 54130	31	50	
lunes, 14 de marzo 2022	54131- 54166	36	52	
martes, 15 de marzo 2022	54167- 54213	46	65	3
miércoles, 16 de marzo 2022	54215- 54293	78	91	4
jueves, 17 de marzo 2022	54294- 54324	31	41	2
viernes, 18 de marzo 2022	54325- 54336	12	23	
martes, 22 de marzo 2022	54337- 54382	45	71	4
miércoles, 23 de marzo 2022	54383- 54407	24	35	1
jueves, 24 de marzo 2022	54408- 54430	22	26	
viernes, 25 de marzo 2022	54431- 54464	33	51	3
lunes, 28 de marzo 2022	54465- 54515	49	65	
martes, 29 de marzo 2022	54516- 54537	22	32	
miércoles, 30 de marzo 2022	54538-54575	37	58	
jueves, 31 de marzo 2022	54576- 54608	33	50	1
TOTAL		767	1080	19



 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 06	

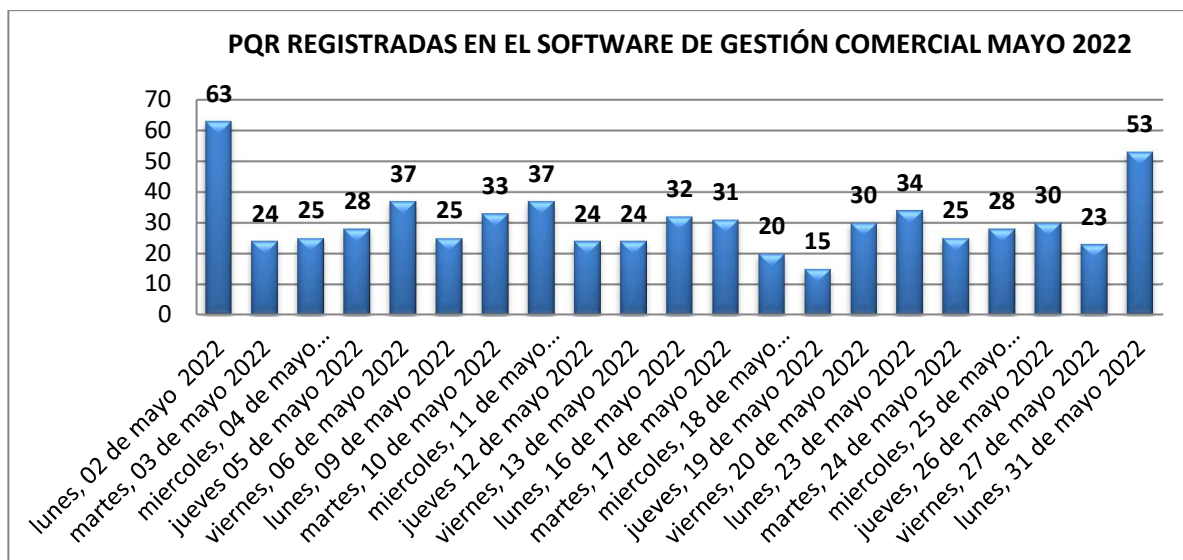
Para abril se presentaron 573 PQR con 921 registros, siendo el 06 y 08 de abril con el mayor número de PQR con 44 y el 4 de abril con el menor número con 19 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para abril de 2022:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL ABRIL 2022				
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL, REGISTROS PQR	CREADAS POR ERROR
viernes, 01 de abril 2022	54609-54632	24	32	1
lunes, 04 de abril 2022	54633- 54651	19	23	
martes, 05 de abril 2022	54652- 54678	27	39	1
miércoles, 06 de abril 2022	54679- 54723	44	88	1
jueves, 07 de abril 2022	54724- 54748	25	48	2
viernes, 08 de abril 2022	54749- 54794	44	71	1
lunes, 11 de abril 2022	54795- 54832	38	70	1
martes, 12 de abril 2022	54833- 54863	30	53	
miércoles, 13 de abril 2022	54864- 54901	38	44	
lunes, 18 de abril 2022	54902- 54942	39	58	
martes, 19 de abril 2022	54943- 54975	33	53	
miércoles, 20 de abril 2022	54976- 54997	21	38	
jueves, 21 de abril 2022	54998-55028	30	53	
viernes, 22 de abril 2022	55029-55059	31	43	
lunes, 25 de abril 2022	55060- 55091	32	50	
martes, 26 de abril 2022	55092- 55112	21	40	
miércoles, 27 de abril 2022	55113- 55141	28	41	
jueves, 28 de abril 2022	55142- 55170	29	50	
viernes, 29 de abril 2022	55171- 55190	20	27	
TOTAL		573	921	7



Para mayo se presentaron 781 PQR con 1.208 registros, siendo el 31 de mayo con el mayor número de PQR con 80 y el 27 de mayo con el menor número con 13 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para mayo de 2022:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL MAYO 2022				
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL, REGISTROS PQR	CREADAS POR ERROR
lunes, 02 de mayo 2022	55191- 55253	63	75	
martes, 03 de mayo 2022	55254- 55277	24	33	
miércoles, 04 de mayo 2022	55278-55302	25	41	1
jueves 05 de mayo 2022	55303-55332	28	53	1
viernes, 06 de mayo 2022	55333-55369	37	55	
lunes, 09 de mayo 2022	55370-55394	25	42	
martes, 10 de mayo 2022	55395-55427	33	50	
miércoles, 11 de mayo 2022	55428-55464	37	59	
jueves 12 de mayo 2022	55465-55497	24	40	
viernes, 13 de mayo 2022	55500-55523	24	37	
lunes, 16 de mayo 2022	55524-55555	32	53	
martes, 17 de mayo 2022	55556-55586	31	53	
miércoles, 18 de mayo 2022	55587-55607	20	34	
jueves, 19 de mayo 2022	55608-55622	15	28	
viernes, 20 de mayo 2022	55623-55652	30	48	
lunes, 23 de mayo 2022	55653-55686	34	48	
martes, 24 de mayo 2022	55687-55711	25	43	
miércoles, 25 de mayo 2022	55712-55744	28	36	
jueves, 26 de mayo 2022	55745-55776	30	50	
viernes, 27 de mayo 2022	55777-55799	23	29	
lunes, 31 de mayo 2022	55800-55853	53	68	
TOTAL		641	975	2



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

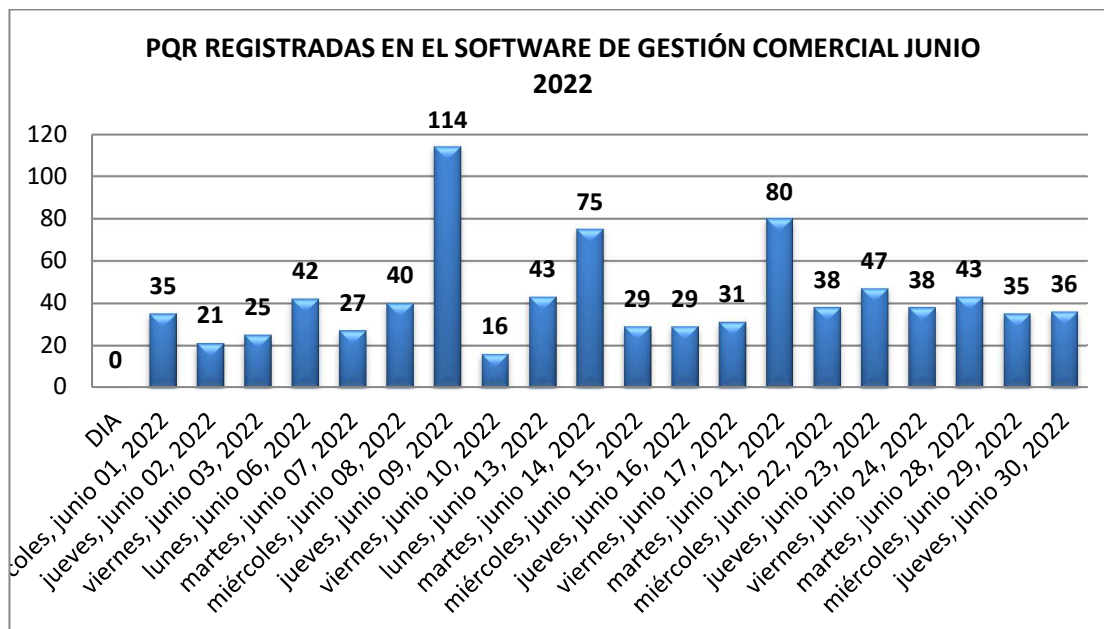
Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

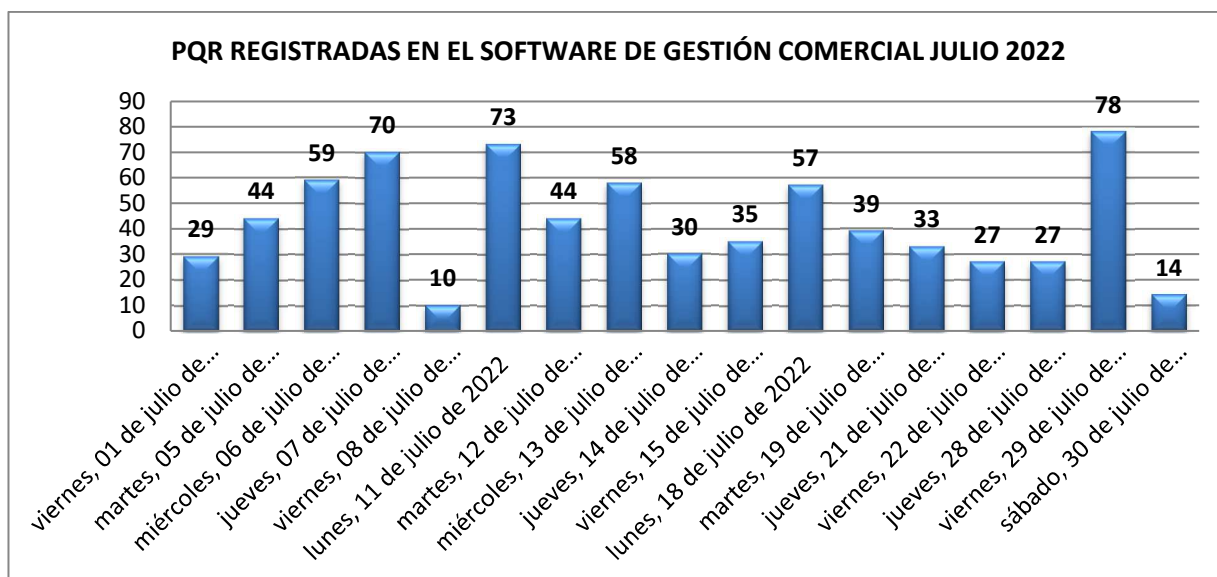
Para junio se presentaron 844 PQR con 1.280 registros, siendo el 9 de junio con el mayor número de PQR con 114 y el 10 de junio con el menor número con 16 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para junio de 2022:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL JUNIO 2022				
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL, REGISTROS PQR	CREADAS POR ERROR
miércoles, junio 01, 2022	55854 - 55889	35	56	
jueves, junio 02, 2022	55890 - 55911	21	38	
viernes, junio 03, 2022	55912 - 55937	25	45	
lunes, junio 06, 2022	55938 - 55980	42	72	1
martes, junio 07, 2022	55981 - 56008	27	46	
miércoles, junio 08, 2022	56009 - 56049	40	57	
jueves, junio 09, 2022	56050 - 56164	114	126	
viernes, junio 10, 2022	56165 - 56181	16	31	
lunes, junio 13, 2022	56182 - 56225	43	69	1
martes, junio 14, 2022	56226 - 56301	75	109	
miércoles, junio 15, 2022	56302 - 56331	29	42	
jueves, junio 16, 2022	56332 - 56361	29	44	
viernes, junio 17, 2022	56362 - 56393	31	47	1
martes, junio 21, 2022	56394 - 56474	80	102	1
miércoles, junio 22, 2022	56475 - 56513	38	65	
jueves, junio 23, 2022	56515 - 56562	47	79	
viernes, junio 24, 2022	56563 - 56601	38	59	
martes, junio 28, 2022	56602 - 56645	43	71	
miércoles, junio 29, 2022	56646 - 56681	35	58	
jueves, junio 30, 2022	56682 - 56718	36	64	1
TOTAL		844	1280	5



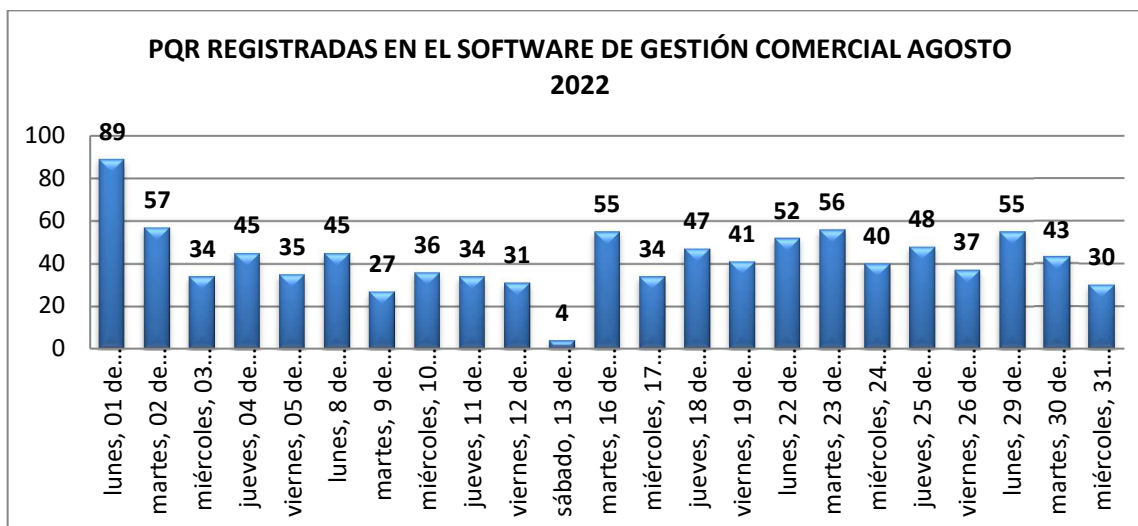
Para julio se presentaron 727 PQR con 1.071 registros, siendo el 29 de julio con el mayor número de PQR con 78 y el 8 de julio con el menor número con 10 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para julio de 2022:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL JULIO 2022				
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL REGISTROS PQR	CREADAS POR ERROR
viernes, 01 de julio de 2022	56719 - 56748	29	45	1
martes, 05 de julio de 2022	56749 - 56796	44	62	1
miércoles, 06 de julio de 2022	56797 - 56856	59	85	
jueves, 07 de julio de 2022	56857 - 56926	70	90	
viernes, 08 de julio de 2022	56927 - 56936	10	16	
lunes, 11 de julio de 2022	56937 - 57011	73	110	1
martes, 12 de julio de 2022	57012 - 57055	44	60	1
miércoles, 13 de julio de 2022	57056 - 57115	58	88	3
jueves, 14 de julio de 2022	57116 - 57145	30	44	
viernes, 15 de julio de 2022	57146 - 57181	35	55	
lunes, 18 de julio de 2022	57182 - 57240	57	83	1
martes, 19 de julio de 2022	57241 - 57279	39	67	2
jueves, 21 de julio de 2022	57280 - 57313	33	51	
viernes, 22 de julio de 2022	57314 - 57340	27	44	
jueves, 28 de julio de 2022	57341 - 57367	27	39	
viernes, 29 de julio de 2022	57368 - 57445	78	104	
sábado, 30 de julio de 2022	57446 - 57460	14	28	
TOTAL		727	1071	10



Para agosto se presentaron 975 PQR con 1.447 registros, siendo el 01 de agosto con el mayor número de PQR con 89 y el 13 de agosto con el menor número con 4 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para agosto de 2022:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL AGOSTO 2022				
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL REGISTROS PQR	CREADAS POR ERROR
lunes, 01 de agosto de 2022	57461 - 57549	89	108	
martes, 02 de agosto de 2022	57550 - 57606	57	81	
miércoles, 03 de agosto de 2022	57607 - 57640	34	57	
jueves, 04 de agosto de 2022	57641 - 57685	45	68	
viernes, 05 de agosto de 2022	57686 - 57720	35	54	
lunes, 8 de agosto de 2022	57721 - 57765	45	67	1
martes, 9 de agosto de 2022	57766 - 57792	27	33	
miércoles, 10 de agosto de 2022	57793 - 57828	36	54	
jueves, 11 de agosto de 2022	57829 - 57862	34	52	
viernes, 12 de agosto de 2022	57863 - 57893	31	52	1
sábado, 13 de agosto de 2022	57894 - 57897	4	6	
martes, 16 de agosto de 2022	57898 - 57952	55	84	1
miércoles, 17 de agosto de 2022	57953 - 57986	34	55	
jueves, 18 de agosto de 2022	57987 - 58033	47	80	
viernes, 19 de agosto de 2022	58034 - 58074	41	68	1
lunes, 22 de agosto de 2022	58075 - 58126	52	75	
martes, 23 de agosto de 2022	58127 - 58182	56	79	1
miércoles, 24 de agosto de 2022	58183 - 58222	40	68	
jueves, 25 de agosto de 2022	58223 - 58270	48	66	4
viernes, 26 de agosto de 2022	58271 - 58306	37	58	
lunes, 29 de agosto de 2022	58307 - 58361	55	78	
martes, 30 de agosto de 2022	58362 - 58404	43	61	1
miércoles, 31 de agosto de 2022	58405-58434	30	43	
TOTAL		975	1447	10



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

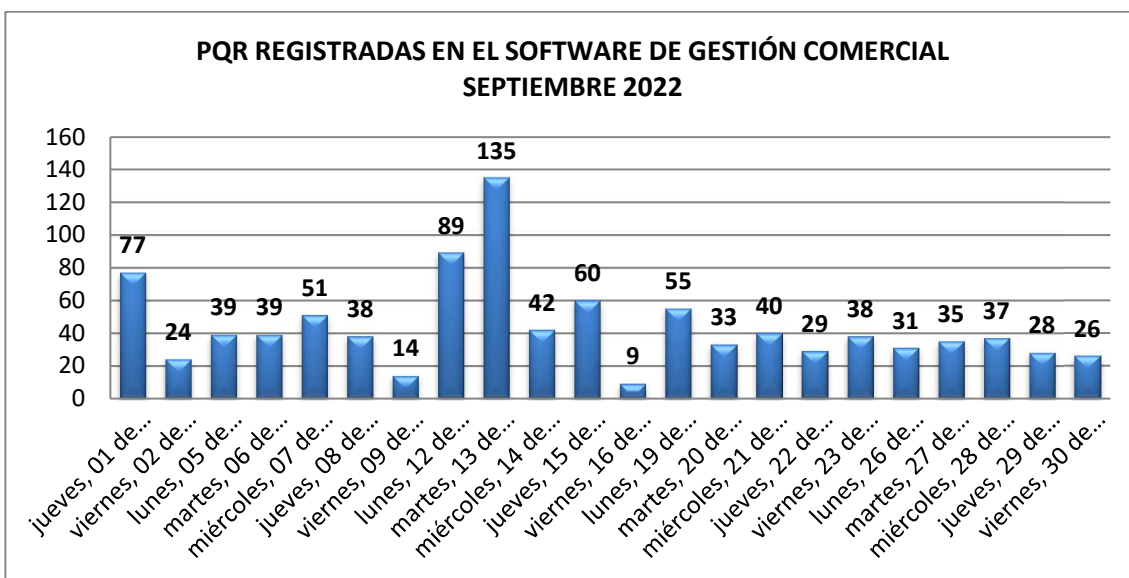
Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

Para septiembre se presentaron 969 PQR con 1.329 registros, siendo el 13 de septiembre con el mayor número de PQR con 135 y el 16 de septiembre con el menor número con 9 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para septiembre de 2022:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL SEPTIEMBRE 2022				
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL REGISTROS PQR	CREADAS POR ERROR
jueves, 01 de septiembre de 2022	58435 - 58511	77	80	
viernes, 02 de septiembre de 2022	58512 - 58535	24	40	
lunes, 05 de septiembre de 2022	58536 - 58575	39	48	1
martes, 06 de septiembre de 2022	58576 - 58614	39	63	
miércoles, 07 de septiembre de 2022	58615 - 58665	51	74	
jueves, 08 de septiembre de 2022	58666 - 58703	38	71	1
viernes, 09 de septiembre de 2022	58704 - 58717	14	16	
lunes, 12 de septiembre de 2022	58718 - 58806	89	105	
martes, 13 de septiembre de 2022	58807 - 58941	135	154	
miércoles, 14 de septiembre de 2022	58942 - 58983	42	71	1
jueves, 15 de septiembre de 2022	58984 - 59043	60	73	
viernes, 16 de septiembre de 2022	59044 - 59052	9	16	
lunes, 19 de septiembre de 2022	59053 - 59107	55	81	
martes, 20 de septiembre de 2022	59108 - 59140	33	59	
miércoles, 21 de septiembre de 2022	59141 - 59180	40	51	
jueves, 22 de septiembre de 2022	59181 - 59209	29	43	
viernes, 23 de septiembre de 2022	59210 - 59247	38	57	1
lunes, 26 de septiembre de 2022	59248 - 59278	31	42	
martes, 27 de septiembre de 2022	59279 - 59313	35	53	
miércoles, 28 de septiembre de 2022	59314 - 59350	37	51	5
jueves, 29 de septiembre de 2022	59351 - 59378	28	43	
viernes, 30 de septiembre de 2022	59379 - 59404	26	38	
TOTAL		969	1329	9



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

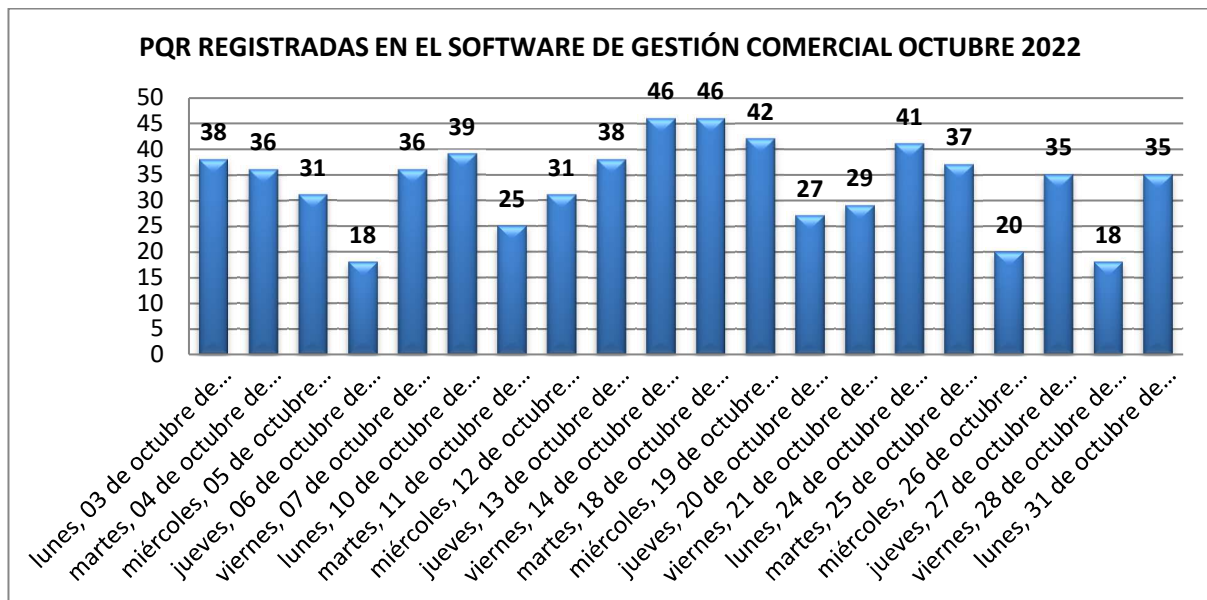
Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

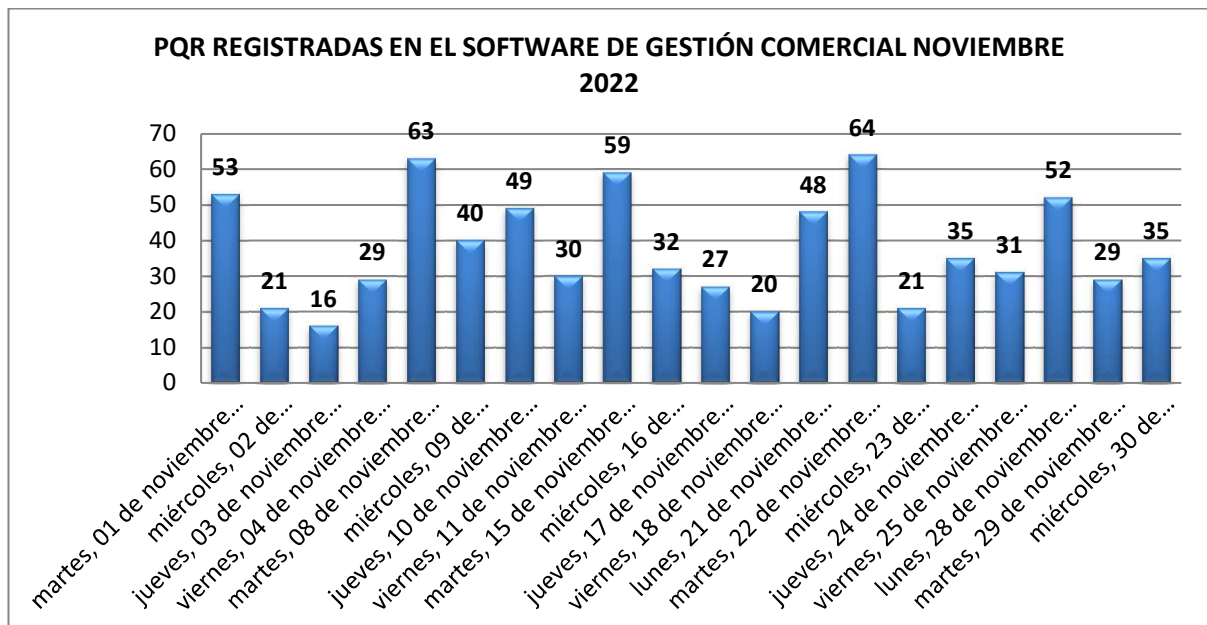
Para octubre se presentaron 668 PQR con 1.028 registros, siendo el 14 y 18 de octubre con el mayor número de PQR con 46 y el 6 y 28 de octubre con el menor número con 18 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para octubre de 2022:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL OCTUBRE 2022				
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL REGISTROS PQR	CREADAS POR ERROR
lunes, 03 de octubre de 2022	59405 - 59442	38	59	
martes, 04 de octubre de 2022	59443 - 59478	36	62	
miércoles, 05 de octubre de 2022	59479 - 59509	31	37	
jueves, 06 de octubre de 2022	59510 - 59527	18	24	
viernes, 07 de octubre de 2022	59528 - 59563	36	50	
lunes, 10 de octubre de 2022	59564 - 59602	39	66	1
martes, 11 de octubre de 2022	59603 - 59627	25	40	2
miércoles, 12 de octubre de 2022	59628 - 59658	31	47	
jueves, 13 de octubre de 2022	59659 - 59696	38	57	
viernes, 14 de octubre de 2022	59697 - 59742	46	73	
martes, 18 de octubre de 2022	59743 - 59788	46	67	
miércoles, 19 de octubre de 2022	59789 - 59830	42	60	1
jueves, 20 de octubre de 2022	59831 - 59857	27	40	
viernes, 21 de octubre de 2022	59858 - 59886	29	43	
lunes, 24 de octubre de 2022	59887 - 59927	41	62	
martes, 25 de octubre de 2022	59928 - 59964	37	56	
miércoles, 26 de octubre de 2022	59965 - 59984	20	37	
jueves, 27 de octubre de 2022	59985 - 60019	35	66	
viernes, 28 de octubre de 2022	60020 - 60037	18	31	
lunes, 31 de octubre de 2022	60038 - 60072	35	51	
TOTAL		668	1028	4



Para noviembre se presentaron 754 PQR con 1.145 registros, siendo el 8 de noviembre con el mayor número de PQR con 63 y el 3 de noviembre con el menor número con 16 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para noviembre de 2022:

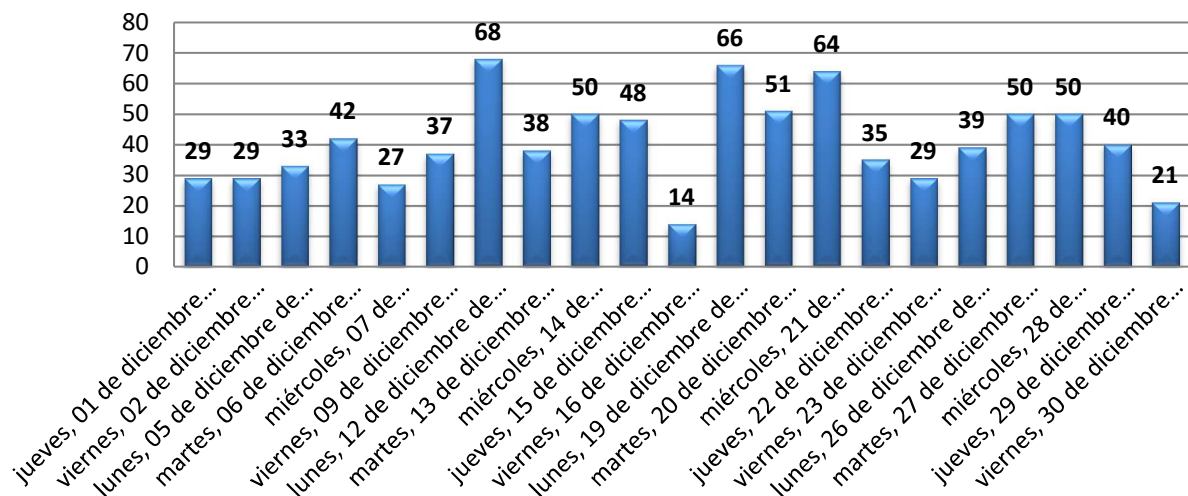
PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL NOVIEMBRE 2022				
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL, REGISTROS PQR	CREADAS POR ERROR
martes, 01 de noviembre de 2022	60073 - 60125	53	85	1
miércoles, 02 de noviembre de 2022	60126 - 60146	21	31	
jueves, 03 de noviembre de 2022	60147 - 60162	16	28	
viernes, 04 de noviembre de 2022	60163 - 60191	29	54	
martes, 08 de noviembre de 2022	60192 - 60254	63	89	
miércoles, 09 de noviembre de 2022	60255 - 60294	40	53	
jueves, 10 de noviembre de 2022	60295 - 60343	49	76	1
viernes, 11 de noviembre de 2022	60344 - 60373	30	49	
martes, 15 de noviembre de 2022	60374 - 60432	59	79	2
miércoles, 16 de noviembre de 2022	60433 - 60464	32	45	
jueves, 17 de noviembre de 2022	60465 - 60491	27	43	2
viernes, 18 de noviembre de 2022	60492 - 60511	20	27	1
lunes, 21 de noviembre de 2022	60512 - 60559	48	79	
martes, 22 de noviembre de 2022	60560 - 60623	64	80	1
miércoles, 23 de noviembre de 2022	60624 - 60644	21	34	
jueves, 24 de noviembre de 2022	60645 - 60679	35	73	
viernes, 25 de noviembre de 2022	60680 - 60710	31	44	1
lunes, 28 de noviembre de 2022	60711 - 60762	52	75	3
martes, 29 de noviembre de 2022	60763 - 60791	29	43	
miércoles, 30 de noviembre de 2022	60792 - 60826	35	58	
TOTAL		754	1145	12



Para diciembre se presentaron 860 PQR con 1.240 registros, siendo el 12 de diciembre con el mayor número de PQR con 68 y el 16 de noviembre con el menor número con 14 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para noviembre de 2022:

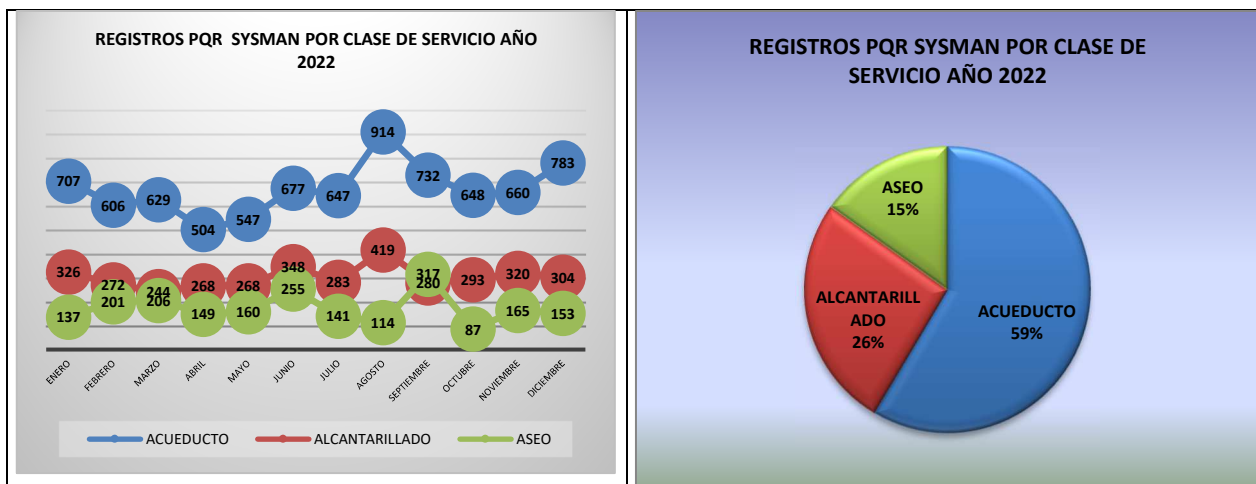
PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL DICIEMBRE 2022				
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL REGISTROS PQR	CREADAS POR ERROR
jueves, 01 de diciembre de 2022	60827 - 60855	29	43	1
viernes, 02 de diciembre de 2022	60856 - 60884	29	47	1
lunes, 05 de diciembre de 2022	60885 - 60917	33	46	
martes, 06 de diciembre de 2022	60918 - 60959	42	61	
miércoles, 07 de diciembre de 2022	60961 - 60987	27	42	
viernes, 09 de diciembre de 2022	60988 - 61024	37	56	2
lunes, 12 de diciembre de 2022	61025 - 61092	68	90	2
martes, 13 de diciembre de 2022	61093 - 61130	38	66	
miércoles, 14 de diciembre de 2022	61131 - 61180	50	64	
jueves, 15 de diciembre de 2022	61181 - 61228	48	66	
viernes, 16 de diciembre de 2022	61229 - 61242	14	20	
lunes, 19 de diciembre de 2022	61243 - 61308	66	97	
martes, 20 de diciembre de 2022	61309 - 61359	51	69	1
miércoles, 21 de diciembre de 2022	61360 - 61423	64	85	
jueves, 22 de diciembre de 2022	61424 - 61458	35	57	1
viernes, 23 de diciembre de 2022	61459 - 61487	29	41	
lunes, 26 de diciembre de 2022	61488 - 61526	39	52	1
martes, 27 de diciembre de 2022	61527 - 61576	50	74	1
miércoles, 28 de diciembre de 2022	61577 - 61626	50	73	1
jueves, 29 de diciembre de 2022	61627 - 61666	40	60	
viernes, 30 de diciembre de 2022	61667 - 61687	21	31	
TOTAL		860	1240	11

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL DICIEMBRE 2022



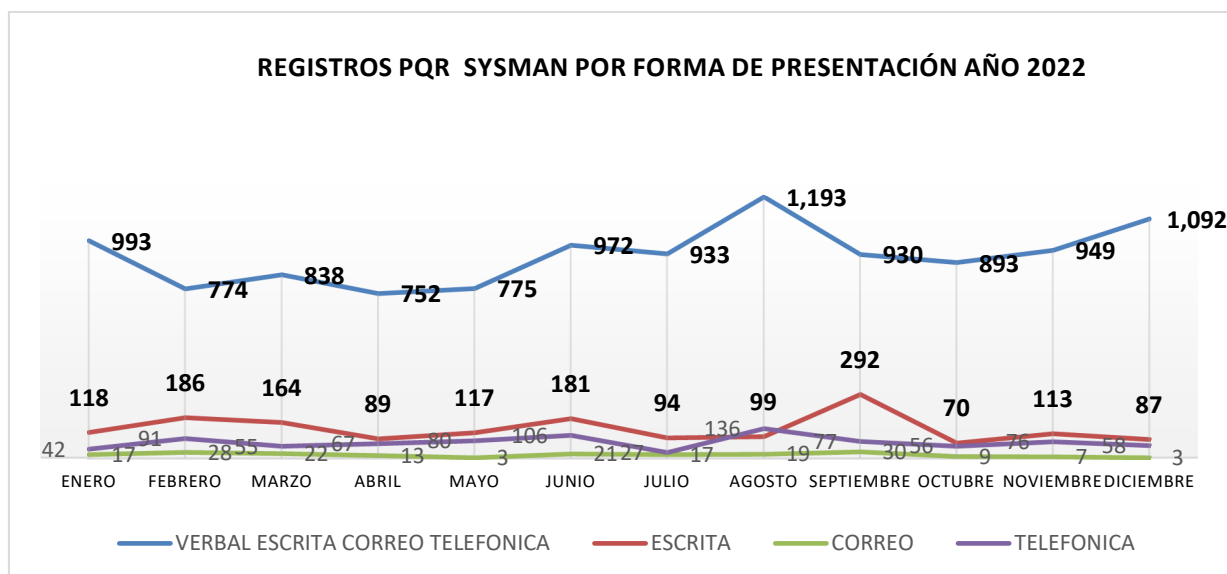
4.1 PQR POR CLASE DE SERVICIO

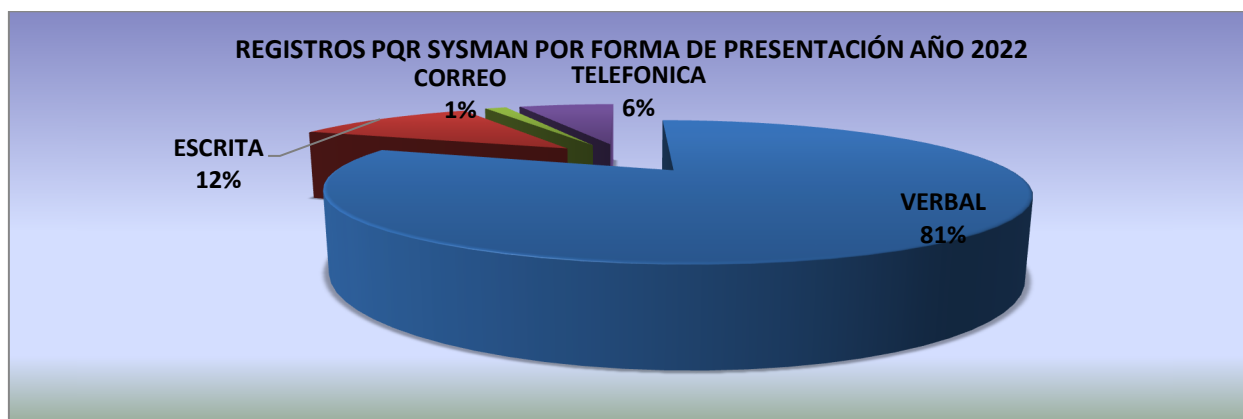
A diciembre de 2022 de las 13.764 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 8.054 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 58.5%, 3.625 por el servicio de alcantarillado equivalente al 26.3% y 2.085 por el servicio de aseo equivalente al 15.1%, en el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de las PQR por clase de servicio:



4.2 PQR FORMA DE PRESENTACIÓN

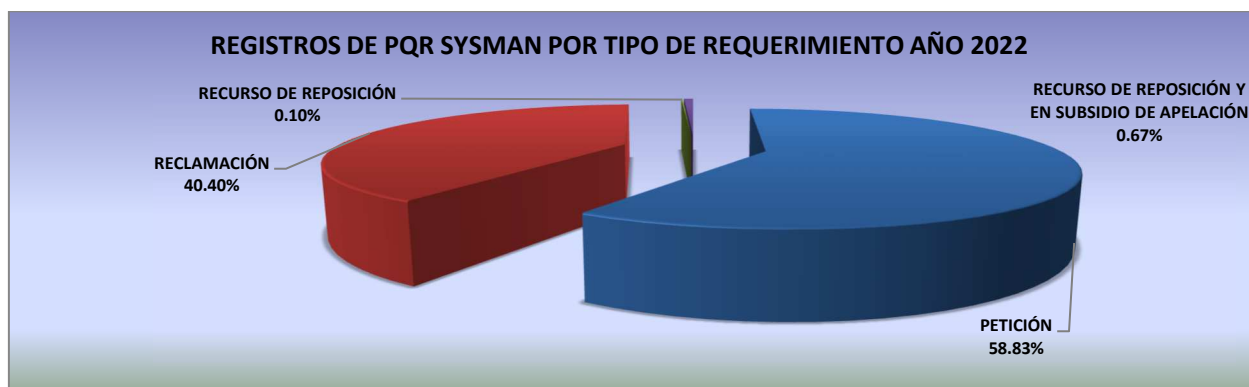
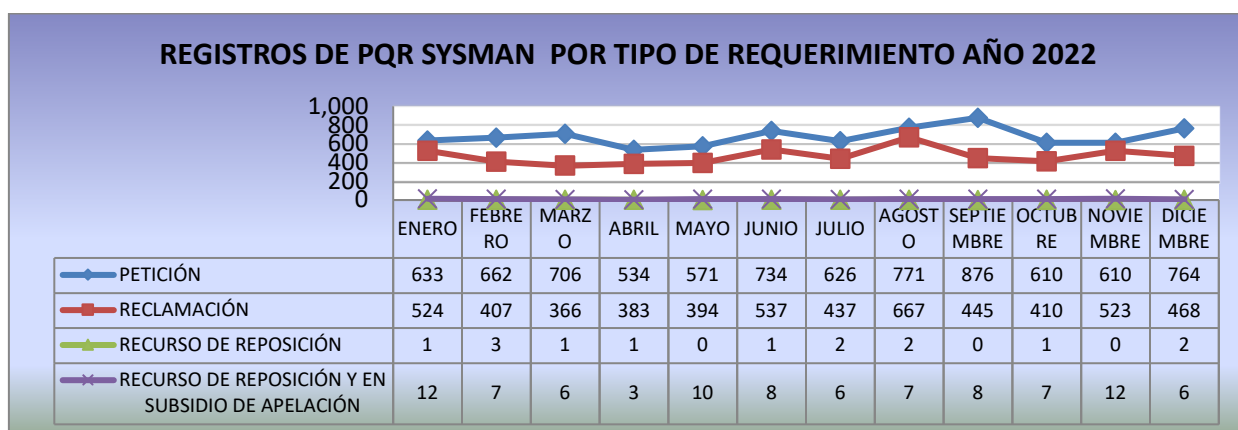
A diciembre de 2022 de las 13.764 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 11.094 fueron verbales equivalen 80.6%, 1.610 escritas equivalen al 11.7%, telefónicas 871 equivalen al 6.3% y correo electrónico 189 equivalen 1.4%, en el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de las PQR por forma de presentación:





4.3 PQR POR TIPO DE REQUERIMIENTO

A diciembre de 2022 de las 13.764 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 8.097 fueron peticiones, 5.561 reclamaciones, 14 recursos de reposición y 92 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:



4.4 PQR POR TIPO DE CAUSAL – ACUEDUCTO

A diciembre de 2022 de las 8.054 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 1.159 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 686 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 508 registros, en el siguiente cuadro se detalla el comportamiento de las PQR por tipo de causal requerimiento para el servicio de acueducto:

		RECLAMACIÓN												TOTAL
CAUSAL		ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	
1	INCONFORMIDAD CON EL AFORO	12	3	11	13	3	2	1	4	7	2	1	3	62
10	COBRO DE MEDIDOR		2	2		1	1	2	4		1	1		14
11	COBROS DE CARGOS POR PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1				1								2
13	COBROS DE OTROS			1			1			30	1		1	34
14	DESCUENTO POR							1	1					
15	SUSPENSION POR			2					1			1		4
17	ESTRATO INCORRECTO	3	2	1								1		7
18	CLASE DE USO INCORRECTO	2			2	2		1	2	1	1	3	2	16
2	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADA	154	102	89	108	106	76	79	126	62	83	97	77	1159
20	COBROS POR PROMEDIO	31	35	31	27	33	104	70	100	78	48	52	77	686
22	PAGO SIN ABONO										1			1
27	INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA	19	17	22	24	24	50	45	69	49	60	79	50	508
3	COBROS INOPORTUNOS	3	7	3	5	5	7		2	1		1		34
40	CAMBIO DE MEDID									1				
4	COBROS DESCON			1					2					3
41	TERMINACION DEL CONTRATO								1					
9	COBROS POR CON			1		1			1	6	1	5	1	16
5	COBRO POR SERV		4		1	1				2	1			9
36	COBROS POR CON					1						2		
36	FALLA EN LA PRESSTACION DEL SERVICIO											2	1	
7	COBRO MULTIPLE		1						1					2

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a diciembre de 2022 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 2.156, la segunda MEDIDOR HURTADO con 988, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 608 registros, la cuarta SUSPENSIONES TEMPORALES con 391 y la quinta FUGA EN EL MEDIDOR con 378 registros.

RESUMEN DE ESTADISTICAS DE PQR

PETICIÓN

CAUSAL		ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	TOTAL
53	FUGA EN EL MEDIDOR	23	26	31	25	32	24	27	35	28	34	45	48	378
54	SOLICITUD NUEVA	1	5	2		3	3		4		3	5	5	31
55	SUSPENSIONES TEMPORALES POR MUTUO ACUERDO	37	34	29	33	26	38	24	35	30	39	27	39	391
56	CAMBIO DE DATOS	39	59	52	51	53	48	47	57	54	55	45	48	608

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

57	TERMINACION DEL CONTRATO	6	9	8	13	10	6	5	10	11	8	4	8	98
58	REPOSICION DEL MEDIDOR	251	156	193	69	95	193	188	238	211	208	93	261	2156
59	PETICION PARA CAMBIO DE REGISTROS	7	8	8	6	5	8	12	16	8	1	8	7	94
60	ANOMALIAS EN EL MEDIDOR	4	6	15			2		1	2	1		1	32
61	COMPRA DE CAMARA DE REGISTRO	5	2	7	4	6	8	4	4	4	1	2	2	49
62	FUGA EN EL INMUEBLE	1	6	5	6	4	6	1	3	4	2	3	3	44
63	TRASLADO DE MEDIDOR	4	2	3	1	2		2	2	1	2			19
64	SOLICITUD DE REINSTALACIÓN DEL MEDIDOR	4	8	4	3	4	8	6	11	7	5	6	2	68
65	PAGO EQUIVOCADO DE FACTURA	1	2	1	3	4	7	1	2			7	3	31
66	REVISIÓN FILTRO DE MEDIDOR	3	3	7	8	2	4	4	12	5	1	3		52
67	REVISIÓN DE ARREGLOS EN EL INMUEBLE	1		1										2
68	ACTIVACION DE LA									1				1
69	ACTIVACION DEL SERVICIO DESPUES DE SUSPENSIÓN	2	7	7	3		1		5	5	5	5	5	45
70	MEDIDOR INVERTIDO			1		2								3
71	CAMBIO DE ESTRATO	10	7	5	8	4	5	3	3	1	5	3	4	58
73	PAGO DE METROS				1	1								2
75	CANCELACION TO			4		1		2	2	1	3	3		16
76	VISITA VIABILIDAD DE MATRICULA DE PROPIEDAD HORIZONTAL	1	1											2
80	DEVOLUCIÓN VALOR DE CAJA	1												1
82	ACTIVACION METROS						1						1	2
83	DAÑO EN ESFERA			1										1
84	USO POZO PROFUNDO								1					1
86	REVISIÓN MEDIDORES DE INMUEBLE	1	2	1	2	2	3	6	6	2	4	2	3	34
88	TRASLADO DE AC							1		2	1		1	5
89	CLASE DE USO INCORRECTO		1	1	1	1			2				4	10
90	CANCELACION TOTAL DE FINANCIACIÓN DEL MEDIDOR Y OTROS	1		2	1		1		1			3	2	11
95	RESPUESTA RECURSO SSPD		1			104				1	1			107
96	MEDIDOR HURTADO	64	77	67	84		63	98	133	93	56	141	112	988
SUBTOTAL		467	422	455	322	361	429	431	583	471	435	405	559	5340

En relación a los recursos de reposición y en subsidio de apelación la mayor causal que se presentan por inconformidad por m3 facturados y segundo por inconformidad por los cobros realizados en el cierre de desviaciones significativas:

RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN														
CAUSAL	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	TOTAL	
15 SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	1												1	
20 COBROS POR PRO							1						1	
2 INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADA	8	5	4	2	9	7	1	2	7	2	5	1	53	
9 COBRO POR CON								1				1	2	
5 COBRO POR SERV										1			1	
27 INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA	2	2	2			1	4	4	1	4	6	4	30	
SUBTOTAL	11	7	6	2	9	8	6	7	8	7	11	6	88	

4.5 PQR POR TIPO DE CAUSAL – ALCANTARILLADO

A diciembre de 2022 de las 3.625 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 1.118 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 680 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 573 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 583, en el siguiente cuadro se detalla el comportamiento de las PQR por tipo de causal requerimiento para el servicio de alcantarillado:

RESUMEN DE ESTADÍSTICAS DE PQR														
PETICIÓN														
CAUSAL	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	TOTAL	
54 SOLIICITUD NUEVA	1	3	1	2	2	5	4	3	3	3	2	1	30	
55 SUSPENSIÓN TEMPORAL	39	31	29	33	27	40	21	34	29	33	28	38	382	
56 CAMBIO DE DATOS	39	53	44	50	48	48	43	57	54	54	46	47	583	
57 TERMINACIÓN DE CONTRATO	6	8	7	12	10	6	5	9	10	8	4	8	93	
65 PAGO DOS VECES	1												1	
59 FUGA EN EL INMU		2	1	1		2	1	2					9	
60 PAGO DE METROS				1									1	
61 REVISIÓN PRUEBA			1										1	
65 PAGO DOS VECES						1								
66 RESPUESTA RECU		1							1	1			3	
SUBTOTAL	86	98	83	99	87	102	74	105	97	99	80	94	1104	
RECURSO DE REPOSICIÓN														
CAUSAL	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	TOTAL	
2 INCONFORMIDAD			1	1		7		1		1		1	12	
27 INCONFORMIDAD							2	1				1	4	
20 COBROS POR PROMEDIO	1	3											4	
SUBTOTAL	1	3	1	1	0	7	2	2	0	1	0	2	20	

RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN													
CAUSAL	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	TOTAL
15 SUSPENSIÓN POR	1												1
20 COBROS POR PRO							1						1
2 INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADA	8	4	3	1	8		1	2	6	1	4	1	39
5 COBROS POR SERV										1			1
27 INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	1	1	2	1			3	3	1	3	5	4	24
SUBTOTAL	10	5	5	2	8	0	5	5	7	5	9	5	66
RECLAMACIÓN													
CAUSAL	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	TOTAL
1 INCONFORMIDAD CON EL AFORO	10	1	7	12		1	1	3	1	2	1	2	41
14 DESCUENTO POR						1		2					
15 SUSPENSIÓN TEMPORAL			2					1			1		4
17 ESTRATO INCORRECTO	2	1	1								1		5
18 CLASE DE USO INCORRECTOR	2				1		1	1	1	1	3	2	12
2 INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADA	153	101	84	97	104	76	80	119	55	78	97	74	1118
20 COBROS POR PROMEDIO	30	36	30	25	32	105	70	101	78	47	51	75	680
27 INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	27	24	31	28	33	51	53	78	52	65	78	53	573
3 COBROS INOPORTUNOS	2	1			1	2							6
40 FALLA EN LA PRESTACIÓN				1									1
44 TERMINACIÓN DE CONTRATO								1					
4 COBRO DESCONO			1										1
5 COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	2	5	2	1	1	1	3	2	3		3		23
SUBTOTAL	228	169	158	164	172	237	208	308	190	193	235	206	2468

4.6 PQR POR TIPO DE CAUSAL - ASEO

A diciembre de 2022 de las 2.085 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 274 registros y la segunda causal fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADA con 51 registros, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 888, en el siguiente cuadro se detalla el comportamiento de las PQR por tipo de causal requerimiento para el servicio de aseo:

RESUMEN DE ESTADÍSTICAS DE PQR													
PETICIÓN													
CAUSAL	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	TOTAL
53 SOLICITUD NUEVAS	2	3	1	1	1	5		1	1	3	2	1	21
54 CAMBIO DE DATOS	28	32	28	37	33	32	36	39	43	41	38	38	425

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

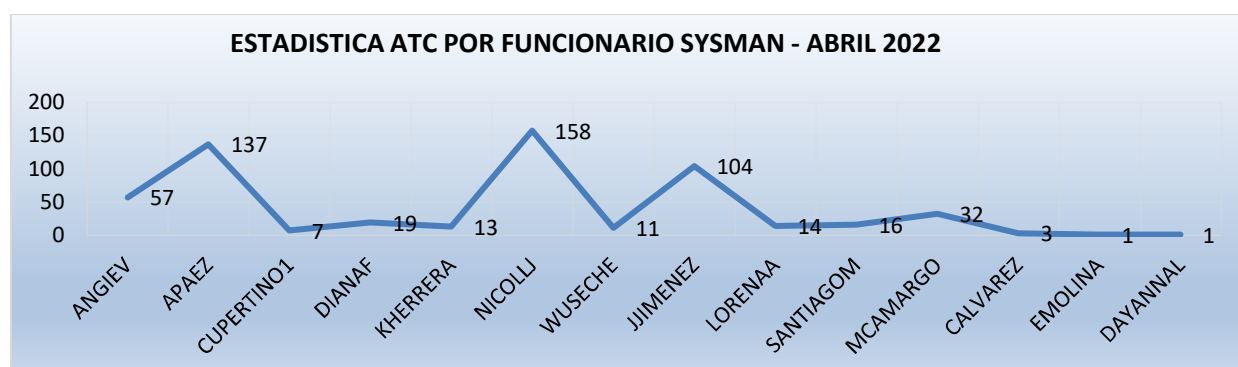
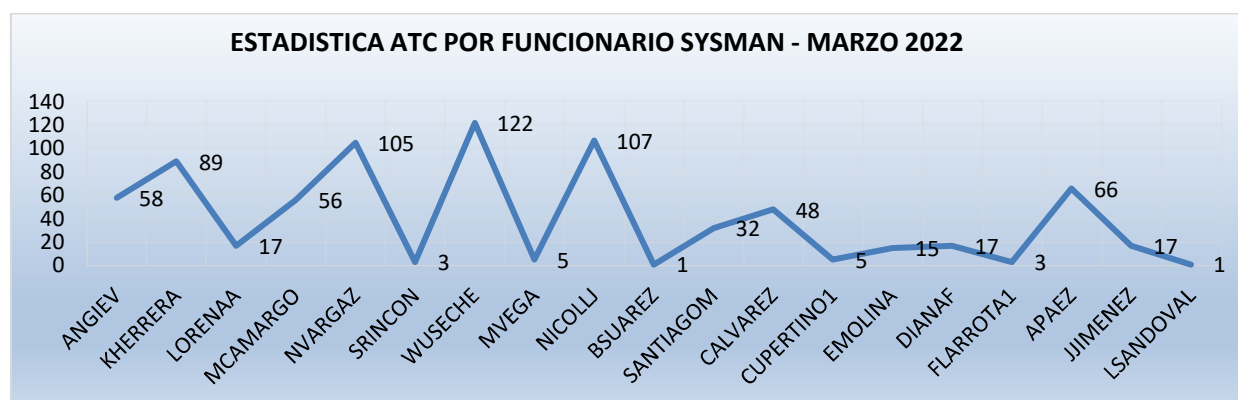
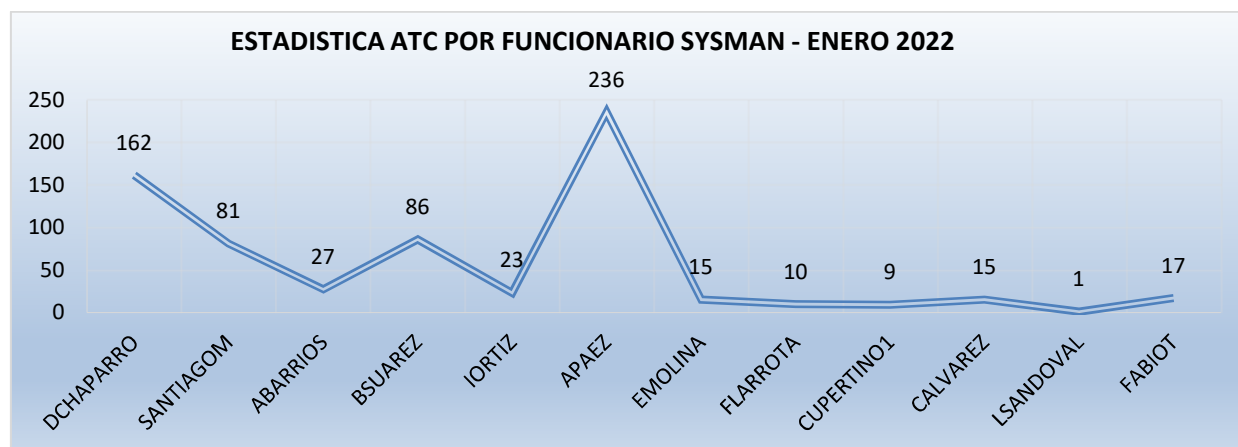
Código: 51.29.06.27

Versión 06

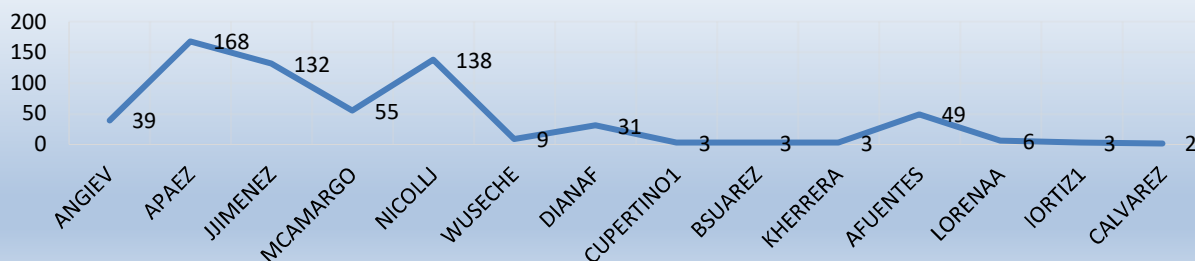
55	TERMINACIÓN DE CONTRATO	22	79	110	43	70	138	65	17	227	8	64	45	888
56	INMUEBLE DESHABITADO	26	27	30	30	19	28	20	26	30	24	21	27	308
59	PAGO DOS VECES	1												1
SUBTOTAL		79	141	169	111	123	203	121	83	301	76	125	111	1643
RECURSO DE REPOSICIÓN														
CAUSAL		ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	TOTAL
														0
SUBTOTAL		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN														
CAUSAL		ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	TOTAL
14	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	1					1							2
3	COBROS INOPORTUNOS					1	1							2
16	COBRO POR NO. DE INDEPENDIENTES											1		1
5	CORBO POR SERV										1			1
33	TERMINACION DE CONTRATO		1											1
2	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADA								1					1
SUBTOTAL		1	1	0	0	1	2	0	1	0	1	1	0	8
RECLAMACIÓN														
CAUSAL		ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	TOTAL
12	SUBSIDIOS Y CONTRIB					1								1
13	COBRO DE OTROS	1												1
14	DESCUENTO POR PREDIO DESHABITADO	35	32	25	27	28	37	15	18	7	5	21	24	274
16	COBRO POR NO. DE INDEPENDIENTES	3	2	2	2	3	1	4	3	4	2		1	27
17	ESTRATO INCORRECTO	2	2	1										5
18	CLASE DE USO INCORRECTO	3		2	1		2	1	1	1	1	3	3	18
19	TARIFA INCORRECTA				1	1	1						1	4
2	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADA	7	9	2	4	2	2	3	7	4	1	3	7	51
20	COBROS POR PRO		2						1		1		2	6
25	MULTIUSUARIO DEL SERVICIO	1												1
3	COBROS INOPORTUNOS	2	2		1		1							6
33	TERMINACION DE CONTRATO		2	1										3
5	COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS		6	2	1	1	2		1	2	1	4		20
4	COBRO DESCONO			1										1
44	TERMINACION DE CONTRATO								1					1
39	FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO CONTINUIDAD	1	1	1			5					2	5	15
40	FALLA EN LA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CALIDAD	2												2
SUBTOTAL		57	58	37	37	35	51	23	32	18	11	33	43	435

4.7 REGISTRO DE PQR POR FUNCIONARIO DE ATC

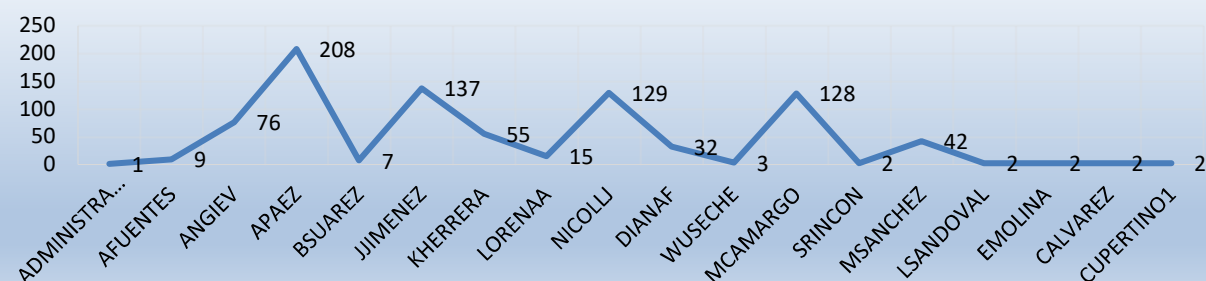
En los siguientes gráficos se detallan el número de PQR registradas en el sistema comercial por funcionario:



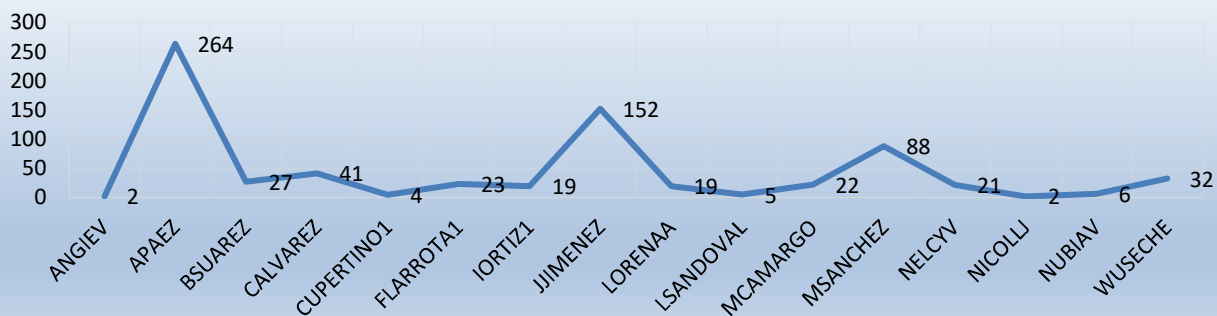
ESTADISTICA ATC POR FUNCIONARIO SYSMAN - MAYO 2022



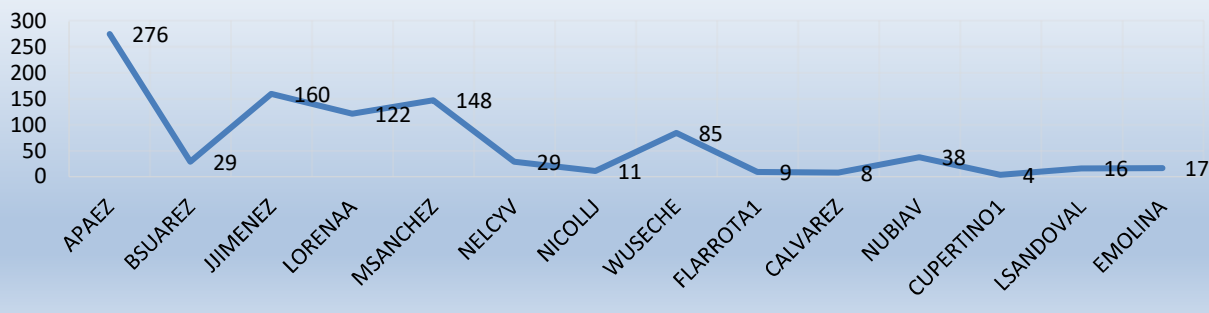
ESTADISTICA ATC POR FUNCIONARIO SYSMAN - JUNIO 2022

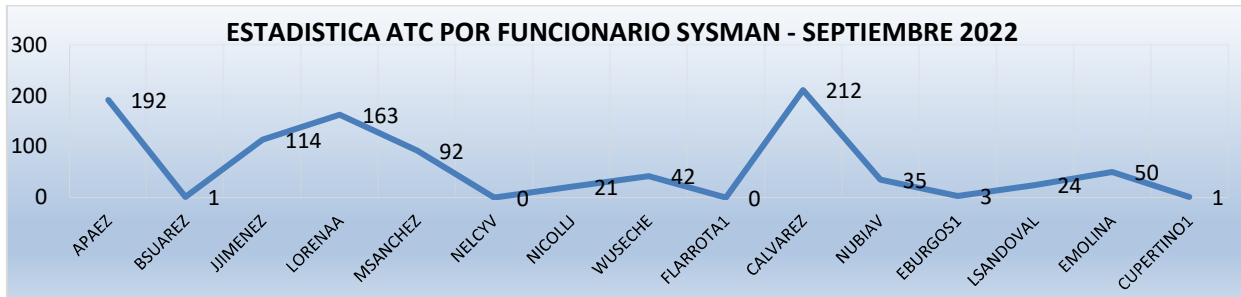


ESTADISTICA ATC POR FUNCIONARIO SYSMAN - JULIO 2022



ESTADISTICA ATC POR FUNCIONARIO SYSMAN - AGOSTO 2022





El número de PQR registradas en el sistema no refleja la eficiencia de los funcionarios, pues durante la vigencia 2022 se realizó rotación de personal y lo generado, no permitió la comparación del número de registros de PQR en SYSMAN, además, hay actividades que se desarrollan y no se tabulan en esta gráfica como son: Trámites de solicitudes y liquidación de Matriculas, usuarios atendidos y que no se les genera PQR, copias de factura, reconexiones y reinstalaciones, sin embargo, se puede identificar la agilidad en el registro de PQR en el sistema comercial.

5. PQR ESQUEMA DIFERENCIAL CIUDADELA LA BENDICIÓN

RESUMEN DE ESTADISTICAS DE PQR						
Tipo Petición						
	Problema	TOTAL	A empresa	A Usuario	Solucionados	Pendientes
53	FUGA EN EL	1	0	1	1	0
54	SOLICITUD NUEVA	5	1	3	4	1
55	SUSPENSIONES	51	1	44	45	6
56	CAMBIO DE DATOS	85	2	77	79	0
57	TERMINACION DEL	1	0	1	1	0
59	PETICION PARA	1	0	1	1	0
64	SOLICITUD DE	14	2	11	13	1
65	PAGO	3	0	2	2	1
69	ACTIVACION	9	0	3	3	6
SUBTOTAL CLASE		170	6	143	149	15
Tipo Recurso						
	Problema	TOTAL	A empresa	A Usuario	Solucionados	Pendientes
9	COBROS POR	1	1	0	1	0
SUBTOTAL CLASE		1	1	0	1	0
Tipo RA						
	Problema	TOTAL	A empresa	A Usuario	Solucionados	Pendientes
2	INCONFORMIDAD	2	0	2	2	0
SUBTOTAL CLASE		2	0	2	2	0
Tipo Reclamación						
	Problema	TOTAL	A empresa	A Usuario	Solucionados	Pendientes
14	DESCUENTO POR	3	0	3	3	0
15	SUSPENSION POR	4	0	4	4	0
2	INCONFORMIDAD	35	7	28	35	0
20	COBROS POR	8	0	8	8	0
6	DATOS	2	0	2	2	0
SUBTOTAL CLASE		52	7	45	52	0
TOTALES		226	14	190	204	16

6. RELIQUIDACIONES

A diciembre de 2022 se han realizado reliquidaciones por un valor total de \$ 317.671.463, detallados así: Acueducto: \$ 167.164.669 equivalente al 52.62%, Cargo fijo acueducto: \$ 1.606.234 equivalente a 0.51%, Alcantarillado: \$ 121.149.017 equivalente al 38.14%, Cargo fijo alcantarillado: \$ 803.154 equivalente a 0.25%, Aseo: \$ 14.497.370 equivalente al 4.56%, Otros Conceptos: \$ 12.481.788 equivalente al 3.93% y devoluciones alcantarillado - \$ 30.769 equivalente a -0.01%.

En el mes que se realizó un mayor valor de reliquidaciones fue diciembre por valor de \$ 60.270.865, abril con un valor de \$ 39.673.266 y tercero agosto con valor de \$ 30.073.761.

En el siguiente cuadro se detalla el comportamiento de las reliquidaciones de 2022:

MES	VALOR/ RELIQ ACUEDUCTO	CARGO FIJO AC	VALOR/ RELIQ ALCANTARILLADO	CARGO FIJO ALC	V/R RELIQUIDADO SERV. ASEO	VALOR/ RELIQ OTROS CONCEPTOS	(241) DEVOLUCION ALCANTARILLADO	V/R TOTAL RELIQ
ENERO	\$ 10,313,450	\$ 69,849	\$ 6,006,769	\$ 23,700	\$ 274,892	\$ 306,586	\$ (28,406)	\$ 16,966,840
FEBRERO	\$ 8,657,809	\$ 196,855	\$ 7,965,112	\$ 111,826	\$ 911,276	\$ 907,104		\$ 18,749,982
MARZO	\$ 8,008,899	\$ 272,995	\$ 9,339,657	\$ 128,282	\$ 1,602,700	\$ 2,485,057	\$ (1,434)	\$ 21,836,156
ABRIL	\$ 24,267,188	\$ 100,990	\$ 14,435,621	\$ 43,064	\$ 363,270	\$ 463,133		\$ 39,673,266
MAYO	\$ 5,218,792	\$ 287,982	\$ 7,085,491	\$ 95,522	\$ 5,901,413	\$ 1,020,451		\$ 19,609,651
JUNIO	\$ 3,631,819	\$ 156,039	\$ 8,302,135	\$ 86,266	\$ 1,018,796	\$ 808,934		\$ 14,003,989
JULIO	\$ 8,268,021	\$ 100,092	\$ 7,967,075	\$ 31,220	\$ 299,242	\$ 79,580	\$ (929)	\$ 16,744,301
AGOSTO	\$ 14,733,367	\$ 38,264	\$ 17,883,789	\$ 60,873	\$ 587,733	\$ 1,561,544		\$ 34,865,570
SEPTIEMBRE	\$ 15,516,531	\$ 111,743	\$ 9,961,870	\$ 90,006	\$ 744,822	\$ 3,648,789		\$ 30,073,761
OCTUBRE	\$ 10,896,896	\$ 119,804	\$ 9,996,627	\$ 45,988	\$ 342,843	\$ 361,458		\$ 21,763,616
NOVIEMBRE	\$ 11,631,165	\$ 75,510	\$ 10,274,893	\$ 45,229	\$ 584,769	\$ 501,900		\$ 23,113,466
DICIEMBRE	\$ 46,020,732	\$ 76,111	\$ 11,929,978	\$ 41,178	\$ 1,865,614	\$ 337,252		\$ 60,270,865
TOTAL	\$ 167,164,669	\$ 1,606,234	\$ 121,149,017	\$ 803,154	\$ 14,497,370	\$ 12,481,788	-\$ 30,769	\$ 317,671,463

En el siguiente cuadro se detallan los valores más significativos de las reliquidaciones aplicadas en Enero:

FECHA	CODIGO INT.	VALOR REL.	CONCEPTO
04/01/2022	1126135	\$ 144,250.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
04/01/2022	1148084	\$ 110,140.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE AEREO FLOTADOR DAÑADO
04/01/2022	1308115	\$ 110,920.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN, SE NOTIFICO, SE REVISÓ Y NO SE ENCONTRO LA CUASA DEL CONSUMO DESVIADO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
06/01/2022	1277383	\$ 435,630.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.759-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 06	

06/01/2022	1119646	\$ 143,690.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
07/01/2022	2459052	\$ 213,190.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
07/01/2022	1315909	\$ 846,410.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCIÓN SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
10/01/2022	3463641	\$ 351,990.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
11/01/2022	1272875	\$ 583,050.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
12/01/2022	1244173	\$ 213,550.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
12/01/2022	1239958	\$ 470,409.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO CON FILTRACIÓN
12/01/2022	1239958	\$ 104,676.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO CON FILTRACIÓN
12/01/2022	1273379	\$ 143,961.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
12/01/2022	1196426	\$ 166,206.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
13/01/2022	1313260	\$ 2,852,490.00	DESCUENTO POR CONSUMO ACUMULADO TOTALIZADOR, EL CONSUMO DE LOS MEDIDORES INTERNOS NO SE TUVO EN CUENTA.
14/01/2022	1218106	\$ 122,370.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
17/01/2022	1257553	\$ 315,290.00	DESCUENTO POSIBLE DESPERDICIO AGUA NO VERTIDA EN SU TATALIDAD
18/01/2022	6364730	\$ 100,780.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
18/01/2022	1453668	\$ 144,680.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
19/01/2022	4419052	\$ 174,657.00	DESCUENTO NO USO DEL SERVICIO ACUEDUCTO, ALC Y ASEO MEDIDOR SOLO COMO TOTALIZADOR
20/01/2022	1079880	\$ 280,390.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
20/01/2022	1261202	\$ 147,580.00	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO PREDIO DESHABITADO
24/01/2022	1250451	\$ 172,370.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FLOTADOR DAÑADO
24/01/2022	1003246	\$ 100,775.00	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO SE ACTUALIZA LECTURA SE FACTURA POR MEDICION
24/01/2022	1003246	\$ 117,570.00	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO SE ACTUALIZA LECTURA SE FACTURA POR MEDICION
24/01/2022	1133971	\$ 188,596.00	DESCUENTO POR CONSUMO ACUMULADO TOTALIZADOR, EL CONSUMO DE LOS MEDIDORES INTERNOS NO SE TUVO EN CUENTA.
27/01/2022	1008323	\$ 115,230.00	DESCUENTO POR CONSUMO PROMEDIO ACUMULADO Y NO SE TUVO EN CUENTA EN ACUEDUCTO Y DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
27/01/2022	1001259	\$ 415,460.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 06	

28/01/2022	1430867	\$ 423,064.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
28/01/2022	1026069	\$ 2,378,310.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
28/01/2022	1089705	\$ 115,770.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
28/01/2022	1058593	\$ 251,940.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
31/01/2022	1224847	\$ 129,447.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
31/01/2022	1224847	\$ 148,639.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA

En el siguiente cuadro se detallan los valores más significativos de las reliquidaciones aplicadas en Febrero:

FECHA	CODIGO INT.	VALOR REL.	CONCEPTO
01/02/2022	1290961	\$ 437,980.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
01/02/2022	2465371	\$ 359,910.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
01/02/2022	1025880	\$ 2,378,300.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
03/02/2022	1257349	\$ 232,110.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
03/02/2022	5379522	\$ 134,044.00	DESCUENTO SIN ALCANTARILLADO Y SIN ASEO, CONEXIÓN SOLO PARA PISCINA
03/02/2022	5379522	\$ 125,571.00	DESCUENTO SIN ALCANTARILLADO Y SIN ASEO, CONEXIÓN SOLO PARA PISCINA
04/02/2022	1150331	\$ 431,890.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
04/02/2022	1042661	\$ 148,763.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
04/02/2022	1042661	\$ 111,313.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
05/02/2022	1191638	\$ 913,070.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
05/02/2022	1144056	\$ 741,140.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION EN LA FECHA INDICADA PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, SOLO SE COBRA PROMEIDO HISTORICO, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
06/02/2022	1320766	\$ 137,600.00	DESCUENTO RECARGOS CANCELO DENTRO DE LA FECHA, COMPAÑÍA DOS, DISPOSICIÓN FINAL.
07/02/2022	1146296	\$ 402,000.00	DESCUENTO POR PAGO EQUIVOCADO A OTRO USUARIO
09/02/2022	1257553	\$ 590,340.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCIÓN SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
10/02/2022	1302302	\$ 119,970.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
10/02/2022	1207636	\$ 141,875.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO Y DESCUENTO POR DESHABITADO EN ASEO
11/02/2022	1297975	\$ 261,480.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
13/02/2022	1269892	\$ 741,560.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
13/02/2022	1282409	\$ 129,670.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.759-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
				Versión 06

14/02/2022	1173386	\$ 382,586.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
14/02/2022	1116302	\$ 139,164.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
16/02/2022	1149071	\$ 580,935.00	DESCUENTO POR DECISIÓN DE LA SSPD SOBRE EL RECURSO
17/02/2022	1113500	\$ 196,650.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
17/02/2022	1308515	\$ 136,760.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
21/02/2022	1360361	\$ 209,640.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
21/02/2022	1306996	\$ 263,160.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
23/02/2022	1141184	\$ 124,770.00	DESCUENTO CON CONSUMO PROMEDIO MEDIDOR CON FALLAS FUE CAMBIADO
24/02/2022	1106356	\$ 475,590.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
28/02/2022	1469642	\$ 156,390.00	DESCUENTO POR COBRO DE MANO DE OBRA, MATERIALES, MEDIDOR Y EL IVA, SE VOLVIO A COBRAR EN EL PERIODO ACTUAL
28/02/2022	1046346	\$ 368,645.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA, PREDIO DESHABITADO
28/02/2022	1046346	\$ 311,060.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA, PREDIO DESHABITADO
28/02/2022	1046346	\$ 116,706.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA, PREDIO DESHABITADO
28/02/2022	1046346	\$ 239,077.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA, PREDIO DESHABITADO

En el siguiente cuadro se detallan los valores más significativos de las reliquidaciones aplicadas en Marzo:

FECHA	CODIGO INT.	VALOR REL.	CONCEPTO
03/03/2022	1121855	\$ 127,177.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
03/03/2022	1094177	\$ 264,210.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
03/03/2022	1148847	\$ 425,491.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
03/03/2022	1005310	\$ 109,218.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
04/03/2022	1244399	\$ 123,690.00	DESCUENTO POR CONSUMO PROMEDIO ACUMULADO Y NO SE TUVO EN CUENTA EN LOS DOS SERVICIOS
04/03/2022	3463895	\$ 170,980.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
04/03/2022	1140839	\$ 219,439.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
06/03/2022	1121484	\$ 163,730.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
07/03/2022	1048839	\$ 384,628.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FLOTADOR DAÑADO Y ACTIVACION CONSUMO SEGÚN MEDICION LO PENDIENTE DEL PROCESO DE LA

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 06	

			DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA
07/03/2022	1396670	\$ 129,848.00	DESCUENTO POR DESHABITADO EN ASEO
07/03/2022	1396670	\$ 127,873.00	DESCUENTO POR DESHABITADO EN ASEO
07/03/2022	1396670	\$ 126,772.00	DESCUENTO POR DESHABITADO EN ASEO
08/03/2022	1185200	\$ 281,560.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA, PREDIO DESHABITADO
09/03/2022	1069796	\$ 136,060.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
09/03/2022	1320607	\$ 605,510.00	DESCUENTO RECARGOS CANCELO DENTRO DE LA FECHA, COMPAÑÍA DOS, DISPOSICIÓN FINAL.
09/03/2022	1151117	\$ 112,903.00	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO PREDIO DESHABITADO
09/03/2022	1140026	\$ 235,405.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
09/03/2022	1304749	\$ 103,690.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN, SE NOTIFICO, SE REVISÓ Y NO SE ENCONTRO LA CUASA DEL CONSUMO DESVIADO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
13/03/2022	1240452	\$ 296,270.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
15/03/2022	6470441	\$ 164,600.00	DESCUENTO POR COBRO DE MATERIALES, MEDIDOR Y EL IVA, SE VOLVIO A COBRAR EN EL PERIODO ACTUAL
15/03/2022	1265692	\$ 359,510.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
16/03/2022	1261048	\$ 1,066,820.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
16/03/2022	1258062	\$ 203,950.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
17/03/2022	1138876	\$ 103,900.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
17/03/2022	1320990	\$ 849,186.00	DESCUENTO RECARGOS CANCELO DENTRO DE LA FECHA, COMPAÑÍA DOS, DISPOSICIÓN FINAL.
17/03/2022	1063895	\$ 928,932.00	DESCUENTO POR SUSPENSION TEMPORAL DE MUTUO ACUERDO NO SE TUVO EN CUENTA
17/03/2022	1063895	\$ 1,163,938.00	DESCUENTO POR SUSPENSION TEMPORAL DE MUTUO ACUERDO NO SE TUVO EN CUENTA
17/03/2022	1011892	\$ 355,186.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
22/03/2022	1155520	\$ 133,420.00	DESCUENTO POR COBRO DE MEDIDOR, MATERIALES Y EL IVA
23/03/2022	1033139	\$ 103,893.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
24/03/2022	1144784	\$ 855,930.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
24/03/2022	1173199	\$ 110,820.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
24/03/2022	1087412	\$ 377,908.00	DESCUENTO POR CONSUMO PROMEDIO ACUMULADO Y NO SE TUVO EN CUENTA EN LOS DOS SERVICIOS
24/03/2022	1087412	\$ 226,350.00	DESCUENTO POR CONSUMO PROMEDIO ACUMULADO Y NO SE TUVO EN CUENTA EN LOS DOS SERVICIOS
25/03/2022	1260088	\$ 126,159.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, NO SE TUVO EN CUENTA ARTICULO 149 LEY 142 DE 1994, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 06	

			PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
25/03/2022	1064679	\$ 108,620.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018. Y DESCUENTO POR DESHABITADO EN ASEO
28/03/2022	1148500	\$ 227,470.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
28/03/2022	1346850	\$ 106,130.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
29/03/2022	1271926	\$ 597,454.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
29/03/2022	1271926	\$ 367,110.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
29/03/2022	1219361	\$ 116,080.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FLOTADOR DAÑADO
29/03/2022	3464009	\$ 203,340.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
29/03/2022	1161265	\$ 254,430.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
29/03/2022	1160571	\$ 175,770.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO CON FILTRACIÓN
30/03/2022	1241222	\$ 136,010.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO CON FILTRACIÓN
30/03/2022	1172116	\$ 194,040.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FLOTADOR DAÑADO
30/03/2022	1197751	\$ 103,080.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FILTRACIÓN
30/03/2022	1200980	\$ 264,210.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FLOTADOR DAÑADO
30/03/2022	1218986	\$ 453,930.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
31/03/2022	1273379	\$ 124,420.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA Y DESCUENTO EN ASEO POR CAMBIO DE CLASIFICACIÓN PP2 POR PP1

En el siguiente cuadro se detallan los valores más significativos de las reliquidaciones aplicadas en Abril:

FECHA	CODIGO INT.	VALOR REL.	CONCEPTO
01/04/2022	1305199	\$ 1,447,166.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
04/04/2022	1240400	\$ 148,140.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FLOTADOR DAÑADO
05/04/2022	1323608	\$ 409,320.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

05/04/2022	1256448	\$ 257,280.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FLOTADOR DAÑADO
06/04/2022	1249135	\$ 189,240.00	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO SE ACTUALIZA LECTURA SE FACTURA POR MEDICION
07/04/2022	6366001	\$ 390,325.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
07/04/2022	6366001	\$ 207,795.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
07/04/2022	1297148	\$ 125,610.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FLOTADOR DAÑADO
07/04/2022	4465299	\$ 1,303,830.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
08/04/2022	1193857	\$ 132,090.00	DESCUENTO POR PAGO EQUIVOCADO A OTRO USUARIO
08/04/2022	1270025	\$ 102,980.00	DESCUENTO POR UNIDADES ADICIONALES EN ASEO DESHABITADAS Y DESCUENTO UNA UNIDAD ADICIONAL EN ASEO
11/04/2022	1268713	\$ 267,170.00	DESCUENTO POR CONSUMO PROMEDIO NO HIZO USO DEL SERVICIO, MEDIDOR NO REGISTRA DIFERENCIA DE LECTURA
11/04/2022	1144056	\$ 224,247.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, NO SE TUVO EN CUENTA ARTICULO 149 LEY 142 DE 1994, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
11/04/2022	1144056	\$ 243,538.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, NO SE TUVO EN CUENTA ARTICULO 149 LEY 142 DE 1994, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
12/04/2022	6410895	\$ 430,320.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
12/04/2022	6325813	\$ 163,400.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO, NI SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
12/04/2022	1064477	\$ 270,280.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
12/04/2022	1091730	\$ 138,330.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FLOTADOR MAL GRADUADO
12/04/2022	1134398	\$ 242,888.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
12/04/2022	1134398	\$ 119,294.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
12/04/2022	1134398	\$ 284,831.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
12/04/2022	1099939	\$ 114,490.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FLOTADOR DAÑADO
18/04/2022	1121904	\$ 1,229,100.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
19/04/2022	1188546	\$ 168,770.00	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO Y NO SE TUVO EN CUENTA Y DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
19/04/2022	6374584	\$ 145,950.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
20/04/2022	1312112	\$ 2,013,660.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.759-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 06	

			RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
20/04/2022	1282954	\$ 175,850.00	DESCUENTO POR FUGA PERCEPTIBLE DESPERDICIO AGUA NO VERTIDA POPR CODO DESPEGADO
21/04/2022	1353130	\$ 174,120.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FLOTADOR DAÑADO
25/04/2022	1150661	\$ 593,700.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
25/04/2022	1415701	\$ 890,560.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
25/04/2022	1041705	\$ 157,160.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
27/04/2022	1071778	\$ 138,790.00	DESCUENTO COBRO DEL CARGO FIJO ALCANTARILLADO Y VERTIMIENTO NO ESTA CONECTADO, TIENE POZO SEPTICO
28/04/2022	1004762	\$ 205,323.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
29/04/2022	1199563	\$ 11,555,057.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
29/04/2022	1199563	\$ 11,135,753.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
29/04/2022	1199563	\$ 115,550.00	DESCUENTO DE RECARGOS SOBRE LO FACTURADO POR LA DEUDA

En el siguiente cuadro se detallan los valores más significativos de las reliquidaciones aplicadas en Mayo:

FECHA	CODIGO INT.	VALOR REL.	CONCEPTO
02/05/2022	1287801	\$ 148,420.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
03/05/2022	5374736	\$ 321,590.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO, NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
03/05/2022	1091609	\$ 529,390.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO, NI SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
03/05/2022	1236642	\$ 199,370.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FLOTADOR DAÑADO
04/05/2022	1299478	\$ 530,910.00	DESCUENTO CONSUMO DE LA DESVIACION NO SE TUVO EN CUENTA EL CONSUMO DE LOS MEDIDORES HIJOS
04/05/2022	1114564	\$ 155,930.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
04/05/2022	1206482	\$ 332,100.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
05/05/2022	1272359	\$ 108,930.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE AEREO FLOTADOR DAÑADO
05/05/2022	5336648	\$ 695,130.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
06/05/2022	1289155	\$ 155,930.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO NO FLOTADOR

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 06	

06/05/2022	1327887	\$ 298,870.00	DESCUENTO POR SERVICIO NO PRESTADO
09/05/2022	1256448	\$ 315,760.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FILTRACIÓN
09/05/2022	6473460	\$ 168,677.00	DESCUENTO DE MEDIDOR Y CAMARA DE REGISTRO (ERAN SUBSIDIADOS)
09/05/2022	1184685	\$ 112,100.00	DESCUENTO POR COBRO DE MEDIDOR MAS IVA
10/05/2022	1298979	\$ 160,800.00	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO SE ACTUALIZA LECTURA SE FACTURA POR MEDICION
10/05/2022	1395672	\$ 292,390.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
11/05/2022	6374584	\$ 620,920.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
11/05/2022	1292996	\$ 220,160.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
12/05/2022	1204299	\$ 106,380.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, NO SE TUVO EN CUENTA ARTICULO 149 LEY 142 DE 1994, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
16/05/2022	1022117	\$ 401,340.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
16/05/2022	1098052	\$ 225,980.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FLOTADOR DAÑADO
17/05/2022	1106356	\$ 259,870.00	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO SE ACTUALIZA LECTURA SE FACTURA POR MEDICION
18/05/2022	6401337	\$ 295,730.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
19/05/2022	1149557	\$ 334,910.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
23/05/2022	1123108	\$ 504,179.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO SIN FLOTADOR
23/05/2022	1108675	\$ 159,520.00	DESCUENTO POR CONSUMO PROMEDIO ACUMULADO Y NO SE TUVO EN CUENTA EN LOS DOS SERVICIOS
23/05/2022	1276413	\$ 383,370.00	DESCUENTO POR CONSUMO PROMEDIO ACUMULADO Y NO SE TUVO EN CUENTA EN ACUEDUCTO Y DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO, MAS EL CAMBIO DE USO DE COMERCIAL POR RESIDENCIAL
25/05/2022	1260622	\$ 179,010.00	DESCUENTO POR ERROR UNIDAD DE FACTURACIÓN COBRO CONSUMO DIFERENTE A LA MEDICION
25/05/2022	1132562	\$ 298,900.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE AEREO POR FLOTADOR DAÑADO
25/05/2022	1241386	\$ 416,830.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FLOTADOR DAÑADO
31/05/2022	1099784	\$ 152,150.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
31/05/2022	1217665	\$ 167,450.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO

En el siguiente cuadro se detallan los valores más significativos de las reliquidaciones aplicadas en Junio:

FECHA	CODIGO INT.	VALOR REL.	CONCEPTO
02/06/2022	1230087	\$ 1,031,760.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
02/06/2022	1265768	\$ 402,430.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE AEREO FLOTADOR DAÑADO
06/06/2022	1171068	\$ 1,185,110.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FILTRACIÓN Y FLOTADOR DAÑADO

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 06	

10/06/2022	1321005	\$ 356,280.00	DESCUENTO EN EL SERVICIO DE ASEO, DISPOSICIÓN FINAL DE 7.71 TONELADAS
14/06/2022	1274557	\$ 249,870.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
14/06/2022	6356646	\$ 291,650.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
14/06/2022	1302516	\$ 417,270.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
15/06/2022	1021766	\$ 227,370.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
16/06/2022	1070654	\$ 471,762.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FILTRACIÓN
21/06/2022	1349790	\$ 405,190.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCION NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018. Y DESCUENTO POR DESHABITADO EN ASEO
22/06/2022	1176987	\$ 887,690.00	DESCUENTO EN ALCANTARILLADO AJUSTE AL COBRO PROMEDIO SEGUN ESTRATO
23/06/2022	1239958	\$ 361,970.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, NO SE TUVO EN CUENTA ARTICULO 149 LEY 142 DE 1994, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
24/06/2022	1249415	\$ 460,560.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
30/06/2022	1312596	\$ 480,630.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
30/06/2022	1096320	\$ 353,810.00	DESCUENTO POR AJUSTE DEL PROMEDIO POR USO AGUA NO VERTIDA EN SU TOTALIDAD

En el siguiente cuadro se detallan los valores más significativos de las reliquidaciones aplicadas en Julio:

FECHA	CODIGO INT.	VALOR REL.	CONCEPTO
01/07/2022	1241600	\$ 3,329,410.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION, PERO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
06/07/2022	1240033	\$ 464,550.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FLOTADOR DAÑADO
09/07/2022	1216945	\$ 499,830.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO CON FILTRACIÓN Y COBRO DE UN CONSUMO DE MAS
15/07/2022	1274280	\$ 513,170.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
16/07/2022	6386782	\$ 452,190.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 06	

21/07/2022	1308788	\$ 504,300.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
22/07/2022	1262397	\$ 405,240.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
22/07/2022	1262655	\$ 428,080.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO NO FLOTADOR
29/07/2022	1061370	\$ 841,360.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA

En el siguiente cuadro se detallan los valores más significativos de las reliquidaciones aplicadas en agosto:

FECHA	CODIGO INT.	VALOR REL.	CONCEPTO
02/08/2022	1050924	\$ 499,660.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO Y POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO CON FILTRACIÓN
04/08/2022	1161196	\$ 790,850.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
06/08/2022	1136466	\$ 1,345,940.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
09/08/2022	1192561	\$ 690,070.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FLOTADOR DAÑADO
09/08/2022	1144056	\$ 461,660.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
12/08/2022	1239207	\$ 405,130.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FILTRACIÓN
12/08/2022	1254107	\$ 934,500.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FILTRACIÓN
13/08/2022	1146958	\$ 436,070.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
16/08/2022	1137129	\$ 473,280.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE POR UNION SUELTA EN LA CONEXIÓN AL TANQUE SUBTERRÁNEO
16/08/2022	1202789	\$ 647,710.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
18/08/2022	1019946	\$ 709,598.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO Y DESCUENTO POR CONSUMO PROMEDIO ACUMULADO Y NO SE TUVO EN CUENTA EN LOS DOS SERVICIOS
18/08/2022	1019946	\$ 1,327,262.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO Y DESCUENTO COBRO CONSUMO MAS
18/08/2022	1302816	\$ 1,289,050.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
19/08/2022	1245245	\$ 1,072,250.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FLOTADOR DAÑADO
19/08/2022	1046923	\$ 515,070.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
19/08/2022	1295931	\$ 833,640.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
23/08/2022	1216945	\$ 839,160.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
23/08/2022	1012741	\$ 581,330.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 06	

24/08/2022	1082614	\$ 490,670.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
25/08/2022	1082900	\$ 572,200.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
30/08/2022	1169594	\$ 431,573.00	DESCUENTO NO USO DEL SERVICIO ALC Y ASEO MEDIDOR SOLO COMO TOTALIZADOR

En el siguiente cuadro se detallan los valores más significativos de las reliquidaciones aplicadas en septiembre:

FECHA	CODIGO INT.	VALOR REL.	CONCEPTO
12/09/2022	1375222	\$ 2,812,800.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
13/09/2022	1169594	\$ 1,112,000.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCIÓN, PERO NO EN LA FECHA INDICADA
15/09/2022	1160679	\$ 574,850.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
19/09/2022	1100593	\$ 770,964.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
19/09/2022	1082477	\$ 1,309,770.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
21/09/2022	1265074	\$ 964,010.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
23/09/2022	1140500	\$ 442,670.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
23/09/2022	1145302	\$ 663,250.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
23/09/2022	1185274	\$ 1,749,350.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
23/09/2022	1194908	\$ 890,680.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
26/09/2022	1119320	\$ 411,100.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
26/09/2022	1242273	\$ 2,382,420.00	DESCUENTO VALORES LIQUIDADOS POR EL SISTEMA POR ERROR COBRO DEUDA DE MAS

En el siguiente cuadro se detallan los valores más significativos de las reliquidaciones aplicadas en octubre:

FECHA	CODIGO INT.	VALOR REL.	CONCEPTO
06/10/2022	1258690	\$ 466,790.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FILTRACIÓN
06/10/2022	1181725	\$ 617,250.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE AEREO FLOTADOR DAÑADO
10/10/2022	1297416	\$ 408,720.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FLOTADOR DAÑADO
11/10/2022	1267142	\$ 738,680.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
11/10/2022	1191007	\$ 1,698,680.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
12/10/2022	1043977	\$ 407,870.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
14/10/2022	1310842	\$ 410,670.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA

	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

			DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
14/10/2022	1043036	\$ 564,491.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
18/10/2022	1275391	\$ 568,000.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION EN LA FECHA INDICADA PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
18/10/2022	2430447	\$ 410,670.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
20/10/2022	1151703	\$ 768,010.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
24/10/2022	1316619	\$ 514,380.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
25/10/2022	1186426	\$ 560,010.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCION NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018. Y DESCUENTO POR DESHABITADO EN ASEO
25/10/2022	1059163	\$ 514,620.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FLOTADOR DAÑADO
26/10/2022	1076666	\$ 512,640.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION, PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.

En el siguiente cuadro se detallan los valores más significativos de las reliquidaciones aplicadas en noviembre:

FECHA	CODIGO INT.	VALOR REL.	CONCEPTO
01/11/2022	1302551	\$ 911,270.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
03/11/2022	1286907	\$ 576,940.00	DESCUENTO CONSUMO NO USO DEL SERVICIO AGUA SI VIERTI EL LIQUIDO
10/11/2022	1020758	\$ 1,209,343.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
15/11/2022	1049417	\$ 552,830.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
15/11/2022	1463268	\$ 477,860.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCION NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018. Y DESCUENTO POR DESHABITADO EN ASEO
16/11/2022	1274336	\$ 400,000.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
21/11/2022	1280552	\$ 943,250.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCION NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018. Y DESCUENTO POR DESHABITADO EN ASEO
23/11/2022	1134400	\$ 470,560.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
23/11/2022	3326070	\$ 415,820.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 06	

23/11/2022	1185356	\$ 1,304,860.00	DESCUENTO SEGÚN RESOLUCION CRA 413 DE 2006 ARTICULO 12, NO SE CUMPLIO CON LOS TRES DIAS MINIMO DE ANTELACION A LA VISITA
24/11/2022	2416081	\$ 596,570.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018. Y DESCUENTO POR DESHABITADO EN ASEO
25/11/2022	1164650	\$ 495,320.00	DESCUENTO TENIENDO EN CUENTA RESOLUCION CRA 413 DE 2006 Y CRA 457 DE 2008 QUE MODIFICA ALGUNOS ARTICULOS DE RESOLUCION CRA 151 DE 2001 y CRA 413 de 2006

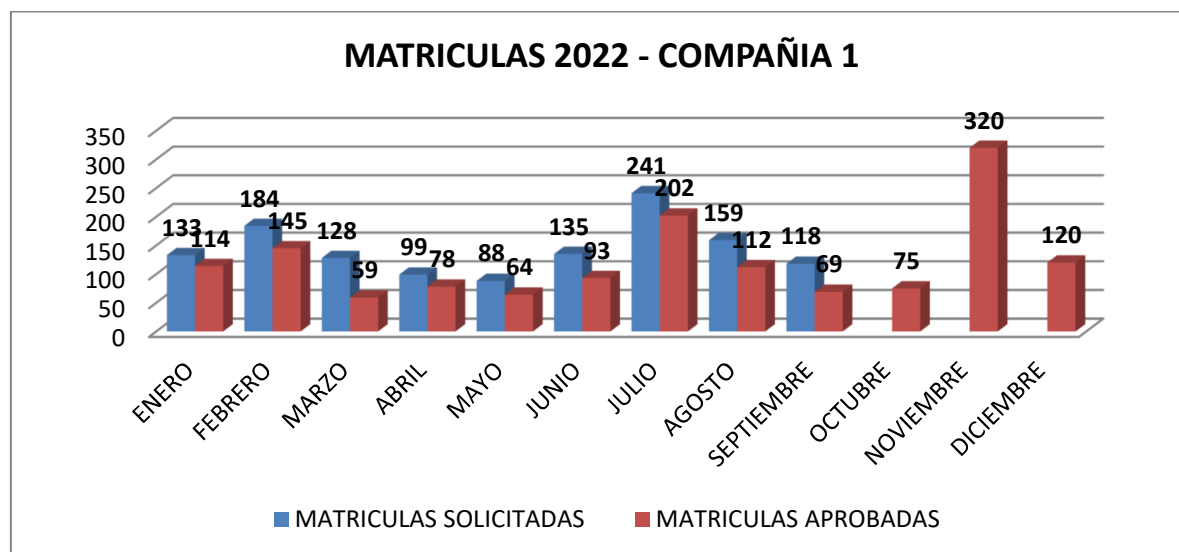
En el siguiente cuadro se detallan los valores más significativos de las reliquidaciones aplicadas en diciembre:

FECHA	CODIGO INT.	VALOR REL.	CONCEPTO
01/12/2022	1171734	\$ 824,420.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCIÓN SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
01/12/2022	1286850	\$ 4,098,940.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO Y MAL AFORO
02/12/2022	1282486	\$ 740,230.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
05/12/2022	1169712	\$ 991,510.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
05/12/2022	1166920	\$ 569,610.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
05/12/2022	1253136	\$ 1,238,290.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
09/12/2022	1273081	\$ 728,640.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
12/12/2022	1268805	\$ 828,140.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
14/12/2022	3330104	\$ 32,660,530.00	DESCUENTO MEDIDOR TOTALIZADOR NO SE TUVO EL CONSUMO PENDIENTE DE LA DESVIACION DE LOS MEDIDORES HIJOS, MEDIDOR SOLO COMO TOTALIZADOR
19/12/2022	1076604	\$ 412,770.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
19/12/2022	1125797	\$ 902,580.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
21/12/2022	1291727	\$ 946,610.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
23/12/2022	1209881	\$ 420,440.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
27/12/2022	2380581	\$ 467,560.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
28/12/2022	1046637	\$ 1,055,820.00	DESCUENTO TENIENDO EN CUENTA RESOLUCION CRA 413 DE 2006 Y CRA 457 DE 2008 QUE MODIFICA ALGUNOS ARTICULOS DE RESOLUCION CRA 151 DE 2001 y CRA 413 de 2006
30/12/2022	1138011	\$ 418,269.00	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO SE ACTUALIZA LECTURA SE FACTURA POR MEDICION
30/12/2022	1138011	\$ 456,794.00	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO SE ACTUALIZA LECTURA SE FACTURA POR MEDICION

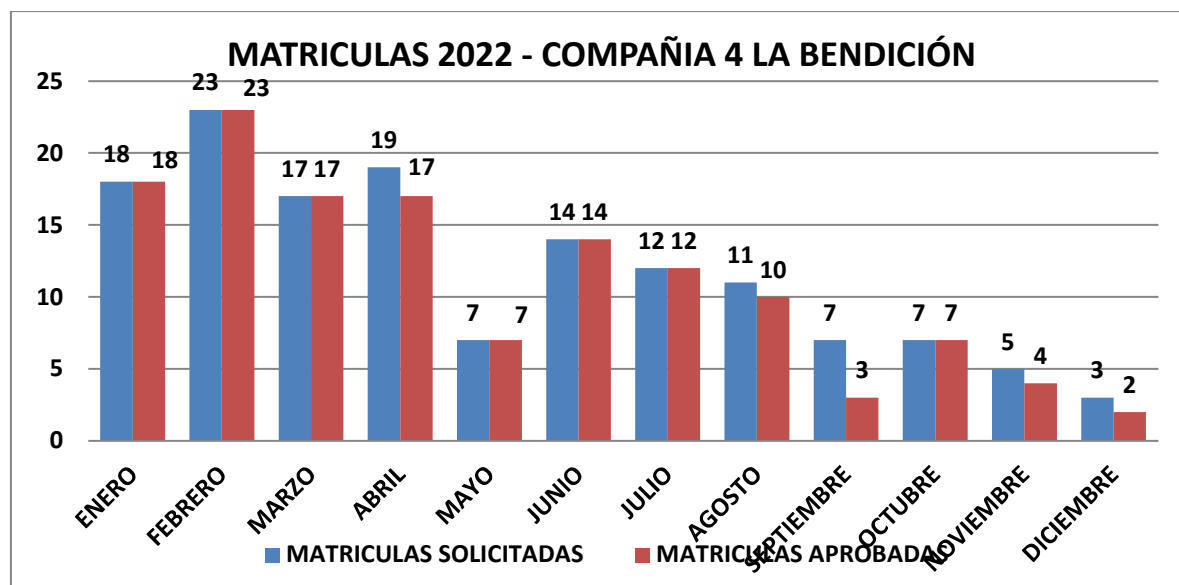
7. MATRICULAS

De la compañía 1 a diciembre de 2022 se registraron 2.017 solicitudes de matrículas, 1.451 matrículas aprobadas y 1.450 matrículas activadas, según el reporte generado por el software de gestión comercial.

En el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de las matrículas a diciembre de 2022:



De la compañía 2 - LA BENDICIÓN a diciembre de 2022 se registraron 143 solicitudes de matrículas, 134 matrículas aprobadas y activadas, según el reporte generado por el software de gestión comercial.



 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	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		

8. CAPACITACIONES

Para el año 2022 se realizaron 8 capacitaciones:

02_03_2022 Medidores



23_03_2022 ATC





Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

INFORMES

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06



25_03_2022 Códigos de Ruta.



 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.759-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 06	

- 28_03_2022 RECUADOS TESORERIA



- SOCIALIZACION DE LA CIRCULAR NO. 831.12.00.0083.22 DEL 05/05/2022 MEDIANTE WASAP EN EL GRUPO DE PQR.
- SOCIALIZACION DEL COMPONENTE DE APROVECHAMIENTO SERVICIO DE ASEO MEDIANTE WASAP EN EL GRUPO DE PQR.
- SOCIALIZACION DE LA PLATAFORMA DE LA ALCALDIA PARA LA BUSQUEDA DE ESTRATOS Y NOMENCLATURA.
- 05_09_2022 REINDUCCIÓN CODIGOS DE RUTA



9. REUNIONES CON LA COMUNIDAD

13_05_2022 Oficina móvil en el conjunto residencial Hacienda Casa Blanca matriculas servicio de alcantarillado etapa 2.



17_11_2022 Cubarrito



	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 06	

10. SUI - PQR

A la fecha de mayo se está al día en el cargue de formularios de Reclamaciones en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, Reliquidaciones de acueducto y alcantarillado, los cuales están cargados en el SUI.

11. 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.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. E.S.P. NIT. 844.000.759-4	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

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.

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. REPOSICION DE MEDIDORES. 3. CAMBIO DE SUSCRITOR, ESTRATO, NOMENCLATURA, USO. 4. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL SERVICIO.	1. ABONOS. 2. ACUERDOS DE PAGO. 3. REINSTALACIONES, RECONEXIONES, SUSPENSIONES, CORTES	1. VINCULACIONES Y DESVINCULACIONES AL SERVICIO DE ASEO. 2. AJUSTES A FACTURAS DE USUARIOS VINCULADOS CON ASEO URBANO - VEOLIA.	1. SOLICITUD DE FACTURAS	1. RECLAMACION POR PAGO REALIZADO	BANCOS: - BOGOTÁ. - OCCIDENTE. - CAJA SOCIAL - DAVIVIENDA.	
CORREO: pqr@aaaay.gov.co	CORREO: cartera@aaaay.gov.co	CORREO: comercial.aseo@aaaay.gov.co	CORREO: critica@aaaay.gov.co	CORREO: recaudos@aaaay.gov.co	PUNTOS AUTORIZADOS: SUPERGIROS.	
TELEFONO: 6345001 - 6342636 EXT. 104 - 118 - LINEA 116 OPCION: 3 CELULAR: 3153633277	TELEFONO: 6345001 - 6342636 EXT. 105 - 120 CELULAR: 3153465018	TELEFONO: 6345001 - 6342636 EXT. 137 CELULAR: 3187169705	TELEFONO: 6345001 - 6342636 EXT. 103	TELEFONO: 6345001 - 6342636 EXT. 111 - 121	PAGOS ELECTRONICOS: - PSE. - AVAL PAY CENTER.	

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

Fecha de Elaboración
2011-04-07

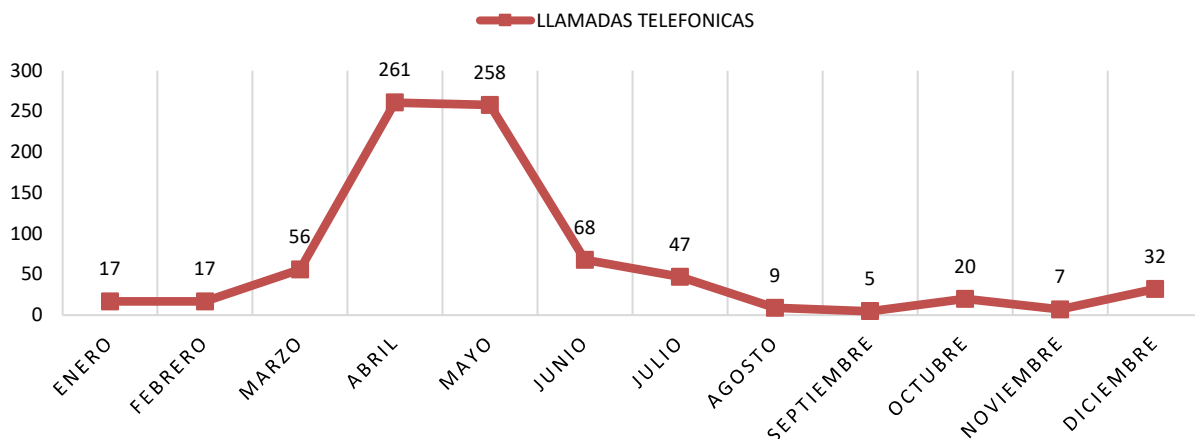
Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

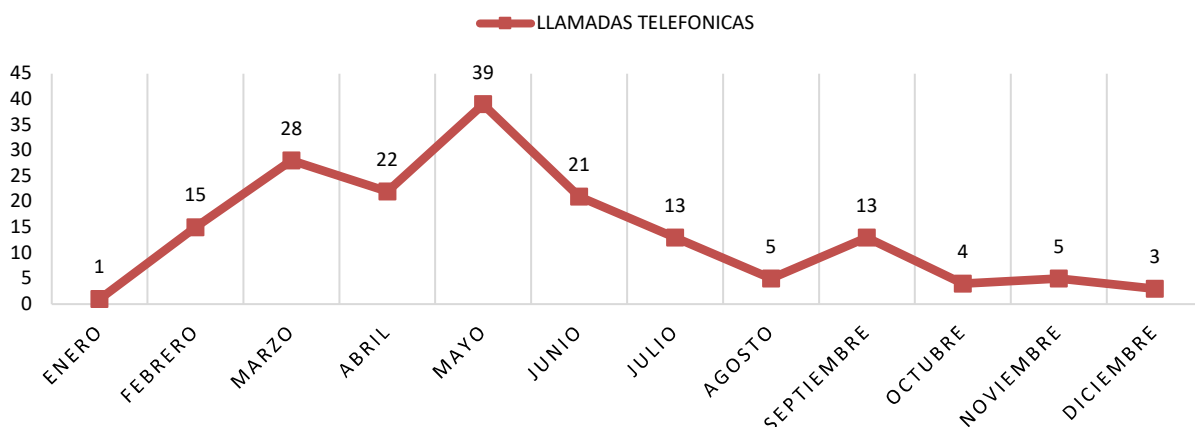
Código: 51.29.06.27

Versión 06

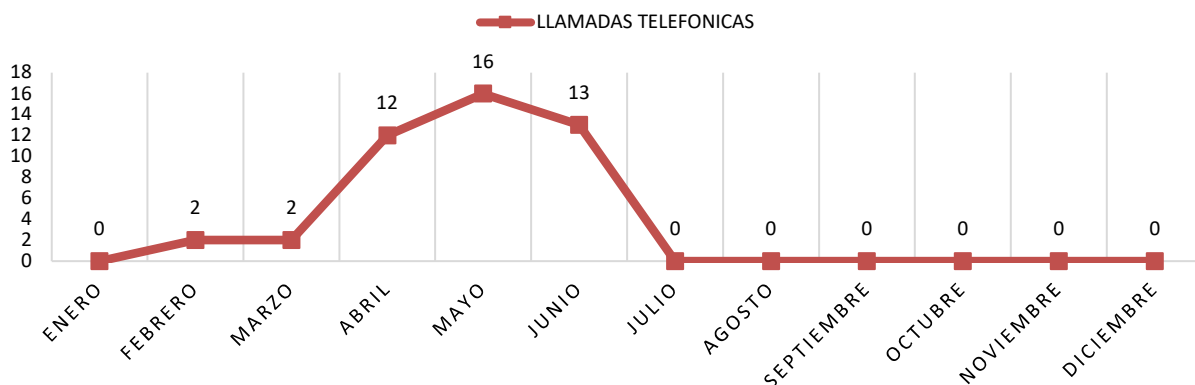
LLAMADAS TELEFONICAS LINEA 116 - PQR - AÑO 2020



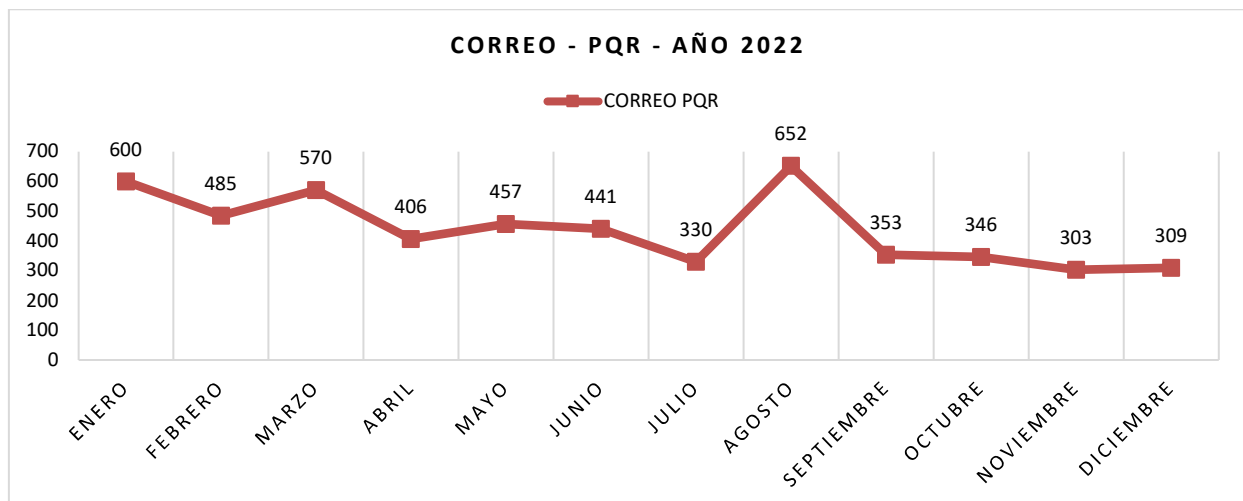
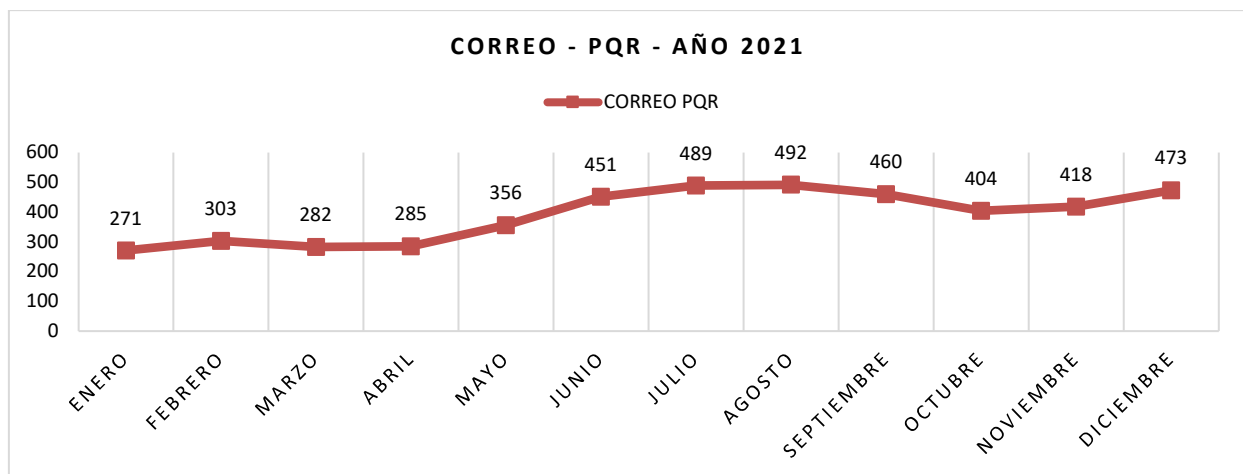
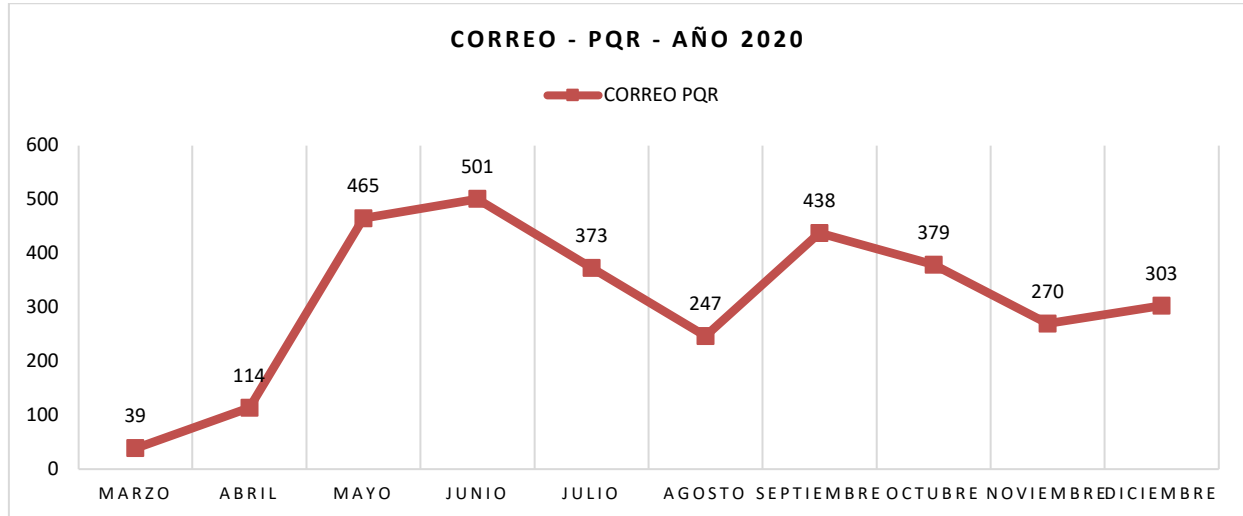
LLAMADAS TELEFONICAS LINEA 116 - PQR - AÑO 2021



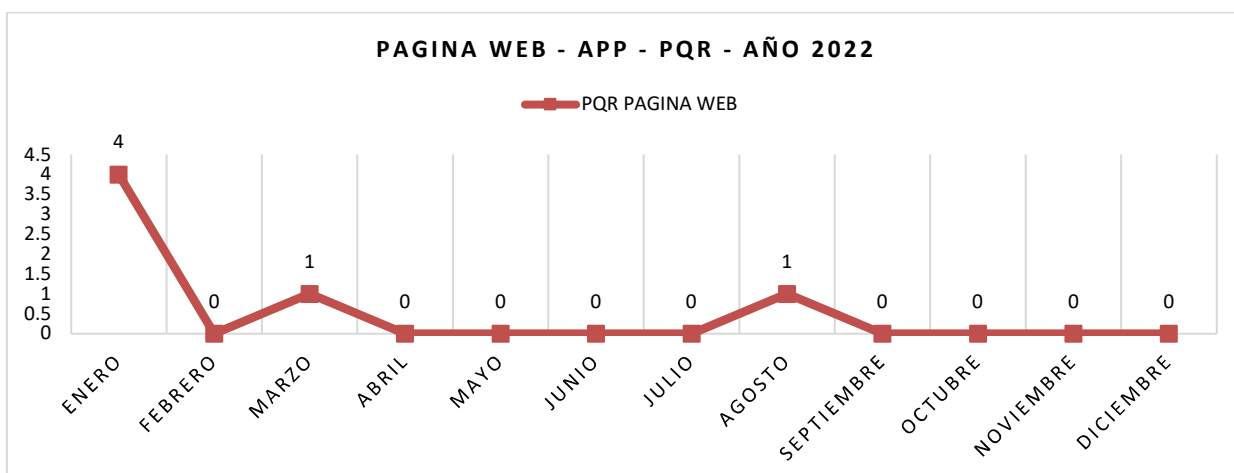
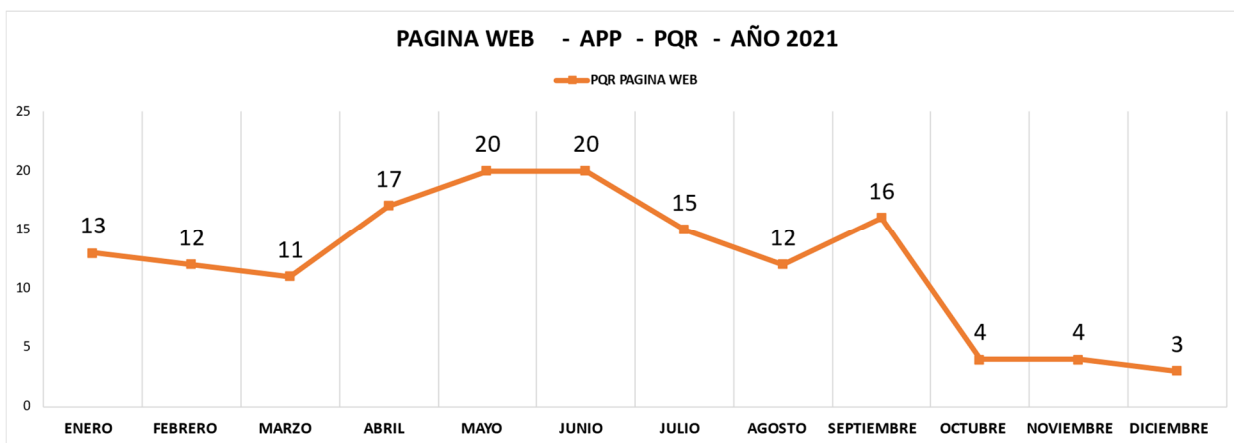
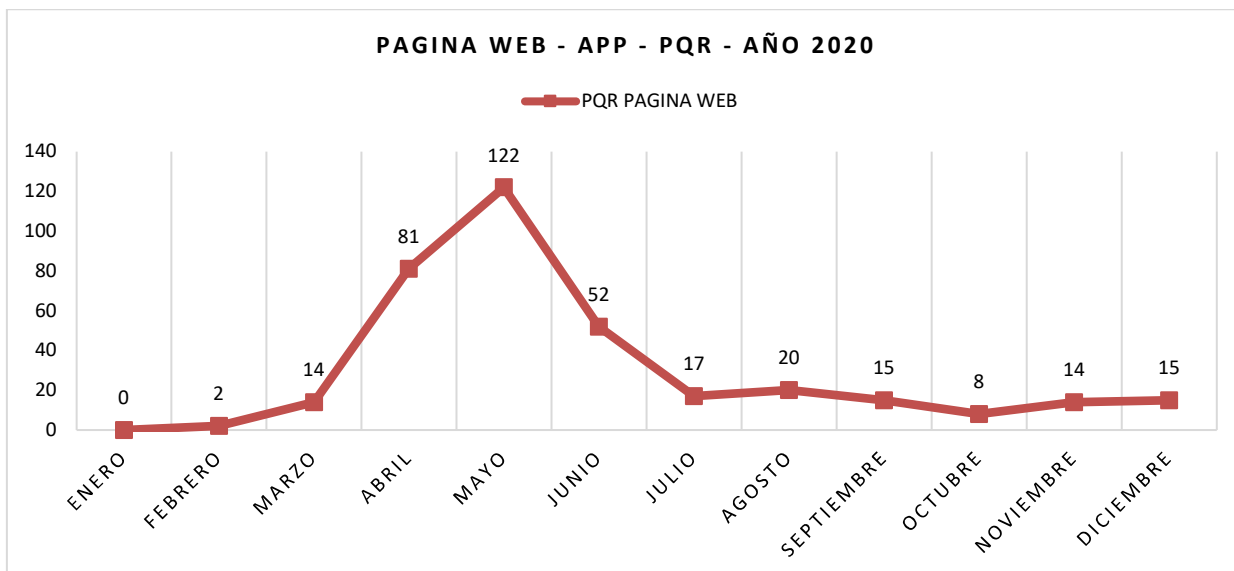
LLAMADAS TELEFONICAS LINEA 116 - PQR - AÑO 2022



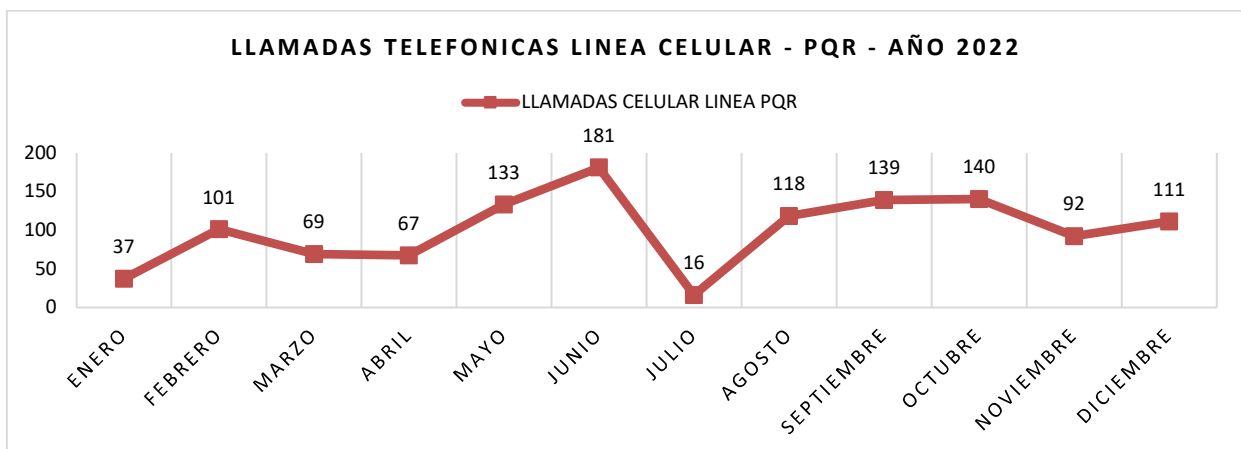
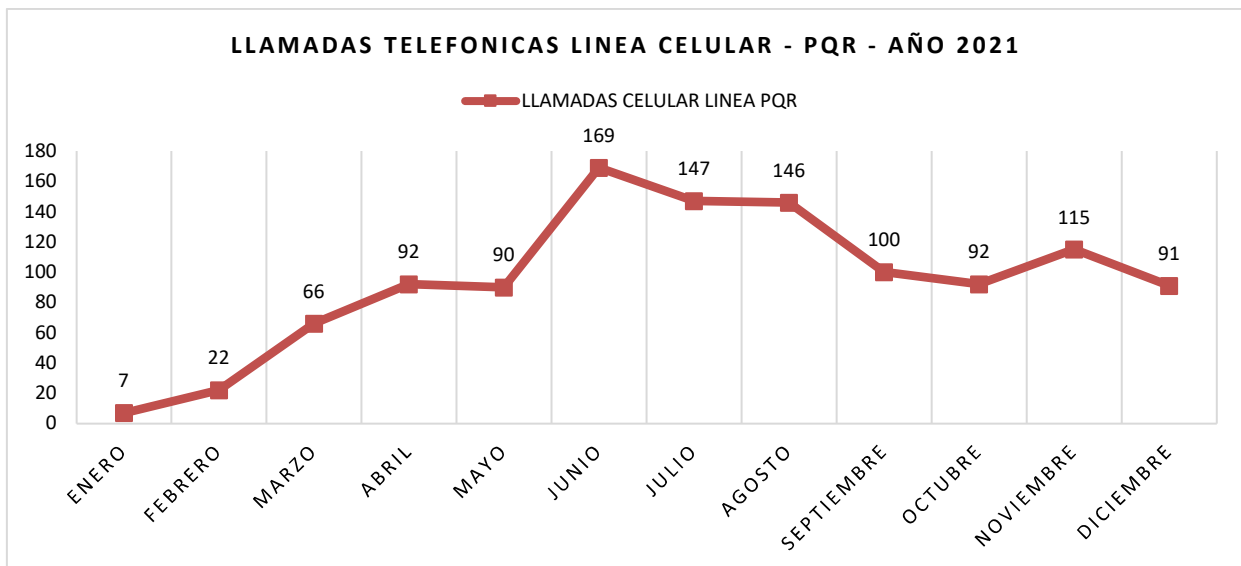
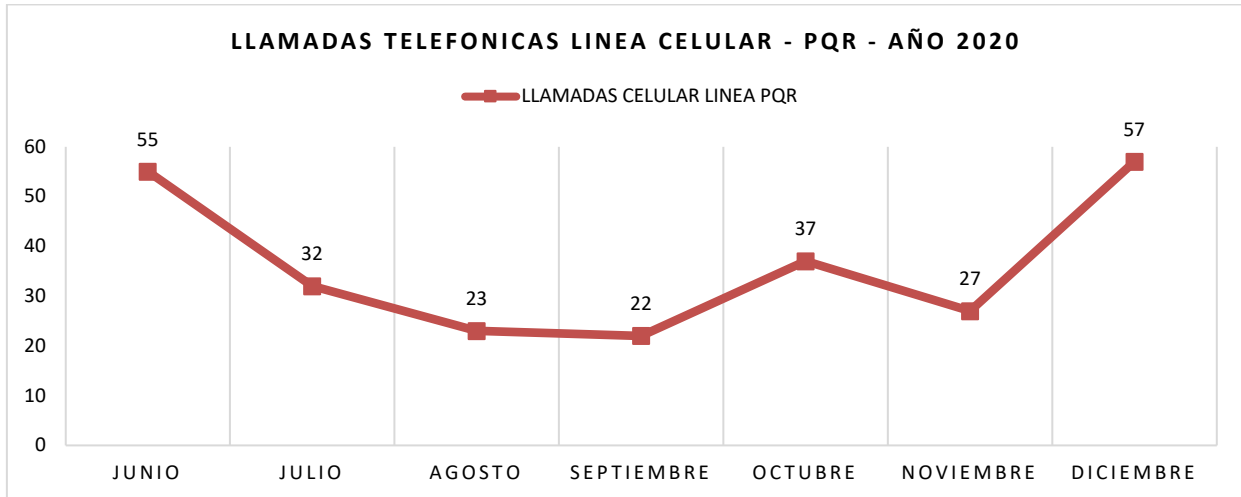
b. Correo electrónico pqr@eaay.gov.co



c. Página WEB y APP

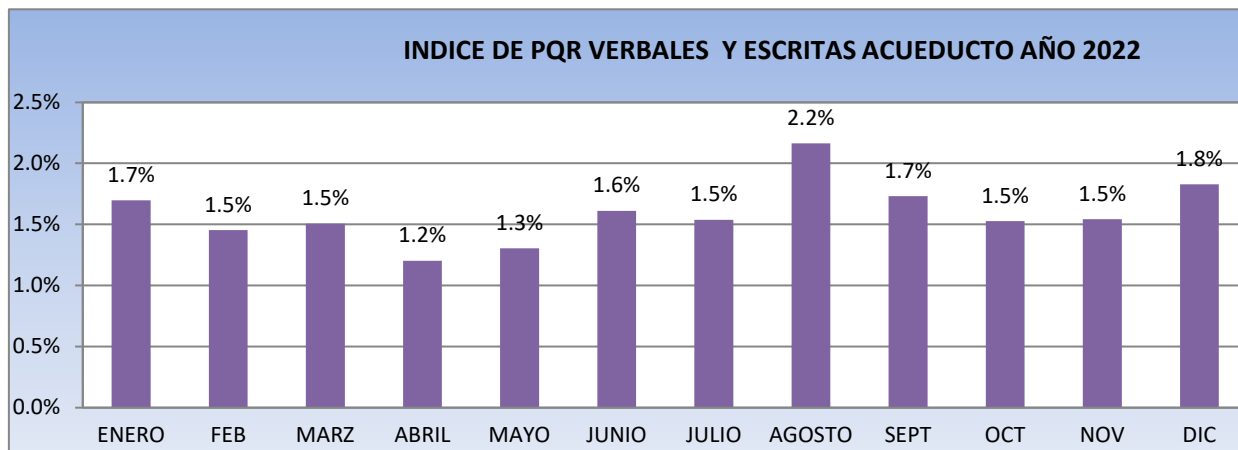


d. Línea de Celular PQR



12. INDICES PQR

ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ACUEDUCTO AÑO 2022



Para los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2022 se tiene un 1.7%, 1.5%, 1.5%, 1.2%, 1.3%, 1.6%, 1.5%, 2.2%, 1.7%, 1.5%, 1.5% 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 una disminución en relación a los resultados reportados en el año 2021.

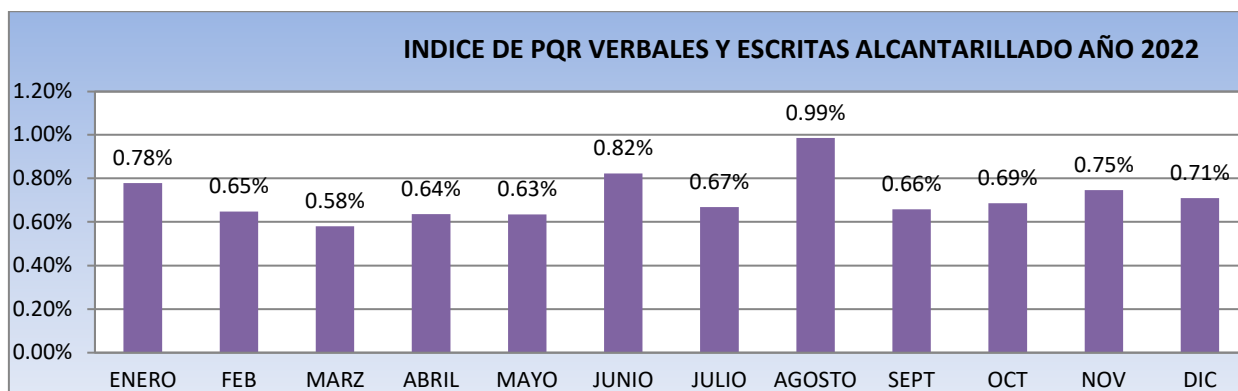
La propuesta de mejora se estableció en los siguientes puntos:

- ✓ 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 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.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.759-4	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		

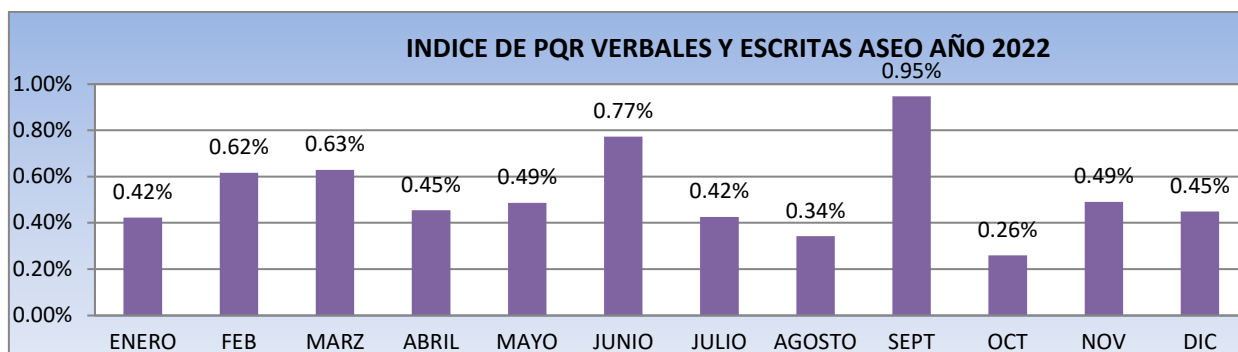
- ✓ Garantizar por parte de la Dirección Administrativa y Financiera el presupuesto para la vinculación de personal operativo (Inspectores) con experiencia que permita dar cumplimiento al plan propuesto.
- ✓ Adelantar proceso de compra de medidores para la venta.

ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ALCANTARILLADO AÑO 2022



Para los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2022 se tiene un 0.78%, 0.65%, 0.58%, 0.64%, 0.63%, 0.82%, 0.67%, 0.99%, 0.66%, 0.69%, 0.75% y 0.71% del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, presentando una disminución en relación a los resultados del año 2021.

ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ASEO AÑO 2022



Para los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2022 se tiene un 0.42%, 0.62%, 0.63%, 0.45%, 0.49%, 0.77%, 0.42%, 0.34%, 0.95, 0.26%, 0.49% y 0.45% 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 en relación a los resultados del año 2021.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 06	

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

- 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.
- 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.
- Normalización del personal operativo en las diferentes áreas de la Dirección Comercial.
- 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.
- Información en la parte posterior de la factura para que de manera preventiva realicen las revisiones a todos los puntos hidráulicos de los inmuebles.
- Indicar a los usuarios y/o suscriptores el pago de la factura única y exclusivamente en los puntos autorizados.
- El cobro de la mano de obra en el arreglo de fugas que se encuentren en la acometida y red interna del inmueble.

Nota. Los índices están hasta octubre pues no se ha reportado suscriptores facturados para noviembre y diciembre de 2022 por parte de la oficina de facturación.

12. PENDIENTES

- ❖ Realizar diagnóstico del cumplimiento de la NTC 6047, donde se incluya un capítulo de recomendaciones y plan de acción a seguir.
- ❖ Incluir dentro del orden del día en las reuniones que realice el comité creado según resolución 0521.18 del 17/05/2018, el tema de la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano.
- ❖ Incorporar en el Plan de Compras y Presupuesto las partidas a ejecutar, para cumplir con una atención a las personas de discapacidad.
- ❖ Que el software de gestión comercial permita:
 - Adjuntar archivos y/o documentos.
 - Cuenten con un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.
 - Emitir mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 06	

- Emitir mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario
- Permitir hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia
- Permitir monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
 - ❖ La página web para que la empresa tenga organizada su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales.
 - ❖ La Oficina de Sistemas cree la sección de transparencia y acceso a la información pública, donde se publique:
 - Mecanismos para la atención al ciudadano
 - Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público
 - Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno)
 - Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad
 - ❖ Actualizar los procedimientos de conformidad con el decreto 1166 de 2016.
 - ❖ Solución de requerimientos de SYSMAN en cuanto al módulo de reliquidaciones.
 - ❖ Normalizar los funcionarios que están vinculados en el área de PQR, pues después de estar capacitados o no les renuevan el contrato o son trasladados, generando retrasos en los procesos y afectación en la calidad de atención al usuario.

Agradecemos la atención prestada a la presente.

FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR
Profesional Oficina de PQR

Anexos. Ciento trece (113) Folios.