

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

831.25.01.00387.23

TITULO:	INFORME DE GESTIÓN OFICINA DE PQR A JUNIO DE 2023
FECHA:	10 DE JULIO DE 2023
ELABORÓ:	FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR // Profesional Oficina PQR
OBJETO:	PRESENTAR LAS ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLARON EN LA OFICINA DE PQR A JUNIO DE 2023
DESTINATARIO(S):	JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA// Gerente EAAAY NIXON HELDER MORA MENDOZA// Subgerente de Asuntos Corporativos ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Oficina de Planeación

JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA// Gerente EAAAY	
NIXON HELDER MORA MENDOZA// Subgerente de Asuntos Corporativos	
ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Oficina de Planeación	

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES			
	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 JUNIO DE 2023 - OFICINA DE PQR

Informe 827.25.01.00387 del 10 Julio de 2023
Elaboró: Freddy Alexander Larrota Cantor // Profesional Oficina de PQR.

	INFORMES			
	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	11
3. ESTADÍSTICA RECEPCIÓN	13
4. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	15
4.1 PQR POR CLASE DE SERVICIO	21
4.2 PQR FORMA DE PRESENTACIÓN	21
4.3 PQR POR TIPO DE REQUERIMIENTO.....	22
4.4 PQR POR TIPO DE CAUSAL – ACUEDUCTO	23
4.5 PQR POR TIPO DE CAUSAL – ALCANTARILLADO	25
4.6 PQR POR TIPO DE CAUSAL - ASEO	26
4.7 REGISTRO DE PQR POR FUNCIONARIO DE ATC	27
5. PQR CIUDADELA LA BENDICIÓN	30
6. RELIQUIDACIONES	31
7. MATRICULAS	38
8. CAPACITACIONES.....	39
9. REUNIONES CON LA COMUNIDAD	42
10. SUI - PQR.....	48
12. INDICES PQR.....	53
12. PENDIENTES.....	55

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última 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).*

	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, con las siguientes opciones:

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



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 matrículas 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:

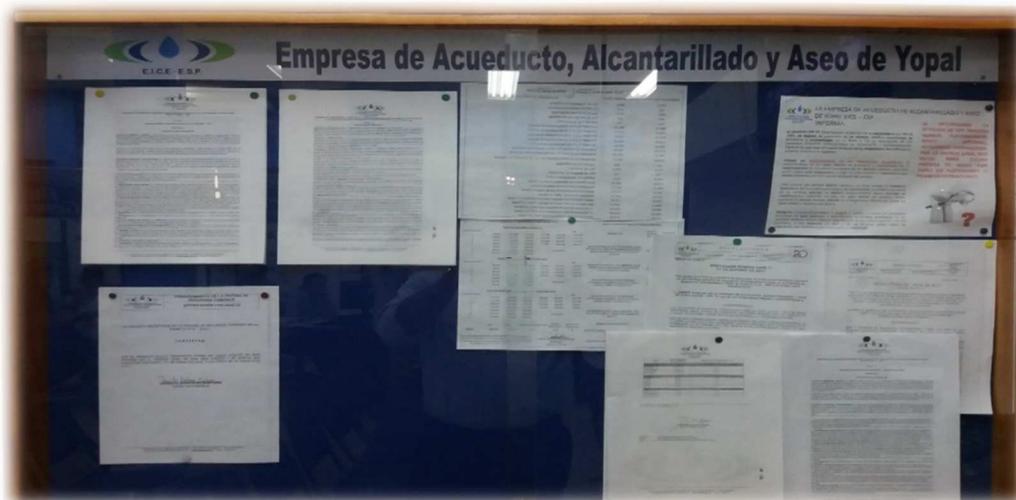
Ítem	CARACTERÍSTICAS
1	DISPENSADOR DE TIQUETES ELECTRÓNICOS EN ATRIL METÁLICO CON PANTALLA TOUCHSCREEN INCLUYE EQUIPO SERVIDOR E IMPRESORA TÉRMICA. Ver ÍTEM TIPO II
2	Actualización LICENCIA MAGISOFT QUE PERMITE LA ATENCIÓN MULTISERVICIOS, MULTIMEDIA. Licenciado a la Empresa De Acueducto, Alcantarillado 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 calificadoros de turnos que posee la empresa con la última versión del software MAGISOFT.
5	INSTALACIÓN, CAPACITACIÓN E IMPLEMENTACIÓN en sitio mínimo por tres (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

	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.

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.





INFORMES



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



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

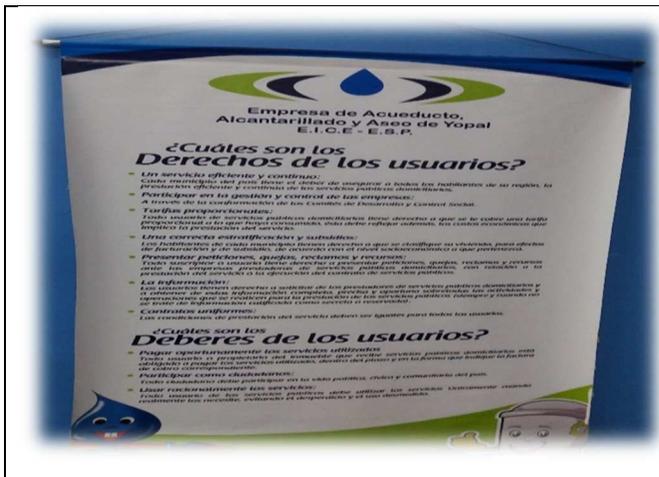
A la fecha, los puntos de recaudo autorizados son:

- BANCO DE BOGOTA
- SUPERGIROS
- AVALPAY
- CORRESPONSALES BANCARIOS ATH – GRUPO AVAL
- PSE.

ÁREA DE ATENCIÓN FIDELIZACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO



PUBLICIDAD UBICADA EN LA DIRECCIÓN COMERCIAL



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

Hasta la fecha 30 de junio de 2023, se encuentran laborando las siguientes personas:

ITEM	NOMBRE	ACTIVIDAD QUE DESARROLLA
1	Inés Rocely Diaz Albarracin	RECEPCIÓN
2	Henry Alberto Ayala Plazas	ATC
3	Ingrid Julieth Ortiz Mariño	ATC
4	María Edilsa Sánchez Sanabria	ATC
5	Claudia Lorena Aranguren	ATC
6	Laura Melisa Camargo	ATC - LA BENDICIÓN
7	Álvaro Soledad	INSPECTOR VISITAS DE CAMPO DE LAS PQR
8	Wilson Useche Arévalo	INSPECTOR VISITAS DE CAMPO DE LAS PQR
9	Héctor Rodríguez Africano	INSPECTOR VISITAS DE CAMPO DE LAS PQR
10	Nubia Vargas	SEGUIMIENTO PQR - ENTREGA Y RECEPCION DE TRABAJO DE CAMPO
11	Marco Aurelio Mesa Rivero	INSPECTOR - MENSAJERIA DE LA OFICINA DE PQR
12	Nicoll Geraldine Jiménez Rojas	CELULAR - CORREO -LINEA 116 - INSPECTOR VISITAS DE CAMPO DE LAS PQR
13	Edilce Burgos Botia	RELIQUIDACIONES Y CIERRE DE PQR EN SYSMAN
14	Jhon Avendaño	RELIQUIDACIONES Y CIERRE DE PQR EN SYSMAN
15	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

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

		ATC CHAT INTERACTIVO
16	Johny Alveiro Duran Bonet	GESTIÓN DOCUMENTAL TODA LA DIRECCIÓN COMERCIAL
17	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.
18	Freddy Alexander Larrota Cantor	LIDER DEL PROCESO
19	Paula Forero	ENCARGO CARTERA
20	Nelcy Vargas Rodríguez	APOYO PARA LAS RESPUESTAS DE LAS PQR ESCRITAS Y VERBALES.

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

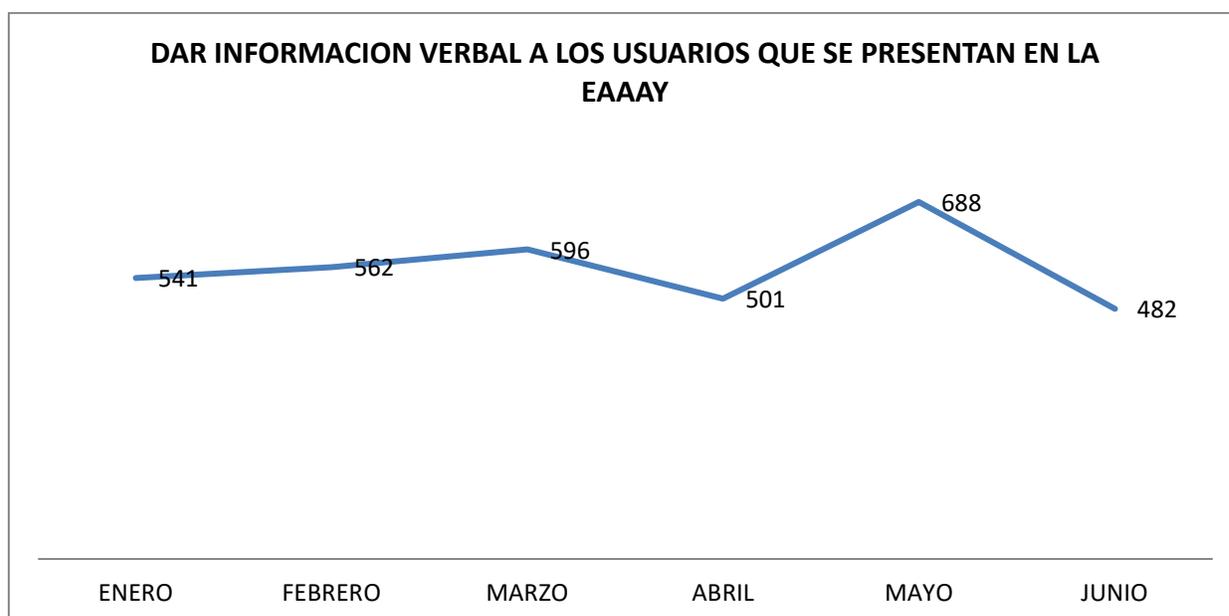
MOTOS OFICINA DE PQR

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

3. ESTADÍSTICA RECEPCIÓN

En la recepción a junio de 2023 se atendieron aproximadamente 4.340 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 marzo con 596 y mayo 688.

En el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de la información entregada por la recepción a suscriptores o usuarios a junio de 2023.



En los siguientes cuadros se detallan las soluciones entregadas a los suscriptores o usuarios a junio de 2023, los pendientes corresponden en su mayoría a fugas que no se alcanzan a solucionar en el mes y quedan pendientes para el próximo:

ENERO DE 2023			
ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	81	1	82
OTRAS	114	0	114
NOVEDADES ALCANTARILLADO	8	0	8
NOVEDADES ASEO	18	0	18
TOTAL	221	1	222

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

FEBRERO DE 2023			
ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	41	2	43
OTRAS	89	0	89
NOVEDADES ALCANTARILLADO	10	0	10
NOVEDADES ASEO	21	0	21
TOTAL	161	2	163

MARZO DE 2023			
ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	65	7	72
OTRAS	91	0	91
NOVEDADES ALCANTARILLADO	8	0	8
NOVEDADES ASEO	15	0	15
TOTAL	179	7	186

ABRIL DE 2023			
ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	55	0	55
OTRAS	91	0	91
NOVEDADES ALCANTARILLADO	13	0	13
NOVEDADES ASEO	13	0	13
TOTAL	172	0	172

MAYO DE 2023			
ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	96	2	98
OTRAS	102	0	102
NOVEDADES ALCANTARILLADO	16	1	17
NOVEDADES ASEO	19	0	19
TOTAL	233	3	236

JUNIO DE 2023			
ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	60	1	61
OTRAS	104	0	104
NOVEDADES ALCANTARILLADO	11	0	11
NOVEDADES ASEO	7	0	7
TOTAL	182	1	183

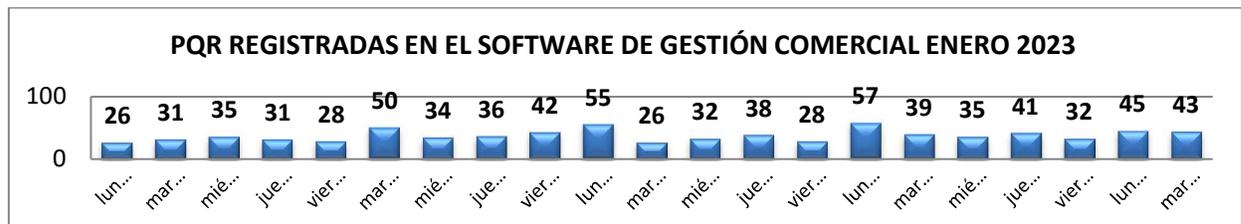
ANEXO 1. SOPORTES DE RECEPCIÓN DE ENERO A JUNIO DE 2023

4. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

A junio de 2023 en el Software de Gestión Comercial se registraron 5.609 PQR, resultado obtenido de la diferencia entre la primera PQR del 02 de enero de 2023, con número 61688 y la última del 30 de junio de 2023 con número 67297, al realizar la clasificación por servicio, se obtuvieron 8.036 registros entre verbales, escritas, telefónicas y correo electrónico, con lo cual es pertinente aclarar que 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, asimismo las creadas por error hacen que se presenten diferencia frente al total tabuladas.

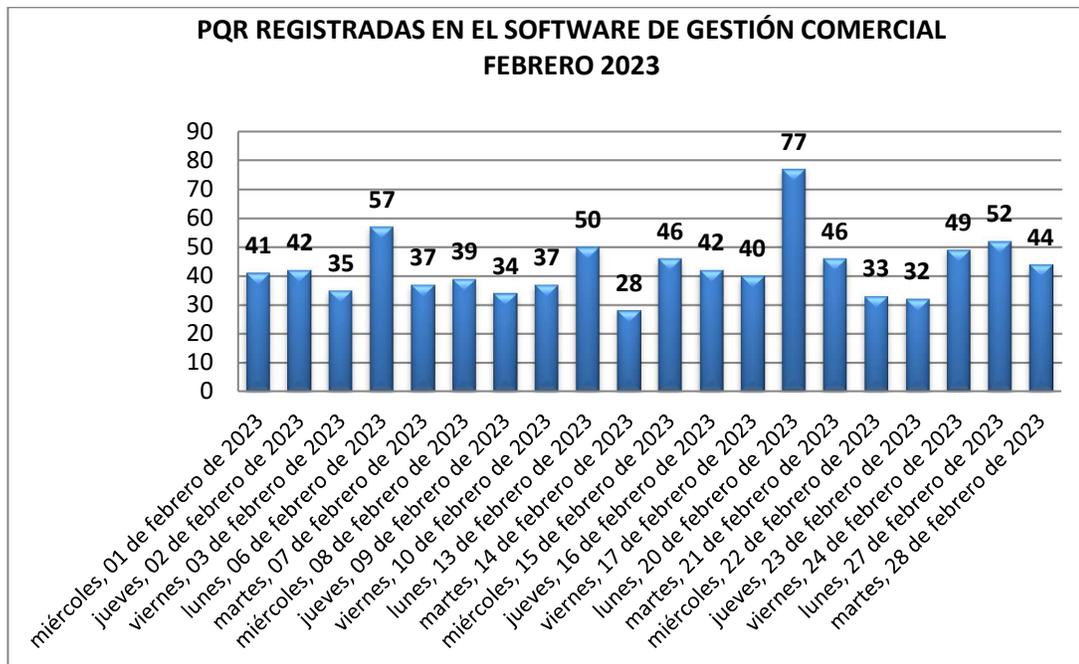
Para enero se presentaron 784 PQR con 1.209 registros, siendo el 10 de enero con el mayor número de PQR con 57 y el 02 de enero con el menor número con 26 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para enero de 2023:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL ENERO 2023				
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL REGISTROS PQR	CREADAS POR ERROR
lunes, 02 de enero de 2023	61688 - 61713	26	38	
martes, 03 de enero de 2023	61714 - 61744	31	45	3
miércoles, 04 de enero de 2023	61745 - 61779	35	44	1
jueves, 05 de enero de 2023	61780 - 61810	31	51	
viernes, 06 de enero de 2023	61811 - 61838	28	45	1
martes, 10 de enero de 2023	61839 - 61888	50	89	
miércoles, 11 de enero de 2023	61889 - 61922	34	54	
jueves, 12 de enero de 2023	61923 - 61958	36	47	
viernes, 13 de enero de 2023	61959 - 62000	42	66	1
lunes, 16 de enero de 2023	62001 - 62055	55	84	1
martes, 17 de enero de 2023	62056 - 62081	26	36	1
miércoles, 18 de enero de 2023	62082 - 62113	32	53	
jueves, 19 de enero de 2023	62114 - 62151	38	58	
viernes, 20 de enero de 2023	62152 - 62179	28	40	
lunes, 23 de enero de 2023	62180 - 62236	57	75	4
martes, 24 de enero de 2023	62237 - 62275	39	67	2
miércoles, 25 de enero de 2023	62276 - 62310	35	57	5
jueves, 26 de enero de 2023	62311 - 62351	41	69	
viernes, 27 de enero de 2023	62352 - 62383	32	46	
lunes, 30 de enero de 2023	62384 - 62428	45	72	3
martes, 31 de enero de 2023	62429 - 62471	43	73	5
TOTAL		784	1209	27



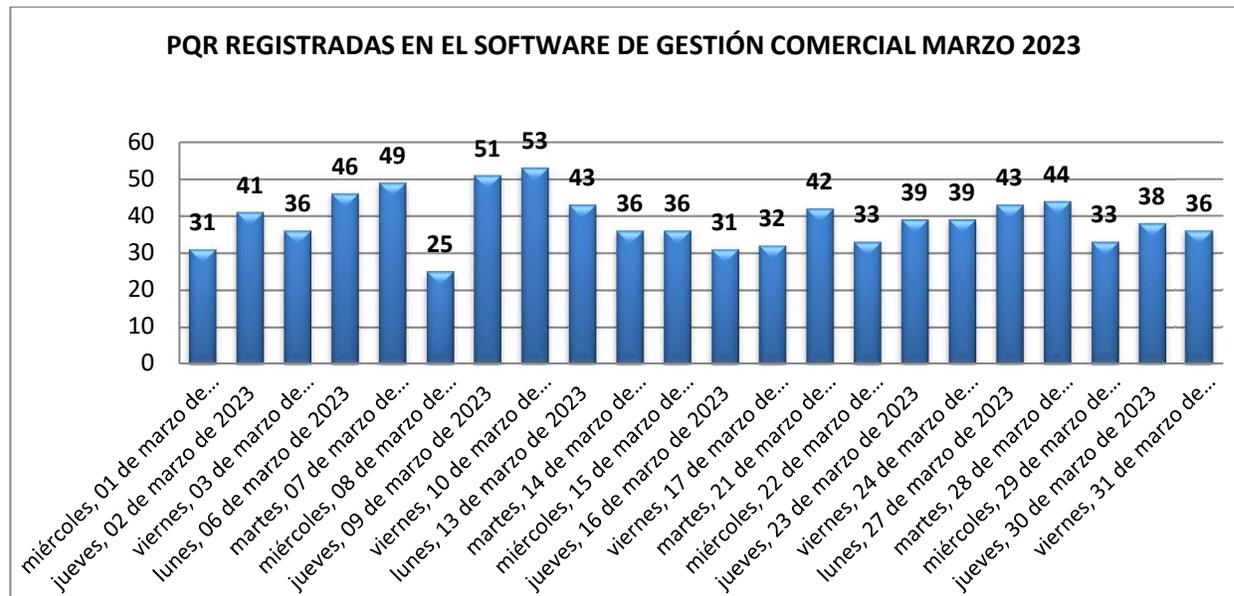
Para febrero se presentaron 861 PQR con 1.333 registros, siendo el 20 de febrero con el mayor número de PQR con 77 y el 14 de febrero con el menor número con 28 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para febrero de 2023:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL FEBRERO 2023				
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL REGISTROS PQR	CREADAS POR ERROR
miércoles, 01 de febrero de 2023	62472 - 62512	41	69	
jueves, 02 de febrero de 2023	62513 - 62554	42	71	2
viernes, 03 de febrero de 2023	62555 - 62589	35	55	2
lunes, 06 de febrero de 2023	62590 - 62646	57	72	1
martes, 07 de febrero de 2023	62647 - 62683	37	61	1
miércoles, 08 de febrero de 2023	62684 - 62722	39	62	1
jueves, 09 de febrero de 2023	62723 - 62756	34	51	2
viernes, 10 de febrero de 2023	62757 - 62793	37	63	2
lunes, 13 de febrero de 2023	62794 - 62843	50	81	1
martes, 14 de febrero de 2023	62844 - 62871	28	39	1
miércoles, 15 de febrero de 2023	62872 - 62917	46	71	2
jueves, 16 de febrero de 2023	62918 - 62959	42	65	
viernes, 17 de febrero de 2023	62960 - 62999	40	59	1
lunes, 20 de febrero de 2023	63000 - 63076	77	97	2
martes, 21 de febrero de 2023	63077 - 63122	46	71	1
miércoles, 22 de febrero de 2023	63123 - 63155	33	57	1
jueves, 23 de febrero de 2023	63156 - 63187	32	51	1
viernes, 24 de febrero de 2023	63188 - 63236	49	75	
lunes, 27 de febrero de 2023	63237 - 63288	52	80	1
martes, 28 de febrero de 2023	63289 - 63332	44	83	
TOTAL		861	1333	22



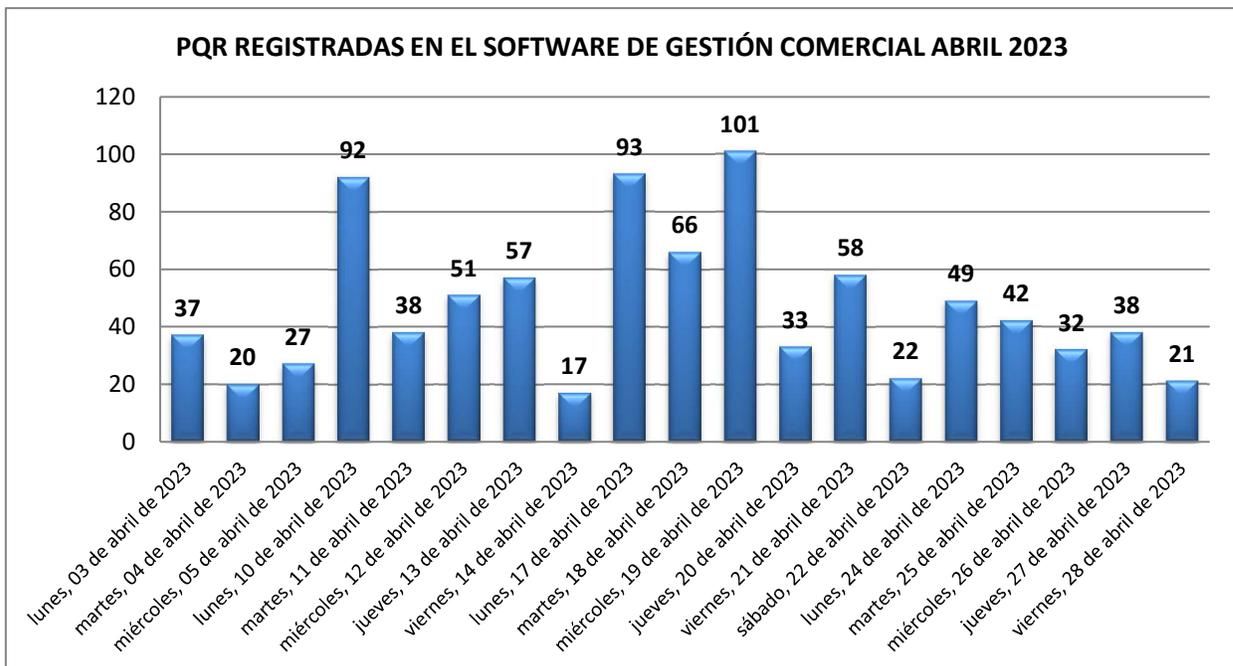
Para marzo se presentaron 857 PQR con 1.277 registros, siendo el 10 de marzo con el mayor número de PQR con 53 y el 8 de marzo con el menor número con 25 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para marzo de 2023:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL MARZO 2023				
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL REGISTROS PQR	CREADAS POR ERROR
miércoles, 01 de marzo de 2023	63333 - 63363	31	46	
jueves, 02 de marzo de 2023	63364 - 63404	41	58	
viernes, 03 de marzo de 2023	63405 - 63440	36	52	1
lunes, 06 de marzo de 2023	63441 - 63486	46	75	
martes, 07 de marzo de 2023	63487 - 63535	49	71	1
miércoles, 08 de marzo de 2023	63536 - 63560	25	43	1
jueves, 09 de marzo de 2023	63561 - 63611	51	76	2
viernes, 10 de marzo de 2023	63612 - 63664	53	74	3
lunes, 13 de marzo de 2023	63665 - 63707	43	59	
martes, 14 de marzo de 2023	63708 - 63743	36	60	1
miércoles, 15 de marzo de 2023	63744 - 63779	36	50	
jueves, 16 de marzo de 2023	63780 - 63810	31	47	1
viernes, 17 de marzo de 2023	63811 - 63842	32	53	
martes, 21 de marzo de 2023	63843 - 63884	42	61	
miércoles, 22 de marzo de 2023	63885 - 63917	33	51	
jueves, 23 de marzo de 2023	63918 - 63956	39	57	
viernes, 24 de marzo de 2023	63957 - 63995	39	54	1
lunes, 27 de marzo de 2023	63996 - 64038	43	61	1
martes, 28 de marzo de 2023	64039 - 64082	44	69	
miércoles, 29 de marzo de 2023	64083 - 64115	33	56	1
jueves, 30 de marzo de 2023	64116 - 64153	38	53	
viernes, 31 de marzo de 2023	64154 - 64189	36	51	1
TOTAL		857	1277	14



Para abril se presentaron 894 PQR con 1.220 registros, siendo el 19 de abril con el mayor número de PQR con 101 y el 14 de abril con el menor número con 17 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para abril de 2023:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL ABRIL 2023				
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL REGISTROS PQR	CREADAS POR ERROR
lunes, 03 de abril de 2023	64190 - 64226	37	51	
martes, 04 de abril de 2023	64227 - 64246	20	29	1
miércoles, 05 de abril de 2023	64247 - 64273	27	41	
lunes, 10 de abril de 2023	64274 - 64365	92	116	3
martes, 11 de abril de 2023	64366 - 64403	38	57	1
miércoles, 12 de abril de 2023	64404 - 64454	51	76	3
jueves, 13 de abril de 2023	64455 - 64511	57	75	1
viernes, 14 de abril de 2023	64512 - 64528	17	27	1
lunes, 17 de abril de 2023	64529 - 64621	93	125	
martes, 18 de abril de 2023	64622 - 64687	66	84	
miércoles, 19 de abril de 2023	64688 - 64788	101	123	2
jueves, 20 de abril de 2023	64790 - 64822	33	40	1
viernes, 21 de abril de 2023	64823 - 64880	58	75	1
sábado, 22 de abril de 2023	64881 - 64902	22	21	
lunes, 24 de abril de 2023	64902 - 64950	49	82	
martes, 25 de abril de 2023	64951 - 64992	42	63	
miércoles, 26 de abril de 2023	64993 - 65024	32	53	
jueves, 27 de abril de 2023	65025 - 65062	38	54	3
viernes, 28 de abril de 2023	65063 - 65083	21	28	
TOTAL		894	1220	17



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

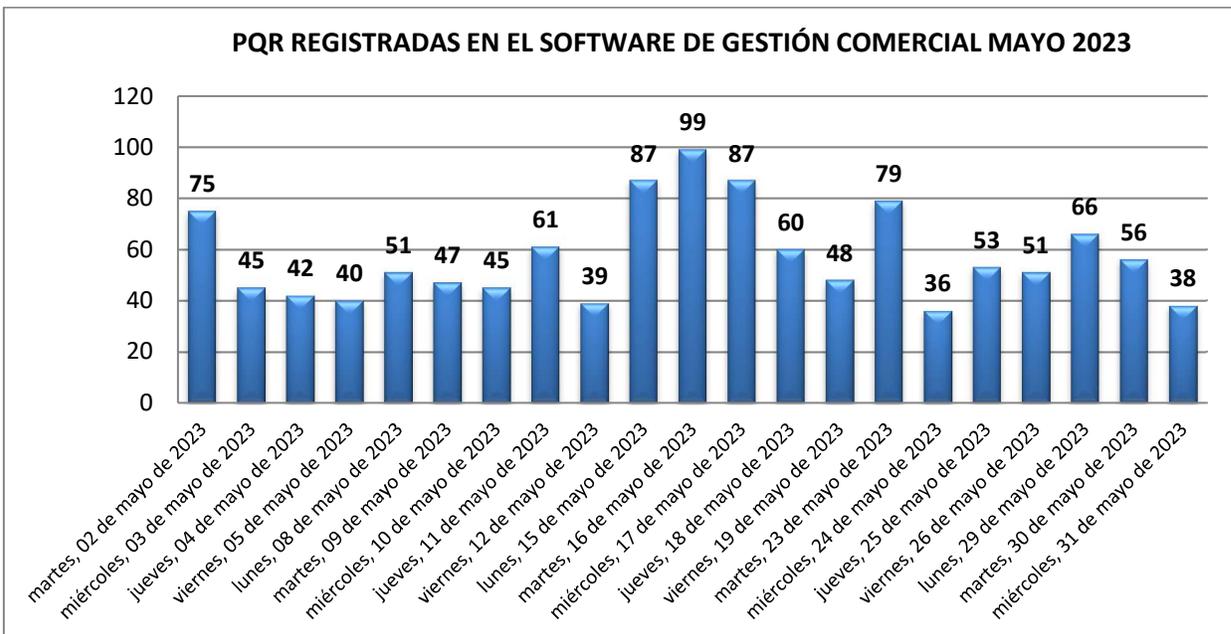
Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

Para mayo se presentaron 1.205 PQR con 1.613 registros, siendo el 16 de mayo con el mayor número de PQR con 99 y el 24 de mayo con el menor número con 36 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para mayo de 2023:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL MAYO 2023				
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL REGISTROS PQR	CREADAS POR ERROR
martes, 02 de mayo de 2023	65084 - 65158	75	97	2
miércoles, 03 de mayo de 2023	65159 - 65203	45	55	1
jueves, 04 de mayo de 2023	65204 - 65245	42	72	1
viernes, 05 de mayo de 2023	65246 - 65285	40	62	1
lunes, 08 de mayo de 2023	65286 - 65336	51	81	3
martes, 09 de mayo de 2023	65337 - 65383	47	66	1
miércoles, 10 de mayo de 2023	65384 - 65428	45	74	1
jueves, 11 de mayo de 2023	65429 - 65489	61	80	1
viernes, 12 de mayo de 2023	65490 - 65528	39	50	2
lunes, 15 de mayo de 2023	65529 - 65615	87	111	4
martes, 16 de mayo de 2023	65616 - 65714	99	120	2
miércoles, 17 de mayo de 2023	65715 - 65801	87	106	1
jueves, 18 de mayo de 2023	65802 - 65861	60	69	2
viernes, 19 de mayo de 2023	65862 - 65909	48	68	1
martes, 23 de mayo de 2023	65910 - 65988	79	105	1
miércoles, 24 de mayo de 2023	65989 - 66024	36	49	1
jueves, 25 de mayo de 2023	66025 - 66077	53	71	1
viernes, 26 de mayo de 2023	66078 - 66128	51	70	
lunes, 29 de mayo de 2023	66129 - 66194	66	80	1
martes, 30 de mayo de 2023	66195 - 66250	56	82	3
miércoles, 31 de mayo de 2023	66251 - 66288	38	45	3
TOTAL		1205	1613	33





INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

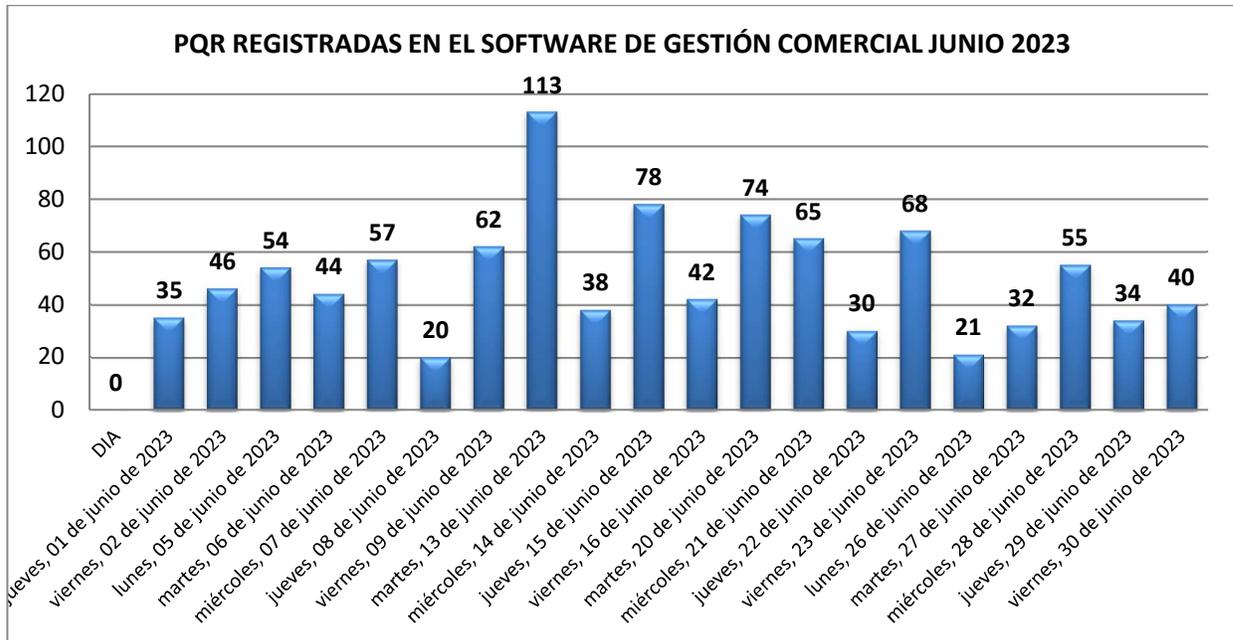
Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

Para junio se presentaron 1.008 PQR con 1.395 registros, siendo el 13 de junio con el mayor número de PQR con 113 y el 8 de junio con el menor número con 20 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para junio de 2023:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL JUNIO 2023				
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL, REGISTROS PQR	CREADAS POR ERROR
jueves, 01 de junio de 2023	66289 - 66323	35	50	
viernes, 02 de junio de 2023	66324 - 66369	46	63	1
lunes, 05 de junio de 2023	66370 - 66423	54	69	1
martes, 06 de junio de 2023	66424 - 66467	44	61	
miércoles, 07 de junio de 2023	66468 - 66524	57	80	1
jueves, 08 de junio de 2023	66525 - 66544	20	23	1
viernes, 09 de junio de 2023	66545 - 66607	62	80	
martes, 13 de junio de 2023	66608 - 66720	113	147	2
miércoles, 14 de junio de 2023	66721 - 66758	38	45	
jueves, 15 de junio de 2023	66759 - 66836	78	98	
viernes, 16 de junio de 2023	66837 - 66878	42	53	
martes, 20 de junio de 2023	66879 - 66952	74	111	
miércoles, 21 de junio de 2023	66953 - 67017	65	89	
jueves, 22 de junio de 2023	67018 - 67047	30	41	
viernes, 23 de junio de 2023	67048 - 67115	68	93	
lunes, 26 de junio de 2023	67116 - 67136	21	33	
martes, 27 de junio de 2023	67137 - 67168	32	54	
miércoles, 28 de junio de 2023	67169 - 67223	55	80	
jueves, 29 de junio de 2023	67224 - 67257	34	60	
viernes, 30 de junio de 2023	67258 - 67297	40	65	
TOTAL		1008	1395	6



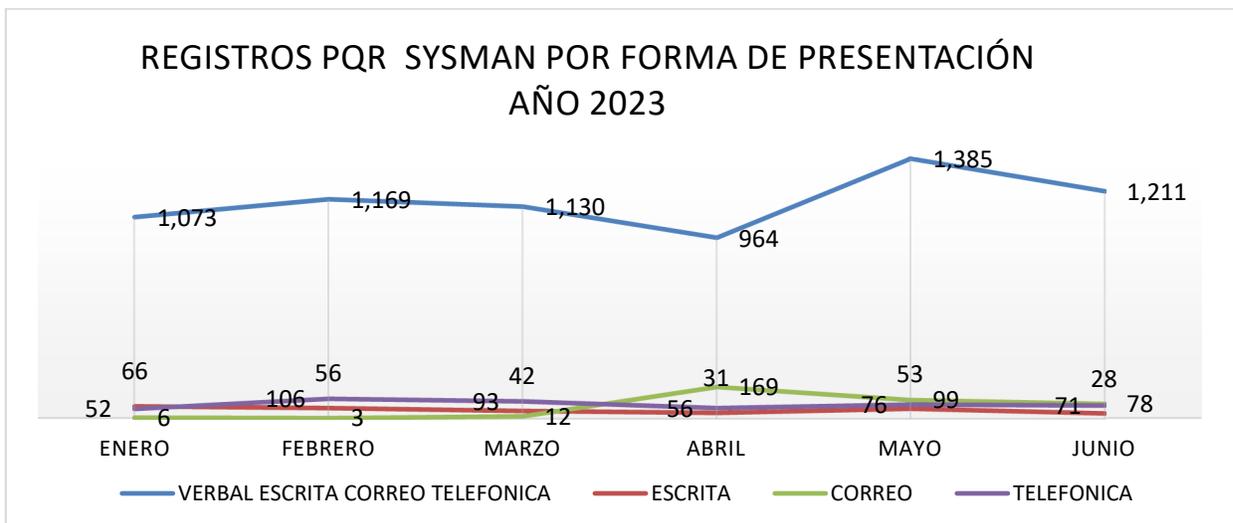
4.1 PQR POR CLASE DE SERVICIO

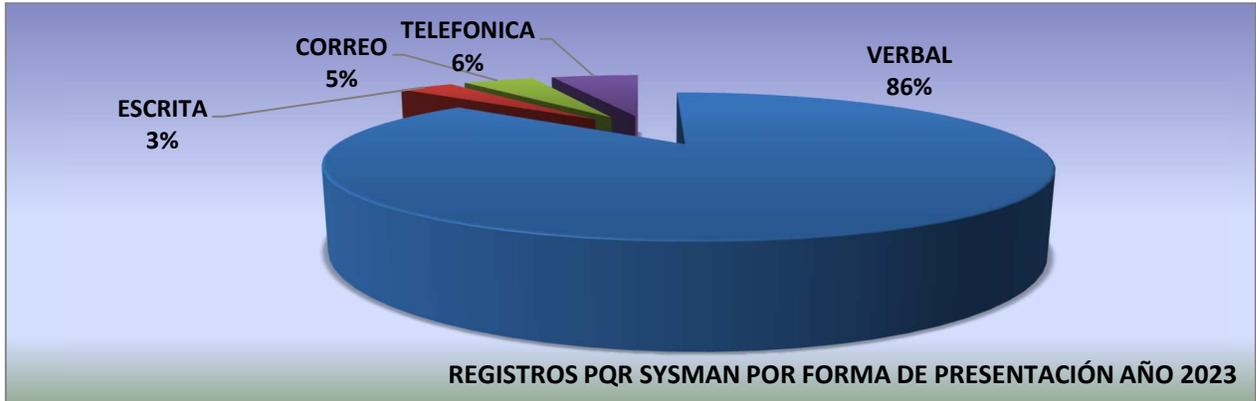
A junio de 2023 de los 8.036 registros de PQR en el Software de Gestión Comercial, 4.994 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 62.1%, 1.904 por el servicio de alcantarillado equivalente al 23.7% y 1.138 por el servicio de aseo equivalente al 14.2%, en el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de las PQR por clase de servicio:



4.2 PQR FORMA DE PRESENTACIÓN

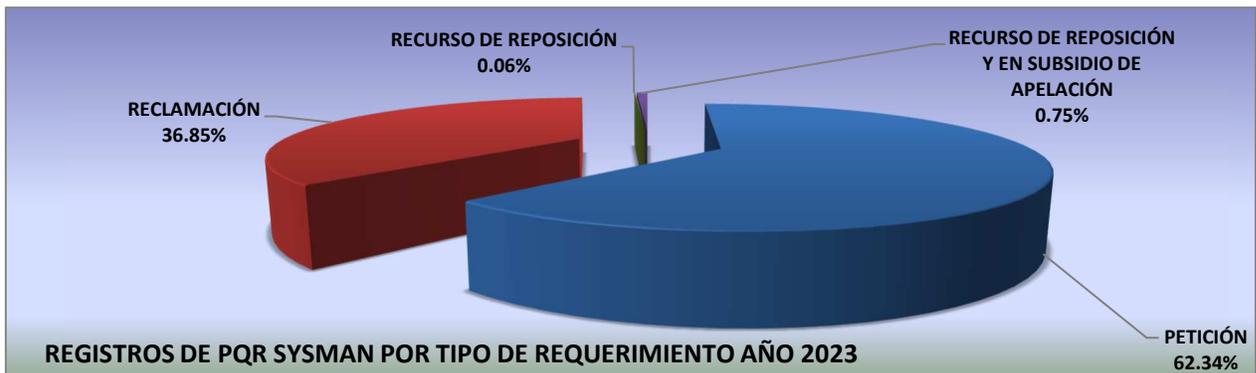
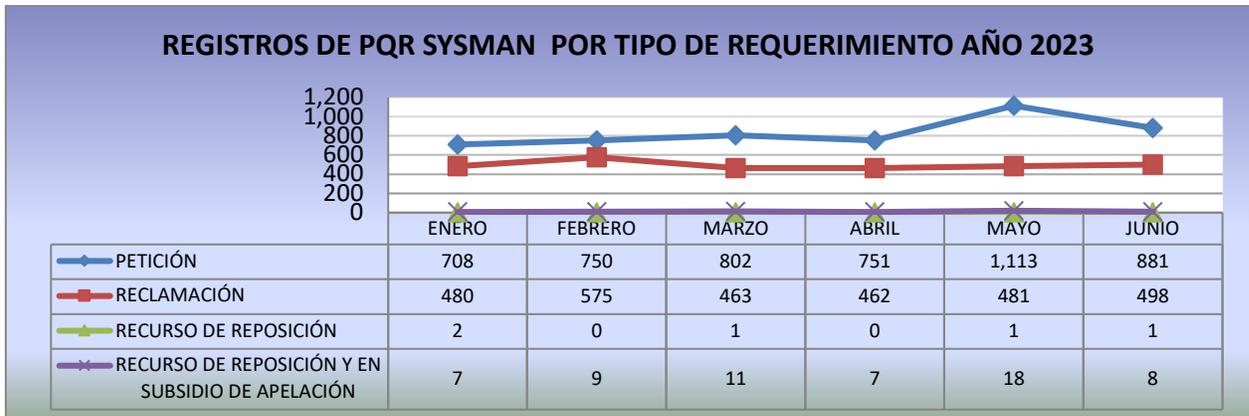
A junio de 2023 de los 8.036 registros de PQR en el Software de Gestión Comercial, 6.939 fueron verbales equivalen 86.3%, 276 escritas equivalen al 3.4%, telefónicas 454 equivalen al 5.6% y correo electrónico 367 equivalen 4.6%, en el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de las PQR por forma de presentación:





4.3 PQR POR TIPO DE REQUERIMIENTO

A junio de 2023 de los 8.036 registros de PQR en el Software de Gestión Comercial, 5.012 fueron peticiones equivalen 62%, 2.959 reclamaciones equivalen 37%, 5 recursos de reposición equivalen 0.06% y 60 recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la SSPD equivalen 0.75%, en el siguiente gráfico se detallan el comportamiento de las PQR por tipo de requerimiento:





INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

4.4 PQR POR TIPO DE CAUSAL – ACUEDUCTO

A junio de 2023 de los 4.994 registros de 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 570 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 492 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 192 registros, en el siguiente cuadro se detalla el comportamiento de las PQR por tipo de causal requerimiento para el servicio de acueducto:

RECLAMACIÓN								
CAUSAL		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
1	INCONFORMIDAD CON EL AFORO	3	10	1	1	7	4	26
10	COBRO DE MEDIDOR			1		1		2
11	COBROS DE CARGOS POR PRESTACIÓN DEL SERVICIO							0
13	COBROS DE OTROS		2	4	1	3		10
14	DESCUENTO POR		1					
15	SUSPENSION POR	1	2			1		4
17	ESTRATO INCORRECTO			2	3	5	1	11
18	CLASE DE USO INCORRECTO		5	1	3		2	11
19	TARIFA INCORRECTA						1	1
22	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADA	93	110	74	98	87	108	570
20	COBROS POR PROMEDIO	77	91	90	73	87	74	492
22	PAGO SIN ABONO	2		1			2	5
26	LECTURA INCONR				1			1
27	INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	42	37	31	24	25	33	192
3	COBROS INOPORTUNOS		1		2		1	4
40	CAMBIO DE MEDID							
4	COBROS DESCON		1					1
41	TERMINACION DEL CONTRATO							
9	COBROS POR CON			1	2			3
5	COBRO POR SERV			1		1		2
49	FALLA EN LA CON		1				1	
36	FALLA EN LA PRESSTACION DEL SERVICIO	1	4	1				
7	COBRO MULTIPLE	1						1

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a junio de 2023 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 1.347, la segunda MEDIDOR HURTADO con 1.104, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 332 registros, la cuarta FUGA EN EL MEDIDOR con 235 y la quinta SUSPENSIONES TEMPORALES con 213 registros.



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

PETICIÓN								
CAUSAL		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
53	FUGA EN EL MEDIDOR	42	40	33	36	40	44	235
54	SOLICITUD NUEVA	2	5	5	1	2	1	16
55	SUSPENSIONES TEMPORALES POR MUTUO ACUERDO	49	42	41	22	34	25	213
56	CAMBIO DE DATOS	50	55	69	54	59	45	332
57	TERMINACION DEL CONTRATO	13	7	6	2	8	10	46
58	REPOSICION DEL MEDIDOR	142	204	262	121	307	311	1347
59	PETICION PARA CAMBIO DE REGISTROS	3	9	6	4	6	5	33
60	ANOMALIAS EN EL MEDIDOR	3	1	3	1	2	3	13
61	COMPRA DE CAMARA DE REGISTRO	1	1	1	4	2	1	10
62	FUGA EN EL INMUEBLE		2	4	3	3		12
63	TRASLADO DE MEDIDOR	1	6	2	2	2		13
64	SOLICITUD DE REINSTALACIÓN DEL MEDIDOR	8	5	2	2	7	3	27
65	PAGO EQUIVOCADO DE FACTURA	3	5	1	3	9	2	23
66	REVISIÓN FILTRO DE MEDIDOR	3	9	1	2	2	7	24
67	REVISIÓN DE ARREGLOS EN EL INMUEBLE			1				1
68	ACTIVACION DE LA						1	1
69	ACTIVACION DEL SERVICIO DESPUES DE SUSPENSIÓN	9	6	8	7	3	7	40
70	MEDIDOR INVERTIDO		3	1	1	1		6
71	CAMBIO DE ESTRATO	2	2	5	5	8	5	27
72	REVISIÓN PRUEBA						1	1
73	PAGO DE METROS						1	1
75	CANCELACION TO	1			1			2
76	VISITA VIABILIDAD DE MATRICULA DE PROPIEDAD HORIZONTAL			1				1
80	DEVOLUCIÓN VALOR DE CAJA							0
82	ACTIVACION METROS						1	1
83	DAÑO EN ESFERA							0
84	USO POZO PROFUNDO							0
86	REVISIÓN MEDIDORES DE INMUEBLE	10	5	3	5	4	2	29
88	TRASLADO DE AC	1			4	1		6
89	CLASE DE USO INCORRECTO	1	1	1	1		1	5
90	CANCELACION TOTAL DE FINANCIACIÓN DEL MEDIDOR Y OTROS			1				1
93	REVISION PARA IN		1	3		1		5
95	RESPUESTA RECURSO SSPD		1				1	2
96	MEDIDOR HURTADO	163	131	113	185	333	179	1104
SUBTOTAL		507	541	573	466	834	656	3577

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		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
15	SUSPENSION POR MUTUO ACUERDO		3					3
20	COBROS POR PRO			1	1		1	3

2	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADA	1	2	5	2	4	3	17
9	COBRO POR CON							0
5	COBRO POR SERV							0
27	INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	6	4	4	4	5	3	26
SUBTOTAL		7	9	10	7	9	7	49

4.5 PQR POR TIPO DE CAUSAL – ALCANTARILLADO

A junio de 2023 de los 1.904 registros de 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 544 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 482 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 183 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 329, en el siguiente cuadro se detalla el comportamiento de las PQR por tipo de causal requerimiento para el servicio de alcantarillado:

RESUMEN DE ESTADISTICAS DE PQR								
PETICIÓN								
CAUSAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	
54 SOLIICITUD NUEVA	1	2	2	1	3	1	10	
55 SUSPENSIÓN TEMPORAL	47	42	45	22	28	21	205	
56 CAMBIO DE DATOS	50	53	74	44	60	48	329	
57 TERMINACION DE CONTRATO	12	7	5	2	7	7	40	
65 PAGO DOS VECES							0	
58 REVISIÓN DE ARREGLOS			1				1	
59 FUGA EN EL INMU					1		1	
60 PAGO DE METROS							0	
61 REVISION PRUEBA							0	
65 PAGO DOS VECES								
66 RESPUESTA RECU		1					1	
SUBTOTAL	110	105	127	69	99	77	587	
RECURSO DE REPOSICIÓN								
CAUSAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	
2 INCONFORMIDAD	1				1		2	
27 INCONFORMIDAD			1			1	2	
55 SUSPENSION TEMPORAL	1						1	
SUBTOTAL	2	0	1	0	1	1	5	
RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN								
CAUSAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	
14 DESCUENTO POR						1	1	
15 SUSPENSIÓN POR		3					3	
20 COBROS POR PRO			1	1		1	3	
2 INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADA	1	2	5	2	4	3	17	
5 COBROS POR SERV							0	
27 INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	6	4	3	4	5	3	25	



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

SUBTOTAL		7	9	9	7	9	8	49
RECLAMACIÓN								
CAUSAL		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
1	INCONFORMIDAD CON EL AFORO	2	7	1	2	5	3	20
14	DESCUENTO POR			1		1	1	
15	SUSPENSION TEMPORAL	1	2			1		4
17	ESTRATO INCORRECTO		1	2	3	5		11
18	CLASE DE USO INCORRECTOR		6	1	3		2	12
19	TARIFA INCORREC		1		1			2
2	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADA	91	101	71	92	82	107	544
20	COBROS POR PROMEDIO	77	89	86	72	85	73	482
21	COBRO DE CONSU					1		1
22	PAGO SIN ABONO						2	
27	INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	41	34	31	23	23	31	183
3	COBROS INOPORTUNOS							0
40	FALLA EN LA PRESTACION							0
44	TERMINACION DE CONTRATO							0
52	NO CONEXIÓN DEL			1	1			2
4	COBRO DESCONO							0
5	COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	6	2		3	4	2	17
SUBTOTAL		218	243	194	200	207	221	1283

4.6 PQR POR TIPO DE CAUSAL - ASEO

A junio de 2023 de los 1.138 registros de 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 189 registros y la segunda causal fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADA Y ESTRATO INCORRECTO con 28 registros cada una, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 402, en el siguiente cuadro se detalla el comportamiento de las PQR por tipo de causal requerimiento para el servicio de aseo:

RESUMEN DE ESTADISTICAS DE PQR								
PETICIÓN								
CAUSAL		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
53	SOLICITUD NUEVAS	5	3	1	1	3		13
54	CAMBIO DE DATOS	36	44	48	33	47	40	248
55	TERMINACIÓN DE CONTRATO	18	22	20	164	94	84	402
56	INMUEBLE DESHABITADO	42	35	33	18	28	22	178
59	PAGO DOS VECES							0
SUBTOTAL		101	104	102	216	172	146	841
RECURSO DE REPOSICIÓN								
CAUSAL		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
56	INMUEBLE DESHABITADO	1						1
SUBTOTAL		1	0	0	0	0	0	1



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN

CAUSAL		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
14	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO						1	1
3	COBROS INOPORTUNOS							0
16	COBRO POR NO. DE INDEPENDIENTES							0
5	CORBO POR SERV							0
33	TERMINACION DE CONTRATO					9		9
2	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADA			1				1
SUBTOTAL		0	0	1	0	9	1	11

RECLAMACIÓN

CAUSAL		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
12	SUBSIDIOS Y CONTRIB							0
13	COBRO DE OTROS							0
14	DESCUENTO POR PREDIO DESHABITADO	32	41	33	27	33	23	189
16	COBRO POR NO. DE INDEPENDIENTES	3	3	2	1	1	3	13
17	ESTRATO INCORRECTO	1	2	4	8	6	7	28
18	CLASE DE USO INCORRECTO	1		3	1		2	7
19	TARIFA INCORRECTA				1			1
2	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADA	4	5	7	5	3	4	28
20	COBROS POR PRO				1			1
22	PAGO SIN ABONO EN CUENTA				1			1
25	MULTIUSUARIO DEL SERVICIO							0
3	COBROS INOPORTUNOS		1					1
33	TERMINACION DE CONTRATO				2			2
5	COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS		4	2			2	8
4	COBRO DESCONO							0
44	TERMINACION DE CONTRATO					1		1
39	FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO CONTINUIDAD	1	1					2
40	FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CALIDAD							0
SUBTOTAL		42	57	51	47	44	41	282

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:

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

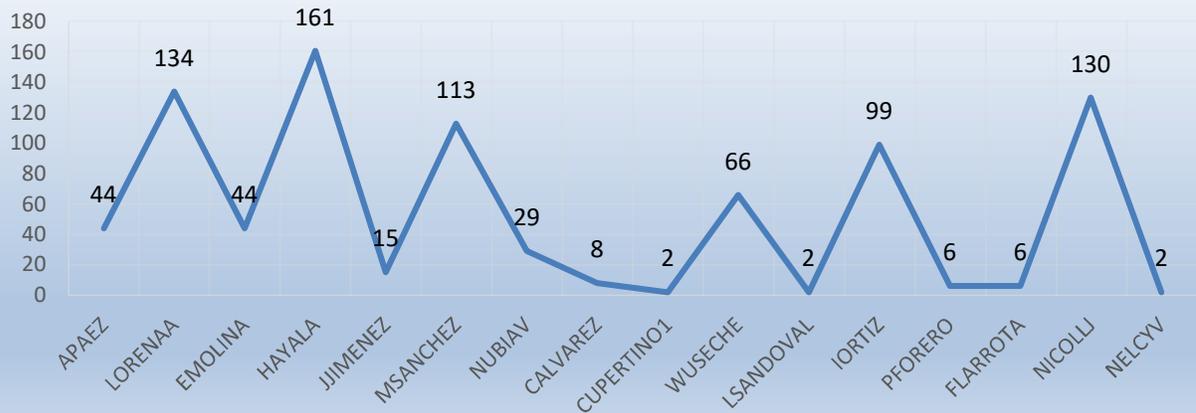
Código: 51.29.06.27

Versión 06

ESTADISTICA ATC POR FUNCIONARIO SYSMAN - ENERO 2023



ESTADISTICA ATC POR FUNCIONARIO SYSMAN - FEBRERO 2023



ESTADISTICA ATC POR FUNCIONARIO SYSMAN - MARZO 2023



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

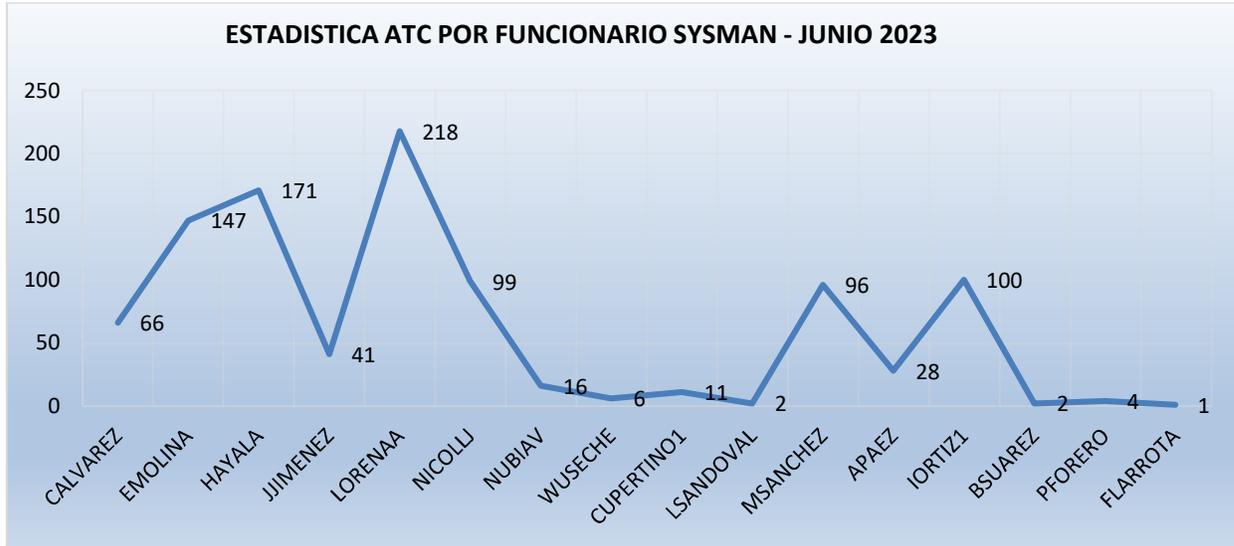
Versión 06

ESTADISTICA ATC POR FUNCIONARIO SYSMAN - ABRIL 2023



ESTADISTICA ATC POR FUNCIONARIO SYSMAN - MAYO 2023





El número de PQR registradas en el sistema no refleja la eficiencia de los funcionarios, pues de enero a junio de 2023 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: Tramites 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 CIUDADELA LA BENDICIÓN

RESUMEN DE ESTADISTICAS DE PQR						
Tipo Petición						
	Problema	TOTAL	A empresa	A Usuario	Solucionados	Pendientes
55	SUSPENSIONES	26	4	22	26	0
56	CAMBIO DE DATOS	44	0	41	41	3
57	TERMINACION DEL	2	0	2	2	0
59	PETICION PARA	3	0	3	3	0
61	COMPRA DE	1	0	0	0	1
64	SOLICITUD DE	3	0	3	3	0
65	PAGO	1	0	1	1	0
69	ACTIVACION	2	0	1	1	1

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

71	CAMBIO DE	1	0	1	1	0
79	RELIQUIDACION	1	0	0	0	1
SUBTOTAL CLASE		84	4	74	78	6
Tipo Reclamación						
	Problema	TOTAL	A empresa	A Usuario	Solucionados Pendientes	
14	DESCUENTO POR	1	0	1	1	0
15	SUSPENSION POR	2	0	1	1	1
2	INCONFORMIDAD	20	2	17	19	1
20	COBROS POR	3	0	3	3	0
36	FALLA EN LA	2	0	1	1	1
37	FALLA EN LA	1	0	1	1	0
39	INCONFORMIDAD	1	1	0	1	0
SUBTOTAL CLASE		30	3	24	27	3

6. RELIQUIDACIONES

A junio de 2023, se han realizado reliquidaciones por un valor total de \$ 161.810.938, detallados así: Acueducto: \$ 94.586.000 equivalente al 58.5%, Cargo fijo acueducto: \$ 666.169 equivalente a 0.4%, Alcantarillado: \$ 51.03.757 equivalente al 31.6%, Cargo fijo alcantarillado: \$ 400.879 equivalente a 0.2%, Aseo: \$ 12.017.260 equivalente al 7.4%, Otros Conceptos: \$ 2.884.862 equivalente al 1.8% y devoluciones alcantarillado - \$ 182.011 equivalente a - 0.1%.

En el mes que se realizó un mayor valor de reliquidaciones fue febrero por valor de \$ 34.203.989, enero con un valor de \$ 31.957.176 y tercero marzo con valor de \$ 31.428.568.

En el siguiente cuadro se detalla el comportamiento de las reliquidaciones hasta junio de 2023:



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

MES	VALOR RELIQ ACU	CARGO FIJO ACU	VALOR RELIQ ALC	CARGO FIJO ALC	VALOR RELIQ ASEO	VALOR RELIQ OTROS CONCEPTOS	DEVOLUCION ALC	V/R TOTAL RELIQ
ENERO	\$17,008,548	\$145,283	\$13,090,454	\$115,203	\$1,261,646	\$340,284	\$(4,242)	\$31,957,176
FEBRERO	\$20,901,397	\$106,247	\$9,285,471	\$82,912	\$3,351,483	\$476,138	\$341	\$34,203,989
MARZO	\$14,031,827	\$130,634	\$10,692,510	\$57,510	\$5,487,751	\$808,259	\$220,077	\$31,428,568
ABRIL	\$8,332,042	\$63,097	\$3,942,636	\$15,876	\$630,497	\$226,781	\$(6,164)	\$13,204,765
MAYO	\$21,585,785	\$90,239	\$8,242,263	\$55,706	\$697,268	\$611,307	\$(16,827)	\$31,265,741
JUNIO	\$12,726,401	\$130,669	\$5,820,423	\$73,672	\$588,615	\$422,093	\$(11,174)	\$19,750,699
TOTAL	\$94,586,000	\$666,169	\$51,073,757	\$400,879	\$12,017,260	\$2,884,862	\$182,011	\$161,810,938

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

FECHA	CODIGO INTERNO	VALOR REL.	CONCEPTO
02/01/2023	1189016	\$660,430.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
03/01/2023	1241239	\$718,920.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
03/01/2023	1137485	\$671,430.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
03/01/2023	1107968	\$277,417.00	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.
04/01/2023	3326010	\$264,170.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
04/01/2023	1281536	\$527,430.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
05/01/2023	1240499	\$363,240.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
10/01/2023	1250540	\$807,582.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
11/01/2023	1262233	\$540,720.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE RED INTERNA AGUA NO VERTIDA EN SU TOTALIDAD
11/01/2023	1302098	\$346,720.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
11/01/2023	1261039	\$3,252,580.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
11/01/2023	1207497	\$874,350.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
16/01/2023	1008711	\$324,710.00	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.
16/01/2023	2380581	\$875,307.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, 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.
17/01/2023	1137485	\$1,803,068.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
17/01/2023	1295201	\$1,351,850.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FILTRACIÓN
19/01/2023	1069874	\$407,260.00	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

22/01/2023	1096912	\$436,680.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION Y 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.
23/01/2023	1372812	\$322,970.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION Y 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.
25/01/2023	1453682	\$566,930.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
25/01/2023	4428145	\$1,516,220.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
25/01/2023	1084183	\$524,430.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
26/01/2023	1243624	\$784,250.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
27/01/2023	4406268	\$429,440.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION Y 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.
30/01/2023	1245376	\$1,291,500.00	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.
30/01/2023	1312627	\$265,902.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FLOTADOR DAÑADO
30/01/2023	1312627	\$635,195.00	DESCUENTO DEL CONSUMO DE LA DESVIACIÓN YA SE HABIA FACTURADO Y SE VOLVIO A COBRAR, SOLO SE DEJA MEDICIÓN DEL PERIODO

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

FECHA	CODIGO INTERNO	VALOR RELIQ	CONCEPTO
02/02/2023	1138011	\$635,710.00	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO SE ACTUALIZA LECTURA SE FACTURA POR MEDICION
02/02/2023	1288347	\$371,490.00	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.
03/02/2023	1284298	\$7,486,890.00	DESCUENTO POR CONSUMO NO USO DEL SERVICIO TIENE POZO PROFUNDO, PERO SI VIERTE EL LIQUIDO
06/02/2023	1291827	\$264,170.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, PERO SI 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.
07/02/2023	1278110	\$1,246,550.00	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.
09/02/2023	1028461	\$400,790.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
10/02/2023	1218169	\$621,930.00	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
10/02/2023	1295201	\$392,822.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FILTRACIÓN
10/02/2023	1295201	\$375,598.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FILTRACIÓN
13/02/2023	1274394	\$348,749.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FLOTADOR DAÑADO Y ACTIVACIÓN DE COMSUMO PENDIENTE
14/02/2023	6382622	\$658,850.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
15/02/2023	1286899	\$1,813,389.00	DESCUENTO POR COBRO CONSUMO PROMEDIO HISTORICO POR PROMEDIO HISTORICO ANTES DELALTO CONSUMO
16/02/2023	5328355	\$330,210.00	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.
16/02/2023	1273146	\$576,450.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

16/02/2023	4331581	\$865,483.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
16/02/2023	5471021	\$290,740.00	DESCUENTO SIN CONSUMO NO HACE USO DEL ALCANTARILLADO, LOTE POSIBLEAGUA DESPEDICIADA
20/02/2023	1274394	\$661,858.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, 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.
20/02/2023	3330778	\$342,420.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
21/02/2023	1063299	\$421,630.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
23/02/2023	3438348	\$453,560.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
27/02/2023	1152362	\$244,200.00	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.
27/02/2023	1199502	\$320,168.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12 Y ACTUALIZACION DE LECTURA
28/02/2023	1294920	\$1,124,007.00	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
28/02/2023	1294920	\$268,296.00	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

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

FECHA	CODIGO INTERNO	VALOR REL.	CONCEPTO
02/03/2023	1195943	\$473,560.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
03/03/2023	1180554	\$918,373.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
03/03/2023	1180554	\$491,850.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
03/03/2023	1180554	\$447,822.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
03/03/2023	1106399	\$536,460.00	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.
06/03/2023	1288296	\$600,083.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
06/03/2023	1288296	\$302,695.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
06/03/2023	1288296	\$753,632.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
08/03/2023	1106248	\$719,690.00	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.
09/03/2023	1253467	\$296,810.00	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.
10/03/2023	1251642	\$5,250,340.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCION PERO SE TARDARON MUCHO A LA NOTIFICACIÓN DESVIACIÓN DE NOVIEMBRE/2022, NOTIFICARON EN FEBRERO/2023, Y DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
16/03/2023	1251414	\$4,102,370.00	DESCUENTO EN ASEO, SE PASA EL COBRO A LA OTRA MATRICULA
16/03/2023	1308070	\$271,080.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION Y 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.



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

16/03/2023	1485362	\$293,910.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
17/03/2023	1050195	\$747,610.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
17/03/2023	1289044	\$704,809.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
27/03/2023	1069465	\$357,700.00	DESCUENTO COBRO CONSUMO DEJAMAS Y DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO CON FILTRACIÓN
28/03/2023	1047971	\$410,160.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
30/03/2023	1295122	\$485,090.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
29/03/2023	1246704	\$419,460.00	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.
30/03/2023	1143683	\$682,190.00	DESCUENTO EN ALCANTARILLADO FABRICA VENTA DE AGUA EN BOLSA TODO EL AGUA NO ES VERTIDA
31/03/2023	1268113	\$633,470.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
02/03/2023	1195943	\$473,560.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
03/03/2023	1180554	\$918,373.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
03/03/2023	1180554	\$491,850.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
03/03/2023	1180554	\$447,822.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
03/03/2023	1106399	\$536,460.00	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.
06/03/2023	1288296	\$600,083.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
06/03/2023	1288296	\$302,695.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
06/03/2023	1288296	\$753,632.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
08/03/2023	1106248	\$719,690.00	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.
09/03/2023	1253467	\$296,810.00	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.
10/03/2023	1251642	\$5,250,340.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCION, PERO SE TARDARON MUCHO A LA NOTIFICACIÓN DESVIACIÓN DE NOVIEMBRE/2022, NOTIFICARON EN FEBRERO/2023, Y DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
16/03/2023	1251414	\$4,102,370.00	DESCUENTO EN ASEO, SE PASA EL COBRO A LA OTRA MATRICULA
16/03/2023	1308070	\$271,080.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION Y 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.
16/03/2023	1485362	\$293,910.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
17/03/2023	1050195	\$747,610.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
17/03/2023	1289044	\$704,809.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
27/03/2023	1069465	\$357,700.00	DESCUENTO COBRO CONSUMO DEJAMAS Y DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO CON FILTRACIÓN
28/03/2023	1047971	\$410,160.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
30/03/2023	1295122	\$485,090.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
29/03/2023	1246704	\$419,460.00	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.

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

30/03/2023	1143683	\$682,190.00	DESCUENTO EN ALCANTARILLADO FABRICA VENTA DE AGUA EN BOLSA TODO EL AGUA NO ES VERTIDA
31/03/2023	1268113	\$633,470.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA

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

FECHA	CODIGO INTERNO	VALOR REL.	CONCEPTO
13/04/2023	1059595	\$542,160.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
17/04/2023	1269984	\$256,820.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
18/04/2023	1050035	\$206,220.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION Y 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.
18/04/2023	1280366	\$1,277,080.00	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.
18/04/2023	1243654	\$766,520.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
20/04/2023	1277208	\$428,020.00	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.
20/04/2023	1004744	\$294,680.00	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.
21/04/2023	1243340	\$558,580.00	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.
26/04/2023	1263051	\$2,394,580.00	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.
26/04/2023	3482635	\$430,880.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
26/04/2023	1496358	\$401,770.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
27/04/2023	1069585	\$308,180.00	DESCUENTO POR COBRO CONSUMO PROMEDIO ESTRATO Y/O USO POR PROMEDIO HISTORICO
27/04/2023	1239193	\$259,390.00	DESCUENTO CAMBIO DE USO COMERCIAL POR RESIDENCIAL
27/04/2023	1079874	\$195,092.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA

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

FECHA	CODIGO INTERNO	VALOR REL.	CONCEPTO
03/05/2023	1245094	\$644,190.00	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.
04/05/2023	1235049	\$313,600.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
08/05/2023	1253067	\$2,188,750.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
09/05/2023	1021536	\$171,190.00	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.
10/05/2023	1253274	\$4,304,685.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
10/05/2023	1189886	\$253,960.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

12/05/2023	1050815	\$478,340.00	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.
12/05/2023	1032617	\$361,340.00	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.
15/05/2023	1303576	\$373,810.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, SEGÚN RESOLUCION CRA 413 DE 2006 Y CRA 457 DE 2008 QUE MODIFICA ALGUNOS ARTICULOS DE RESOLUCION CRA 151 DE 2001, NO SE ENCONTRO CAUSA DEL ALTO CONSUMO.
16/05/2023	1273107	\$271,080.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
16/05/2023	2374896	\$752,470.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
16/05/2023	1004339	\$584,420.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
18/05/2023	1077810	\$1,622,480.00	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.
23/05/2023	1169064	\$1,624,820.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCION SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
23/05/2023	1159207	\$5,785,140.00	DESCUENTO AL MEDIDOR TOTALIZADOR EL CONSUMO REGISTRADO POR LOS MEDIDORES HIJOS
24/05/2023	1168190	\$453,790.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
24/05/2023	1146430	\$183,002.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
26/05/2023	1161665	\$408,607.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
26/05/2023	1169480	\$1,012,530.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO 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.

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

FECHA	CODIGO INTERNO	VALOR REL.	CONCEPTO
01/06/2023	5488451	\$1,295,760.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
02/06/2023	1257724	\$380,160.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCION SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
05/06/2023	1203143	\$588,850.00	DESCUENTO MEDIDOR TOTALIZADOR NO SE TUVO EL CONSUMO MEDIDOR HIJO QUE NO ESTABA AMARRADO
08/06/2023	1254014	\$1,083,870.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
08/06/2023	1250610	\$274,500.00	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.
09/06/2023	1265972	\$351,240.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
15/06/2023	2452048	\$559,280.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
15/06/2023	1293136	\$279,120.00	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. Y DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
21/06/2023	1278274	\$1,526,050.00	DESCUENTO PARA SER CARGOS A LAS CUENTAS POR FINANCIACIÓN
22/06/2023	5465567	\$2,178,580.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

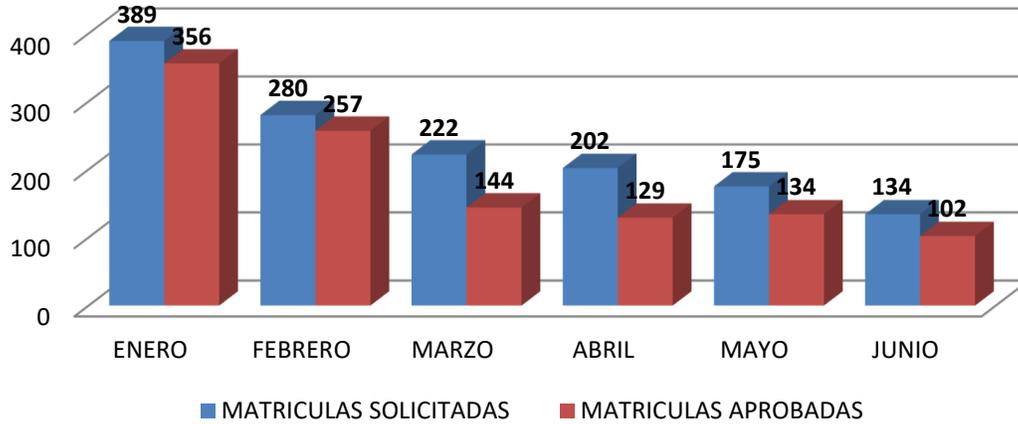
26/06/2023	3330124	\$247,940.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION, PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
27/06/2023	1280271	\$296,640.00	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO SE ACTUALIZA LECTURA SE FACTURA POR MEDICION
27/06/2023	3497189	\$185,950.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
28/06/2023	1119351	\$267,180.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
28/06/2023	1071814	\$348,290.00	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.
28/06/2023	4419242	\$223,300.00	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.
28/06/2023	1137249	\$177,796.00	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.
29/06/2023	3479390	\$268,102.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE BAJANTE TANQUE AÉREO
29/06/2023	1249415	\$280,410.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION DEL PROCESO DE LA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA.
29/06/2023	1259172	\$243,509.00	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.
29/06/2023	1259172	\$597,701.00	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.
30/06/2023	1269016	\$321,730.00	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.

7. MATRICULAS

De la compañía 1 a junio de 2023 se registraron 1.402 solicitudes de matrículas, 1.122 matrículas aprobadas y 1.132 matrículas activadas, según el reporte generado por el software de gestión comercial.

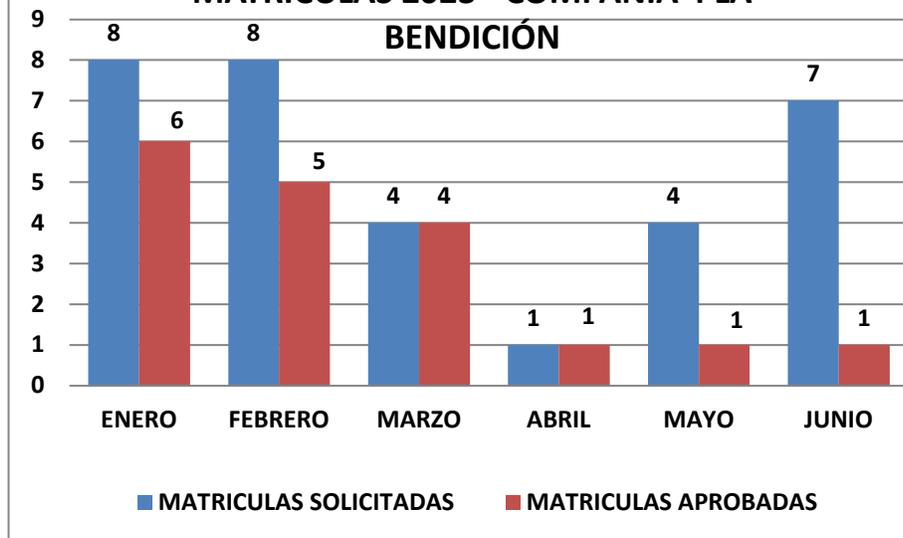
En el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de las matrículas a JUNIO de 2023:

MATRICULAS 2023 - COMPAÑIA 1



De la compañía 2 – LA BENDICIÓN a junio de 2023 se registraron 32 solicitudes de matrículas, 18 matrículas aprobadas y activadas, según el reporte generado por el software de gestión comercial.

MATRICULAS 2023 - COMPAÑIA 4 LA BENDICIÓN



8. CAPACITACIONES

Para el primer semestre del año 2023, se realizaron 4 capacitaciones:

26_01_2023 Recaudos Tesorería

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06



14 y 15_02_2023 Seguridad Vial



02_03_2023 Códigos de Ruta



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



07_03_2023 Gestión Documental Dirección Comercial



13_03_2023 Seguridad Vial.

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06



- 24_04_2023 Códigos de Ruta



- SOCIALIZACION DE LA CIRCULAR NO. 831.12.00.0014.23 DEL 19/01/2023 MEDIANTE WASAP EN EL GRUPO DE PQR.

9. REUNIONES CON LA COMUNIDAD

1. Reunión Morichal 20 enero 2023 – Matriculas



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



2. Reunión Cubarrito Santo Domingo Proceso de Matriculas – 26 enero 2023



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06



3. Socialización construcción acueducto LA BENDICIÓN – 11 febrero de 2023

YOPAL
CIUDAD SEGURA

La EAAAY llega a la
CIUDELA LA BENDICIÓN

SÁBADO 11 DE FEBRERO CANCHA DE FUTBOL GRANDE

2:00 PM - 4:00 PM

- Oficina móvil, acuerdos de pago, PQRS
- Recreación infantil
- Campaña de Recolección de Residuos Posconsumo. Trae al encuentro, Pilas, Bombillas usadas, Medicamentos Vencidos y Plaguicidas Domésticos.

4:00 PM

INICIO DE OBRA ACUEDUCTO

más cerca de ti

¡El momento que esperábamos ha llegado!
Te invitamos a participar en la apertura del inicio de obra del nuevo sistema de acueducto.



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

4. Reunión Barrio Cubarrito Santo Domingo 13 febrero de 2023 – Revisión Instalación de Medidores



5. REUNIÓN SAN SEBASTIÁN SÁBADO 18 FEBRERO DE 2022

¡Comunidad de los barrios San Sebastián y San Andrés, hoy vivimos un día muy especial!

Llegamos hasta su cancha deportiva con nuestra campaña de Responsabilidad Social "Más cerca de ti", donde pudimos atender sus inquietudes y conocerlos un poco más.

Además, el Ejército Nacional nos brindó su apoyo con recreación para los niños y niñas de estos barrios, y la Secretaría de Salud estuvo presente con su jornada de vacunación para las mascotas.

Nos agrada visitarlos y conocer sus inquietudes en cuanto a nuestros servicios. Pronto llegaremos a más barrios de nuestra ciudad, recuerda que la EAAAY ahora estará más cerca de ti.

¡Sigamos construyendo una ciudad más unida y comprometida con el bienestar de todos!





INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

6. OFICINA MÓVIL TORRES DE SAN MARCIOS 24 FEBRERO DE 2023

¡Llegamos a Torres de San Marcos con nuestra campaña de responsabilidad social "Más cerca de ti"!

Compartimos con la comunidad un espacio de diálogo y recreación, agradeciendo especialmente a la Policía Nacional por su apoyo en la recreación de los niños y niñas del sector.

También agradecemos a la Secretaría de Salud por su campaña de vacunación para mascotas, a la Secretaría de Medio Ambiente por sus charlas de educación ambiental, y a toda la comunidad por sus sugerencias y aportes.

Somos una empresa pública comprometida con el crecimiento de la ciudad, y seguimos trabajando para mejorar la calidad de nuestros servicios. ¡EAAAY más cerca de ti!



	<h1>INFORMES</h1>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
		Versión 06		

7. REUNIÓN ACUEDUCTO Y ASEO CORREGIMIENTO TACARIMENA 01 MARZO DE 2023.



8. VIERNES 03 DE MARZO DE 2023 – VILLA DEL SOL



9. JUEVES 09 DE MARZO DE 2023 – GUAFILLA



	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 junio de 2023, 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.

10. MEDIOS DE ATENCIÓN PQR

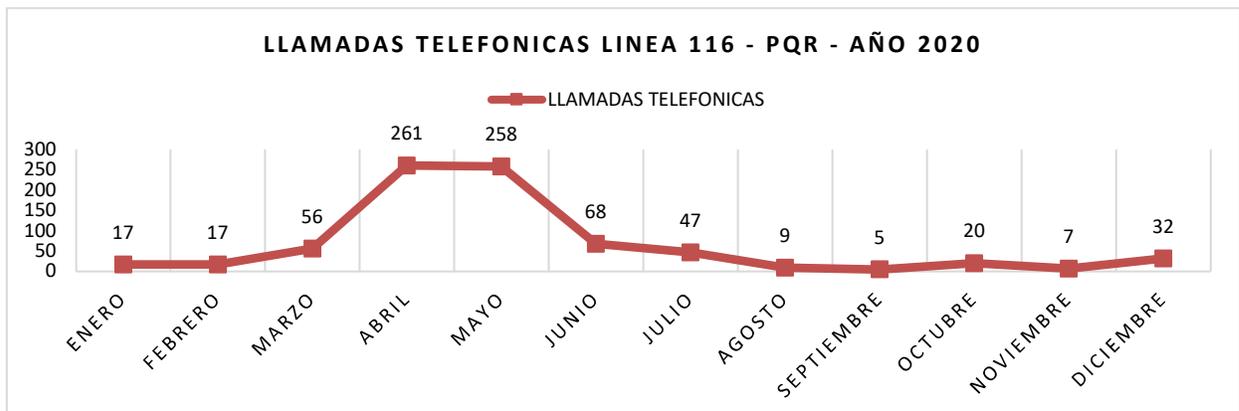
a. En recepción se tiene una funcionaria para la recepción de las líneas de teléfono 6345001 y 6342636.

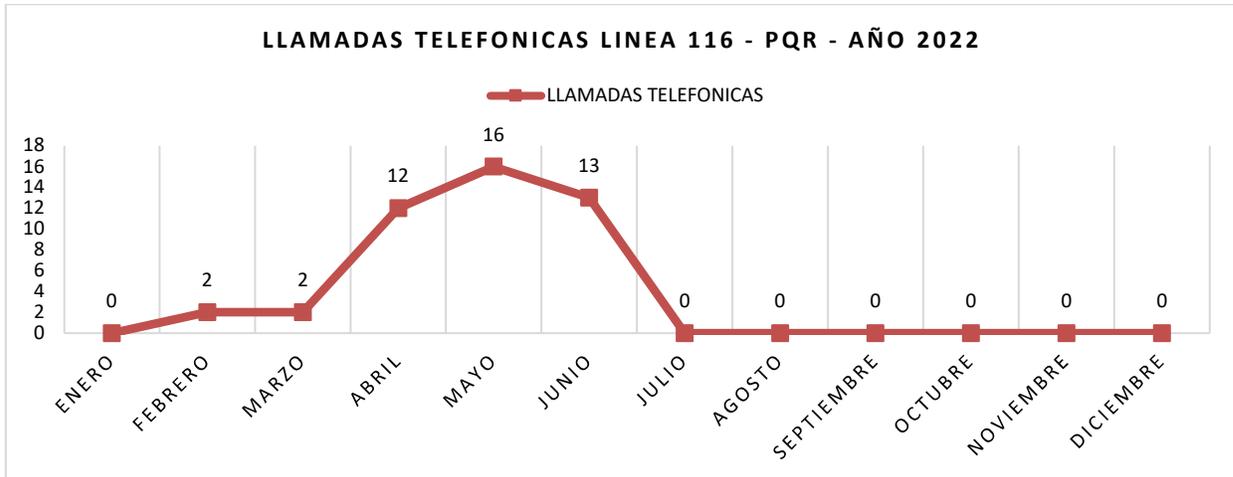
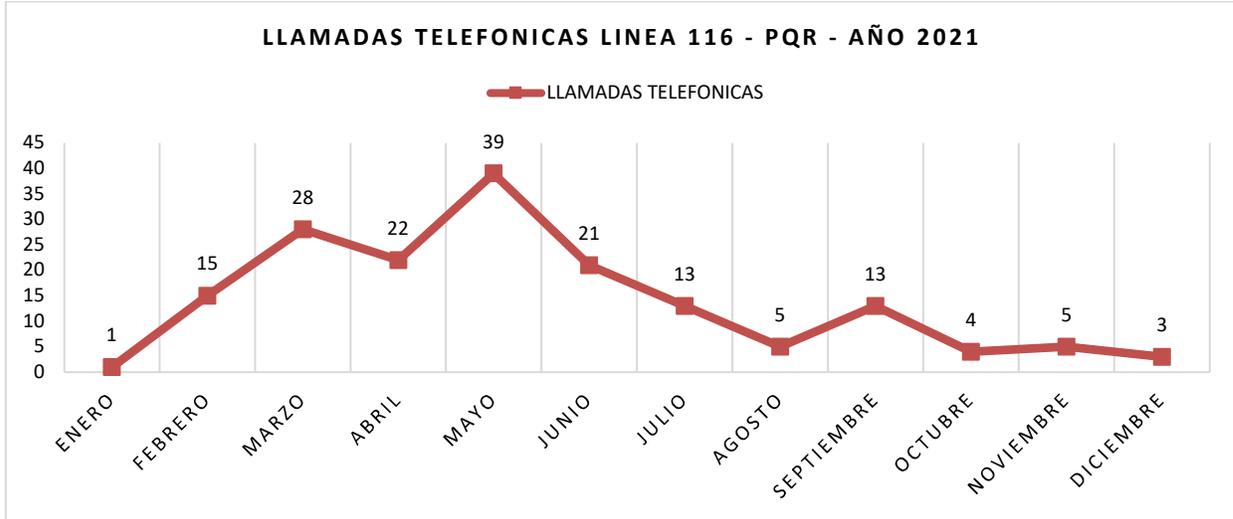
b. Se entregaba el siguiente volante a los usuarios que se acercaban a las instalaciones de la Empresa.

Actualizado Marzo - 14- 2023	MEDIOS DE ATENCIÓN E.A.A.Y E.I.C.E E.S.P				
	Pagina WEB: www.eaaay.gov.co		Archivo central: eaaay@eaaay.gov.co		
			Dirección: Carrera 21 N 15-57		
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	CARTERA	FIDELIZACIÓN	FACTURACIÓN	RECAUDO	PUNTOS DE PAGO
1. Matriculas nuevas 2. Reposición de medidores 3. Actualización de datos 4. Atención a inquietudes de los usuarios.	1. Abonos 2. Acuerdos de pago 3. Reinstalaciones, conexiones, suspensiones y cortes.	1. Vinculación y desvinculación al servicio de aseo. 2. Ajuste a factura aseo usuarios VEOLIA.	1. Solicitud de facturas	1. Reclamación por pagos	- Banco de Bogotá - ATH - APP BBVA (solo usuarios del banco)
Correo electronico	Correo electronico	Correo electronico	Correo electronico	Correo electronico	Supergiros
pqr@eaaay.gov.co	cartera@eaaay.gov.co	comercial.aseo@eaaay.gov.co	critica@eaaay.gov.co	recaudos@eaaay.gov.co	
Telefono: (608) 6345001- 6342636 Ext. 104 - 118 - Línea: 116 Opcion 3	Telefono: (608) 6345001 6342636 Ext. 105 - 120	Telefono: (608) 6345001 6342636 Ext. 137	Telefono: (608) 6345001 6342636 Ext. 103	Telefono: (608) 6345001 6342636 Ext. 111 121	Pagos electronicos: PSE - Pag. web de la EAAAY.
Celular: 3153633277	Celular: 3153465018	Celular: 3187169705			

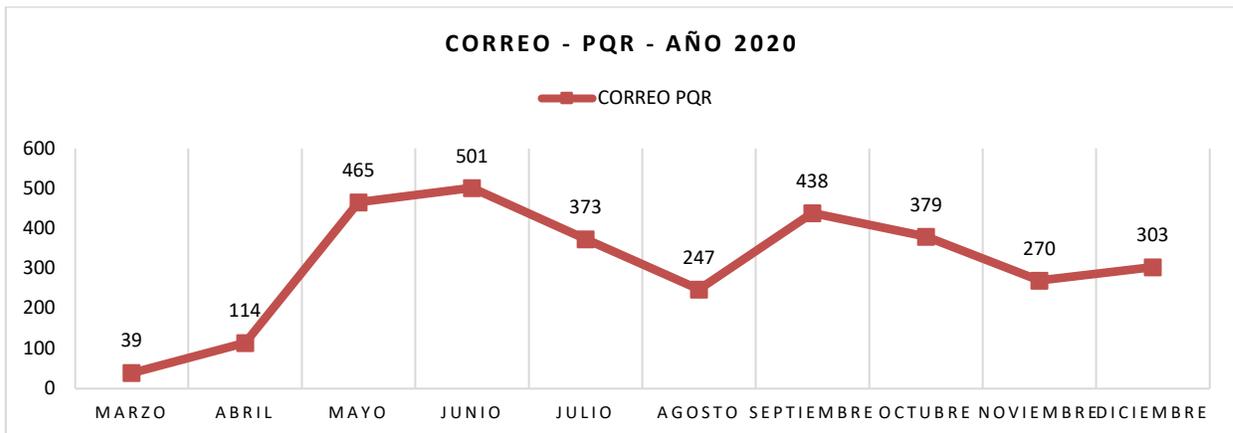
Canales que tiene habilitados la Empresa para la atención de los usuarios para suministrar información detallada (capacidad, cifras de atención y/o interacciones, etc.) respecto de cada uno de ellos.

a. Línea 116 Extensión 3





b. Correo electrónico pqr@eaay.gov.co



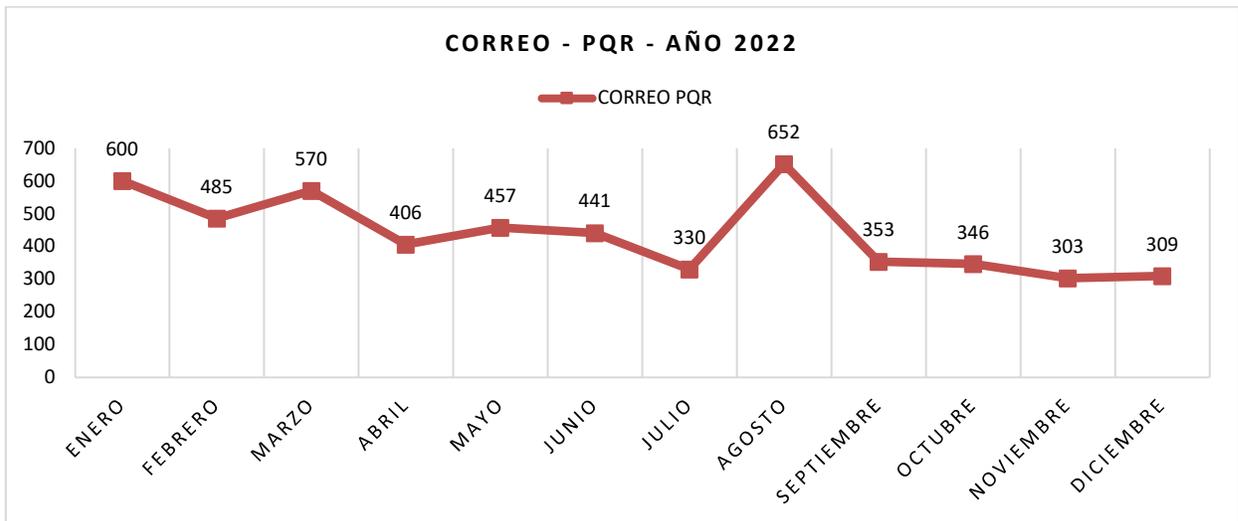
Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

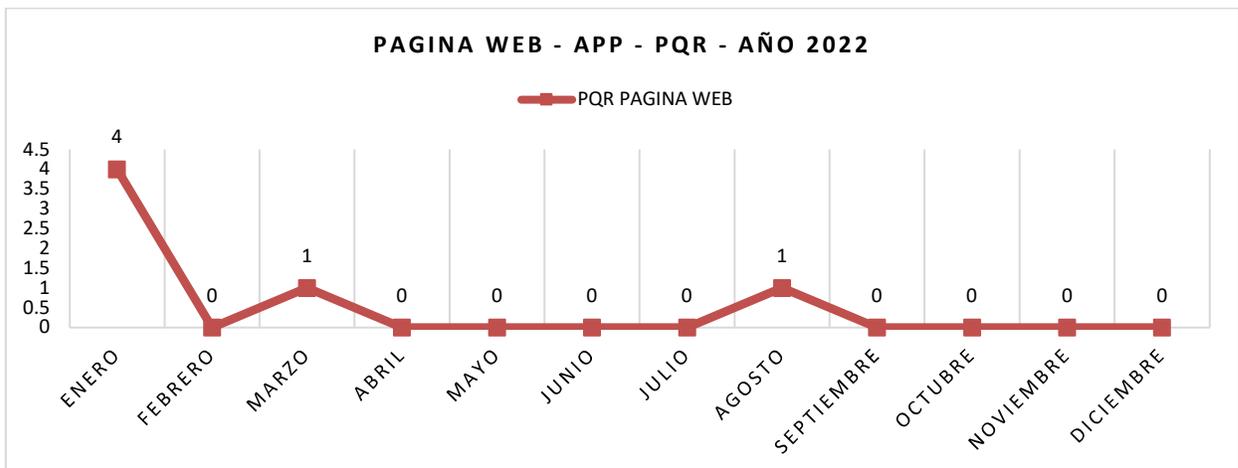
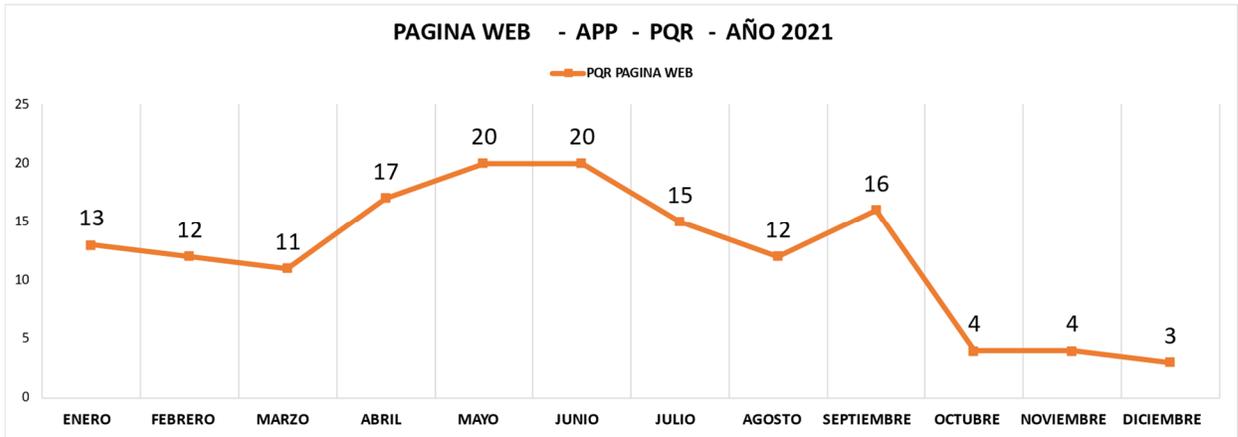
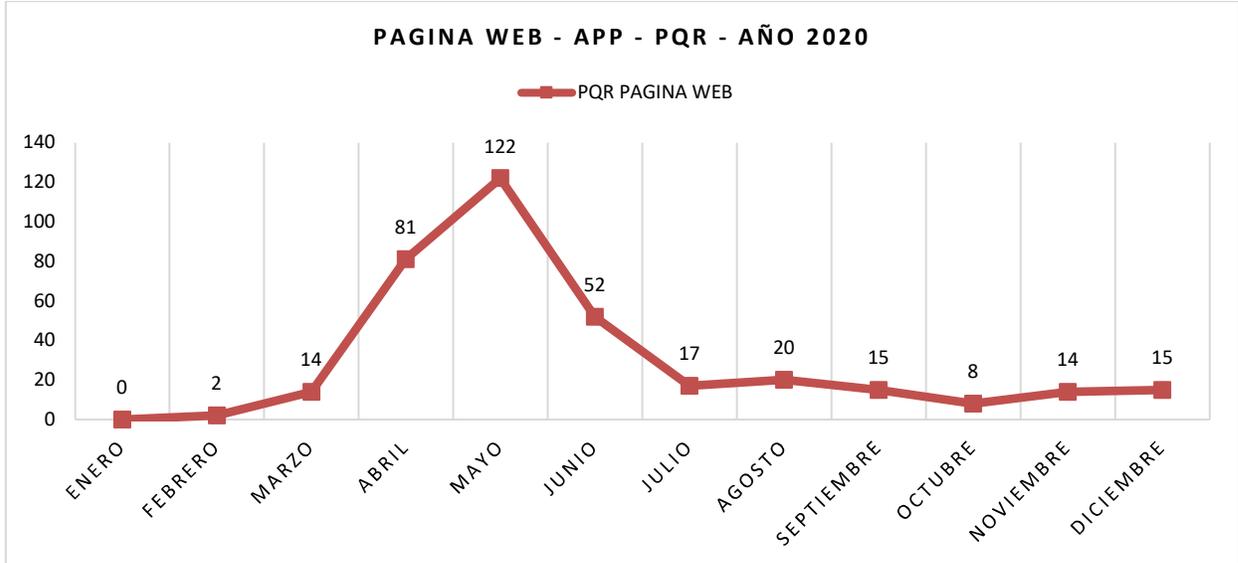
Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

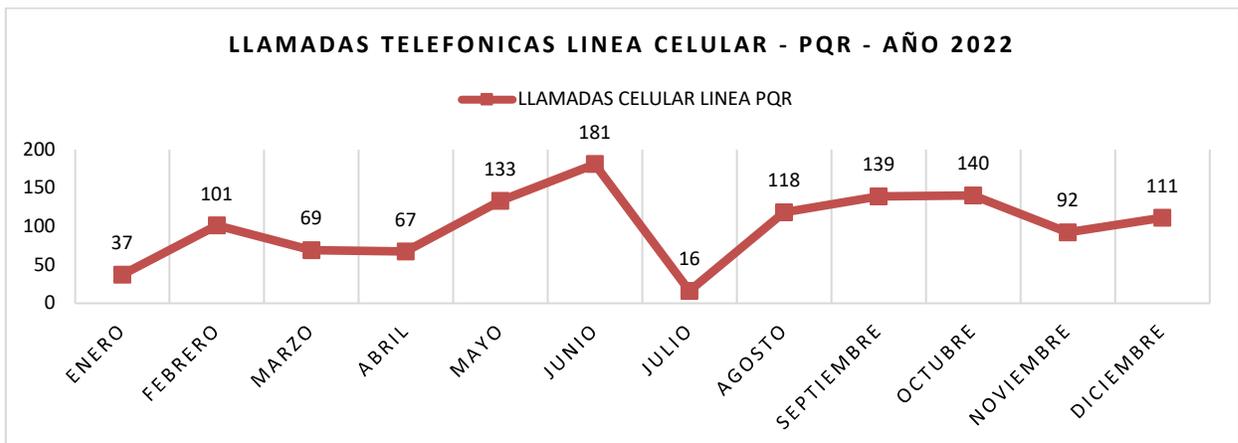
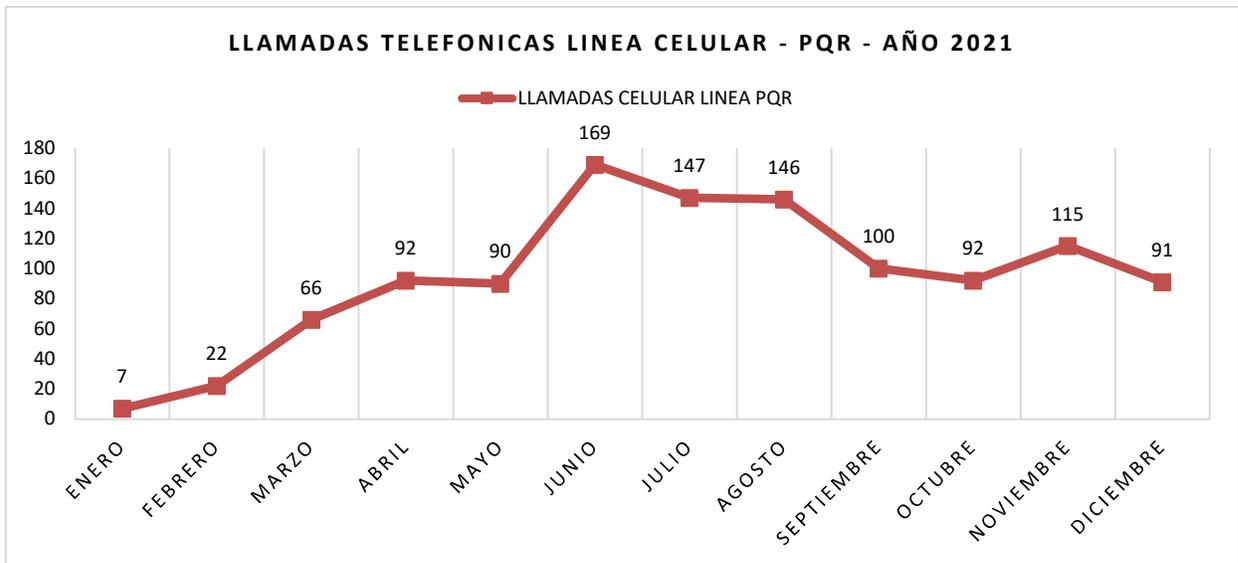
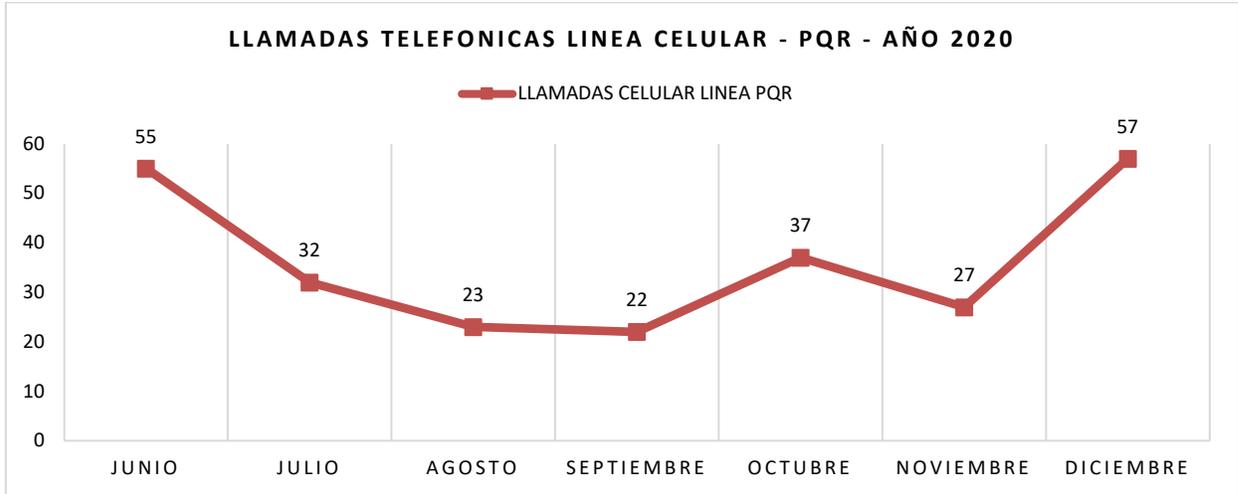
Versión 06

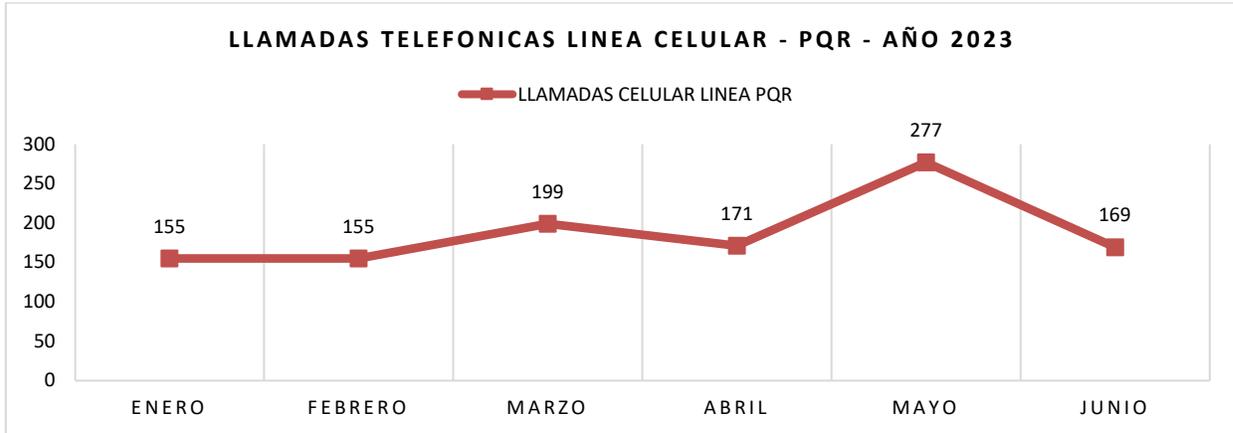


c. Página WEB y APP



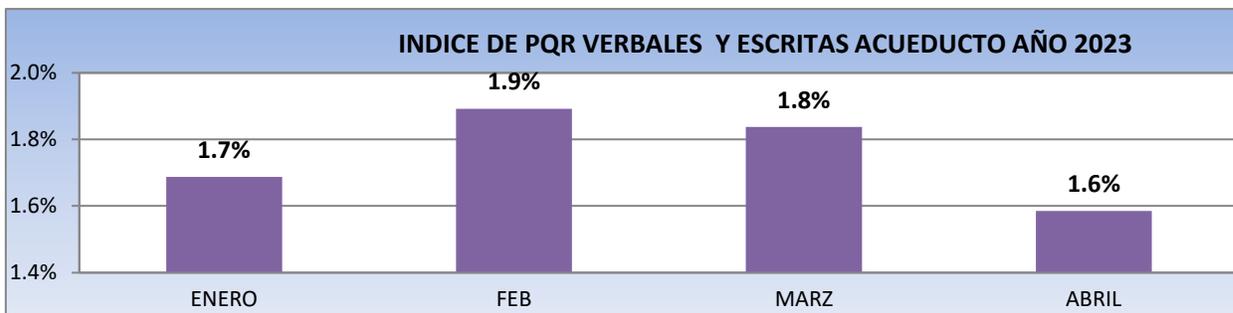
d. Línea de Celular PQR





12. INDICES PQR

ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ACUEDUCTO AÑO 2023



Para los meses de enero, febrero, marzo, abril de 2023 se tiene un 1.7% (2022-1.7%), 1.9% (2022-1.5%), 1.8% (2022-1.5%) y 1,6% (2022-1.2%) respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó un aumento en relación a los resultados reportados en el año 2022.

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

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

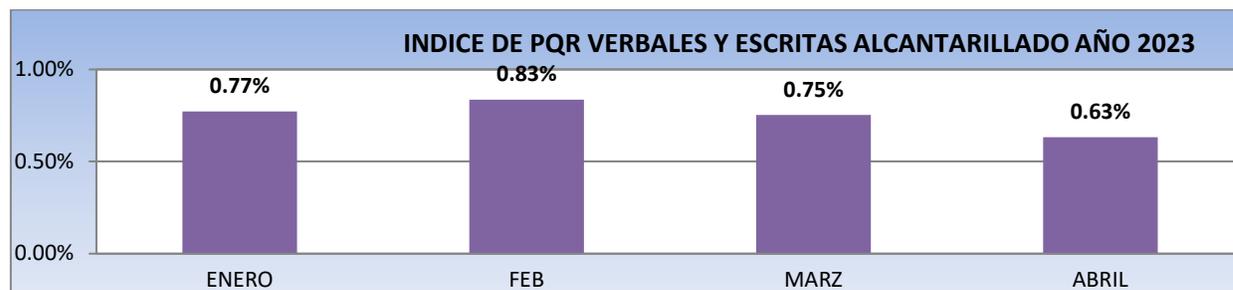
causa más recurrente con fallos a favor del usuario a pesar de realizar el debido proceso e identificar la causa del alto consumo.

✓ Plan de medios para invitar a nuestros usuarios y/o suscriptores a realizar mantenimiento preventivo de las redes internas de los inmuebles, tanques subterráneos, aéreos, flotadores, baños y demás puntos hidráulicos de las casas.

✓ Elaborar un Plan de Reposición de Medidores teniendo en cuenta las anomalías presentadas por facturación.

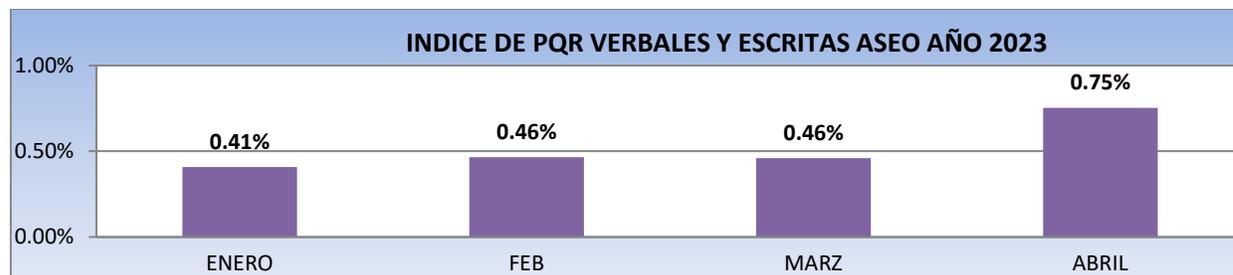
✓ Garantizar por parte de la Dirección Administrativa y Financiera el presupuesto para la vinculación de personal operativo (Inspectores) con experiencia que permita dar cumplimiento al plan propuesto.

ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ALCANTARILLADO AÑO 2023



Para los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2022 se tiene un 0.77% (2022-0.78%), 0.83% (2022-0.65%), 0.75% (2022-0,58%), 0.63% (2022-0,64%) del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, presentando un aumento en relación a los resultados del año 2022.

ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ASEO AÑO 2023



Para los meses de enero, febrero, marzo, abril de 2022 se tiene un 0.41% (2022-0.42%), 0.46% (2022-0.62%), 0.46% (2022-0.63%), 0.75% (2022-0.45%), 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 2022.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última 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 abril pues no se ha reportado suscriptores facturados para mayo y junio de 2023 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

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última 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.

Agradecemos la atención prestada a la presente.

FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR
Profesional Oficina de PQR

Anexos. Ciento cuarenta y nueve (149) Folios.