

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

812.16.01.23251.21

Yopal, 11 agosto de 2021

Doctor

VICTOR HUGO ARENAS GARZÓN

Director Técnico de Gestión de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

ARMANDO OJEDA ACOSTA

Director Técnico de Gestión de Aseo

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

sspd@superservicios.gov.co

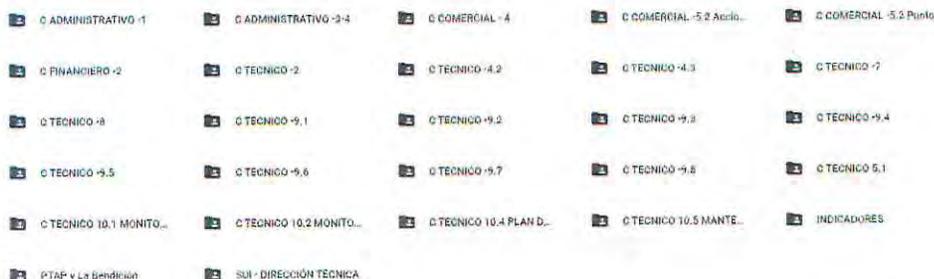
Bogotá

ASUNTO: Avance acuerdo de Gestión junio - julio 2021

Cordial Saludo,

Por medio de la presente remito informe N°18 de avance de acuerdo de gestión correspondiente a los meses de Junio y Julio 2021.

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

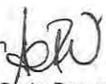


<https://drive.google.com/drive/folders/1FTGc6qIhH2tKQugFLYxA5Rm4p6RZfMJ2?usp=sharing>

Atentamente,


JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA
GERENTE EAAAY

Anexo. Informe 812.25.01.0556.21 (59) folios

Elaboró: Adriana Cristina Rosas Valderrama // Profesional Planeación 

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

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

812.25.01.0556.21

Página 1 de 123

TITULO:	AVANCES ACUERDO DE GESTIÓN ENTRE SSPD Y EAAAY	
FECHA:	11 agosto de 2021	
ELABORO:	JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA Gerente	
OBJETO:	Presentar informe No. 18 de avance del acuerdo de gestión suscrito con la delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la SSPD	
	DESTINATARIO(S)	RECIBIDO (S)
	VICTOR HUGO ARENAS GARZÓN Director Técnico de Gestión de Acueducto, Alcantarillado y Aseo ARMANDO OJEDA ACOSTA Director Técnico de Gestión de Aseo	

Atendiendo al acuerdo de gestión suscrito entre la SSPD y la EAAAY el 8 de octubre de 2018, me permito remitir el informe No. 18 de avance, correspondiente a los meses de Junio y Julio 2021, así:

I. **COMPONENTE ADMINISTRATIVO**

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

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

Cumplimiento: 100%

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

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

Cumplimiento: 100%

Adicionalmente, dentro de las actividades de la Oficina de Recursos Humanos, en cuanto a competencia laborales adelantado las siguientes actuaciones:

A continuación, la información de cada capacitación ejecutada.

CAPACITACION	Nº DE TRAB	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN
Seminario "Como actualizar el reglamento interno de trabajo empresarial 2021"	6	100%	CERTIFICADOS
Curso virtual "La gestión del riesgo de desastres en el sector empresarial"	1	100%	CERTIFICADOS
Congreso 54 de Seguridad, Salud y ambiente.	2	100%	CERTIFICADOS

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

812.25.01.0556.21

Página 2 de 123

SIMATIC TIA Portal para s7-1200 Nivel 2 V.16	2	100%	CERTIFICADOS
Claves para la supervisión de los contratos estatales.	2	100%	CERTIFICADOS
Contrato de condiciones uniformes para empresas de Servicios públicos Domiciliarios.	1	100%	CERTIFICADOS
Cargue al SUI para empresa de Acueducto Alcantarillado Y Aseo de Yopal	1	100%	CERTIFICADOS

Listado de funcionarios capacitados:

Item	Cedula	Nombre y Apellido	Capacitación
1	9523097	Jairo Bossuet Pérez Barrera	Seminario "Como actualizar el reglamento interno de trabajo empresarial 2021"
2	47431678	Zuly Benjumea Martínez	Seminario "Como actualizar el reglamento interno de trabajo empresarial 2021"
3	79789256	Manolo Francisco Pérez Díaz	Seminario "Como actualizar el reglamento interno de trabajo empresarial 2021"
4	47427993	Reina Peña Cábulo	Seminario "Como actualizar el reglamento interno de trabajo empresarial 2021"
5	42113054	Jenny Pérez Cáceres	Seminario "Como actualizar el reglamento interno de trabajo empresarial 2021"
6	80756194	Carlos Andrés Corregidor	Seminario "Como actualizar el reglamento interno de trabajo empresarial 2021"
7	46450347	Luz Mireya Patiño Salcedo	Curso virtual "La gestión del riesgo de desastres en el sector empresarial"
8	1118547483	Alexandra Mariño Mejía	Congreso 54 de Seguridad, Salud y ambiente.
9	46450347	Luz Mireya Patiño Salcedo	Congreso 54 de Seguridad, Salud y ambiente.
10	74859047	Carlos Albeiro Castro Sánchez	SIMATIC TIA Portal para s7-1200 Nivel 2 V.16
11	1118547706	Miller Barrera Unda	SIMATIC TIA Portal para s7-1200 Nivel 2 V.16
12	1118554276	Sebastián Hernández Riveros	Claves para la supervisión de los contratos estatales.
13	74378500	Fredy Alexander Larrota	Claves para la supervisión de los contratos estatales.
14	1118537164	Fernández Rincón Norida	Cargue al SUI para empresa de Acueducto Alcantarillado Y Aseo de Yopal.
15	46375091	Pérez Rojas Zulma Yojana	Contrato de condiciones uniformes para empresas de Servicios públicos Domiciliarios.

Anexo: C ADMINISTRATIVO -1**2. Construcción código buen gobierno****Cumplimiento: 100%****3. Encargo fiduciario (acueducto – alcantarillado)**

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

812.25.01.0556.21

Página 3 de 123

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

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

Descripción	Enero 2021	Febrero 2021	Marzo 2021	Abril 2021	Mayo 2021	Junio 2021
Subcuenta 2 – CMI POIR	3.900.859.934,44	4.092.043.821,89	4.574.244.313,03	2.999.733.087,44	3.176.930.434,18	3.182.116.542,09
Descripción	Julio 2021	Agosto 2021	Septiembre 2021	Octubre 2021	-	-
Subcuenta 2 – CMI POIR	3.569.312.543,99	-	-	-	-	-

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

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

Anexo: C ADMINISTRATIVO -3-4

Cumplimiento: 100%

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

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

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

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

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

812.25.01.0556.21

Página 4 de 123

Descripción	Enero 2021	Febrero 2021	Marzo 2021	Abril 2021	Mayo 2021	Junio 2021
Subcuenta 3 – Cascajar	1.010.270.750,81	1.024.070.903,44	1.029.498.207,69	1.045.872.914,00	231.030.367,23	168.494.651,42
Descripción	Julio 2021	Agosto 2021	Septiembre 2021	Octubre 2021	-	-
Subcuenta 3 – Cascajar	196.003.223,57	-	-	-	-	-

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

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

Anexo: C ADMINISTRATIVO -3-4

Cumplimiento: 100%

II. **COMPONENTE COMERCIAL**

Fase I

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

A continuación, se presenta balance de subsidios cobrados:

MES	COBRADO				
	ACUEDUCTO	ESQUEMA DIF	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
ene-20	290,820,065.00		127,875,422.00	229,776,838.00	648,472,325.00
feb-20	304,678,188.00		133,895,194.00	229,361,886.00	667,935,268.00
mar-20	309,384,681.00		136,253,907.00	216,912,464.00	662,551,052.00
abr-20	322,993,103.00		141,361,958.00	216,175,821.00	680,530,882.00
may-20	311,321,987.00		135,908,396.00	213,410,337.00	660,640,720.00
jun-20	317,963,286.00		138,999,971.00	212,274,584.00	669,237,841.00
jul-20	309,221,709.00		123,573,846.00	218,831,399.00	651,626,954.00
ago-20	314,786,503.00		131,615,875.00	224,938,063.00	671,340,441.00
sep-20	322,863,954.00		135,851,987.00	227,339,761.00	686,055,702.00
oct-20	316,782,969.00		133,272,991.00	232,863,679.00	682,919,639.00
nov-20	316,452,983.00	32,800,674.00	133,390,614.00	232,051,228.00	714,695,499.00
dic-20	315,371,407.00	33,730,857.00	134,887,675.00	233,427,113.00	717,417,052.00
ene-21	321,402,785.00	39,953,859.00	136,715,944.00	224,786,882.00	722,859,470.00
feb-21	318,437,409.00	43,468,347.00	135,131,759.00	257,397,160.00	754,434,675.00
mar-21	159,484,233.00	38,714,630.00	63,983,532.00	143,432,358.00	405,614,753.00

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

812.25.01.0556.21

Página 5 de 123

abr-21	158,427,830.00	37,727,265.00	63,905,041.00	145,585,651.00	405,645,787.00
may-21	162,466,381.00	36,763,338.00	65,623,103.00	146,179,092.00	411,031,914.00
jun-21	159,528,159.00	40,916,851.00	64,568,489.00	173,523,206.00	438,536,705.00
TOTAL	5,032,387,632.00	304,075,821.00	2,136,815,704.00	3,778,267,522.00	11,251,546,679.00

Los valores pagados por la Alcaldía corresponden a:

PAGADO					
MES	ACUEDUCTO	ESQUEMA DIF	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
ene-20	290,820,065.00		127,875,422.00	229,776,838.00	648,472,325.00
feb-20	304,678,188.00		133,895,194.00	229,361,886.00	667,935,268.00
mar-20	309,384,681.00		136,253,907.00	216,912,464.00	662,551,052.00
abr-20	322,993,103.00		141,361,958.00	216,175,821.00	680,530,882.00
may-20	311,321,987.00		135,908,396.00	213,410,337.00	660,640,720.00
jun-20	317,963,286.00		138,999,971.00	212,274,584.00	669,237,841.00
jul-20	309,221,709.00		123,573,846.00	218,831,399.00	651,626,954.00
ago-20	314,786,503.00		131,615,875.00	224,938,063.00	671,340,441.00
sep-20	\$ 322,863,954.00		135,851,987.00	227,339,761.00	686,055,702.00
oct-20	\$ 316,782,969.00		133,272,991.00	232,863,679.00	682,919,639.00
nov-20	316,452,983.00	32,800,674.00	133,390,614.00		
dic-20	315,371,407.00	33,730,857.00	134,887,675.00		
ene-21	321,402,785.00	39,953,859.00			
feb-21	183,268,942.00				
mar-21					
abr-21					
may-21					
jun-21					
TOTAL	4,257,312,562.00	106,485,390.00	1,606,887,836.00	2,221,884,832.00	6,681,310,824.00

Los valores pendientes de pago corresponden a:

SUBSIDIOS PENDIENTES	
SERVICIO	VALOR
ACUEDUCTO	\$ 775,075,070.00
ESQUEMA DIF	\$ 197,590,431.00
ALCANTARILLADO	\$ 529,927,868.00
ASEO	\$ 1,556,382,690.00
TOTAL	\$ 3,058,976,059.00

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

812.25.01.0556.21

Página 6 de 123

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

Cumplimiento: parcial

2. Recuperación de cartera Entidades (contingencia)

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

INFORME FINANCIERO ACCIONANTES				
	OBLIGACION	VALOR COBRADO	VALOR PAGADO	POR PAGAR
E.A.A.A.Y 5%	909,589,197.43	-	-	-
MUNICIPIO 20%	3,638,356,789.71	(3,638,356,789.71)	3,365,828,875.76	(272,527,913.95)
GOBERNACION 35%	6,367,124,381.99	(6,367,124,381.99)	5,625,656,151.06	(741,468,230.92)
FONDO 40%	7,276,713,579.42	(7,276,713,579.42)	7,276,713,579.42	-
TOTAL APORTADO	18,191,783,948.55	(17,282,194,751.12)	16,268,198,606.24	(1,013,996,144.88)

VALOR PENDIENTE ALCALDIA JULIO 2020 A ENERO 2021

VALOR PENDIENTE GOBERNACION DE PARTE DE ABRIL 2020 A ENERO 2021

VALOR PENDIENTE FONDO ADAPTACION SEPTIEMBRE 2020 A ENERO 2021

Cumplimiento: parcial

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

Cumplimiento. 100%

4. Gestionar los servicios de un laboratorio de medidores

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

Para los meses de junio y julio del 2021 se notificaron 151 suscriptores para retiro de medidor.

812.25.01.0556.21

Página 7 de 123

Se anexan las actas de retiro y las notificaciones en PDF para el proceso de calibración de medidores.



Formato SPG74070241

Página 1 de 1

jueves, 5 de agosto de 2021

Estadísticas de facturación

Desde: Junio/2021 hasta: Junio/2021

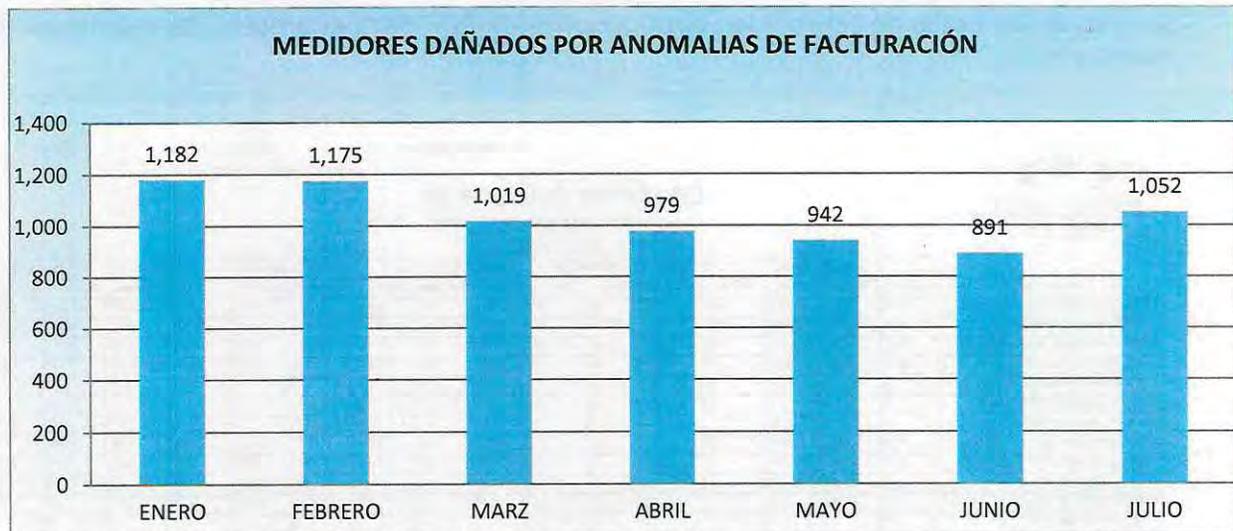
Ciclo: '1','2','3','4','5','6'

Estrato / Uso	SUSCRIPTORES				SUSCR. SUSPENDIDOS			MEDIDORES			M3 FACTURADOS			CONSUMO			
	Acueduc.	Alcant.	Aseo	Sin Fact.	Acueduc.	Alcant.	Aseo	Instal.	Dañados	Básico	Complemen	Suntuario	Total M3	Básico	Complemen	Suntuario	Total
TOTAL RESIDENCIAL BAJO BAJO (1)	9,434	5,137	7,290	143	36	32	34	7,949	446	64,645	27,080	6,208	98,806	22,554	12,916	6,584	101,906
TOTAL RESIDENCIAL BAJO (2)	16,248	16,413	9,690	623	34	33	22	15,372	873	118,203	62,864	18,489	199,556	160,963	30,695	11,363	202,921
TOTAL RESIDENCIAL MEDIO BAJO (3)	10,867	11,884	8,453	940	52	51	33	10,099	762	72,394	36,972	22,727	132,593	99,712	20,811	13,380	133,903
TOTAL RESIDENCIAL MEDIO (4)	2,501	2,352	2,104	7	3	2	1	2,303	197	18,483	7,940	4,501	31,321	22,043	4,395	3,441	29,879
TOTAL RESIDENCIAL MEDIO ALTO (5)	13	2	10	0	0	0	0	13	0	142	26	0	168	154	14	0	168
TOTAL RESIDENCIAL MEDIO M (3)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL RESIDENCIAL MEDIO S (3)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL COMERCIAL PP1	1,890	1,820	1,454	29	28	25	25	1,558	300	8,604	6,729	21,679	37,212	13,818	5,852	16,280	35,947
TOTAL COMERCIAL PP2	345	341	282	5	3	3	2	291	54	1,350	1,527	4,336	7,312	3,023	1,995	3,076	7,499
TOTAL COMERCIAL PP3	36	37	25	4	2	2	2	31	5	53	207	1,345	1,645	429	285	529	1,645
TOTAL COMERCIAL GP	47	45	35	3	0	0	0	40	7	107	235	3,707	4,049	584	425	3,074	4,082
TOTAL INDUSTRIAL PP1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL INDUSTRIAL GP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL OFICIAL PP1	65	65	64	8	0	0	1	66	17	262	313	1,319	1,694	677	383	817	1,677
TOTAL OFICIAL PP2	8	9	9	0	0	0	0	7	1	27	0	272	297	75	49	174	297
TOTAL OFICIAL PP3	8	5	5	0	0	0	0	3	2	1	36	0	36	35	32	144	209
TOTAL OFICIAL GP	42	42	43	2	0	0	0	35	6	14	187	2,137	2,308	334	311	1,965	2,610
TOTAL	40,512	40,874	29,494	1,674	158	148	120	37,769	2,690	284,426	144,185	89,117	517,697	384,247	77,467	61,128	622,842



MEDIDORES DAÑADOS POR ANOMALIAS DE FACTURACIÓN

VARIABLES / PERIODO	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
MEDIDOR DAÑADO	135	130	79	23	51	38	33
MEDIDOR FRENADO	935	950	896	877	827	793	964
MEDIDOR NUBADO	112	95	44	79	64	60	55
RESULTADO	1,182	1,175	1,019	979	942	891	1,052



Las anteriores gráficas de reportes, es para la aclaración en la diferencia que hay de las novedades entre el reporte del programa comercial SYSMAN y en la realidad de las anomalías que serían las que reporta la oficina de facturación que sería tres, medidor dañado, medidor frenado y medidor nubado.

Para estos dos meses aumentamos la eficiencia de la reposición de los medidores, pasamos de un promedio bimensual de 170 a 297 reposiciones por mes, gracias a las notificaciones para calibración de los medidores, donde los suscriptores prefieren autorizar la reposición y no calibrar los medidores.

Cumplimiento: parcial

Anexos. C COMERCIAL - 4

Fase II

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

5.1 INFORME DE PQR

INFORME DE PQR A DICIEMBRE DE 2019

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

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

INFORME DE PQR A DICIEMBRE DE 2020

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

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

INFORME DE PQR A JULIO DE 2021

A julio de 2021 en el Software de Gestión Comercial se registraron 7.362 PQR entre verbales, escritas, telefónicas y correo electrónico, si la comparamos con los registros realizados a julio de 2021 que fueron 6.311, se presentó un aumento de 1.051 PQR, este incremento se debe a las peticiones por concepto de reposición de medidores y que para el año 2020 se empezó a disminuir la atención presencial por razones del COVID.

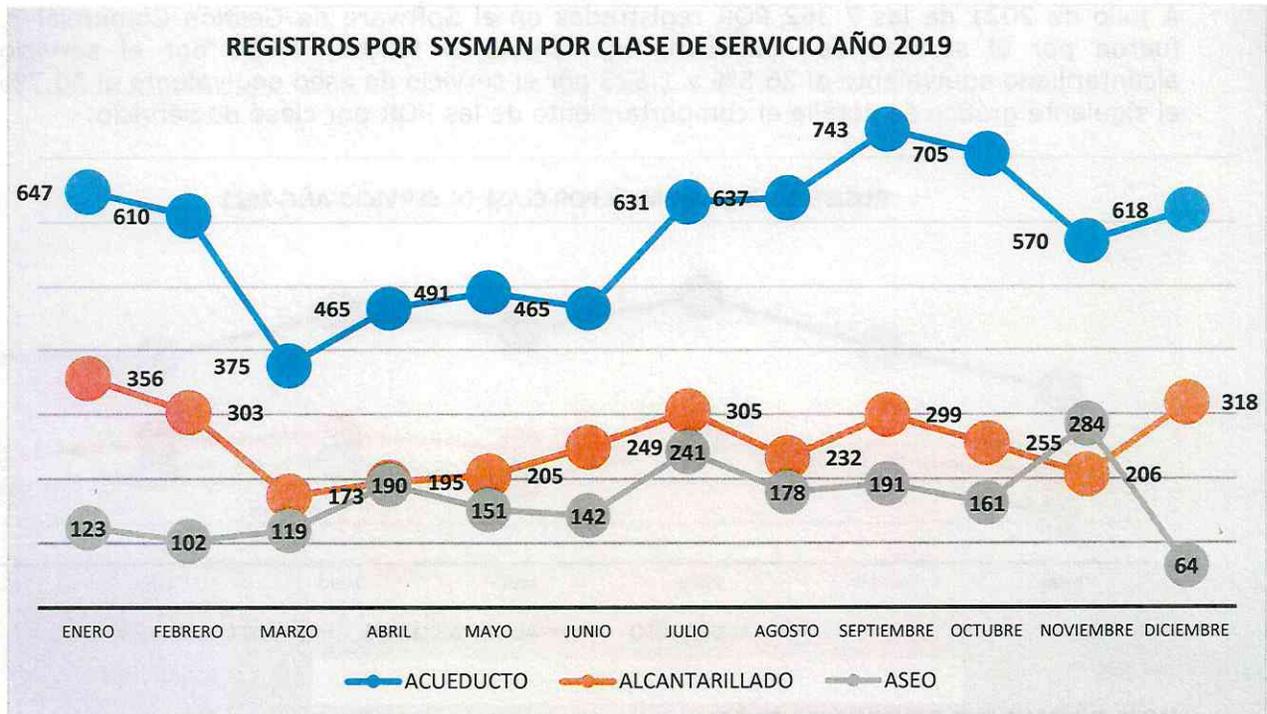
REGISTROS PQR SYSMAN FORMA DE PRESENTACIÓN AÑO 2021					
MES	VERBAL	ESCRITA	CORREO	TELEFÓNICA	TOTAL
ENERO	650	85	25	11	771
FEBRERO	776	208	15	37	1,036
MARZO	927	259	10	71	1,267
ABRIL	867	103	30	74	1,074
MAYO	858	173	63	116	1,210
JUNIO	792	133	53	78	1,056
JULIO	787	85	41	35	948
TOTAL	5,657	1,046	237	422	7,362
	76.8%	14.2%	3.2%	5.7%	100%

Si comparamos a julio de 2020 vs 2021 se presentó una disminución de 228 por la causal de reclamaciones y en las peticiones un aumento de 1.297 por el tema de las reposiciones de medidores, asimismo en el 2020 se vio afectado por razones de la pandemia del COVID:

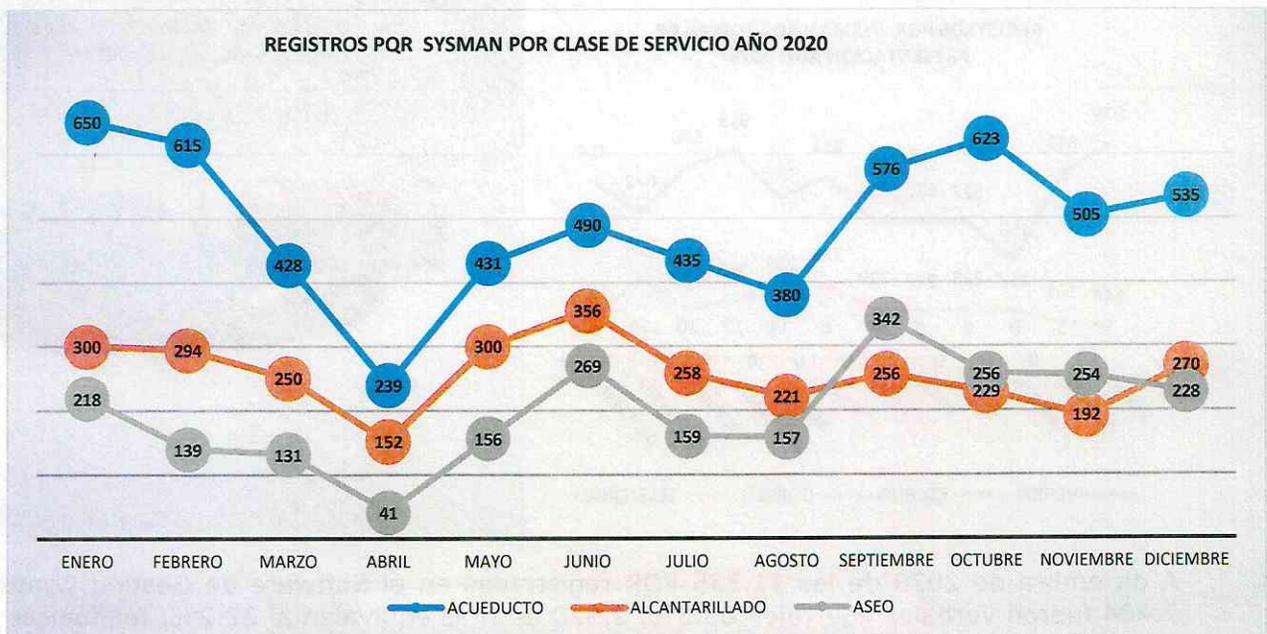
MES / CAUSAL	PETICIÓN	RECLAMACIÓN	RECURSO DE REPOSICIÓN	RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	TOTAL
JULIO 2020	2,711	3,449	21	130	6,311
JULIO 2021	4,008	3,221	16	117	7,362

PQR POR CLASE DE SERVICIO

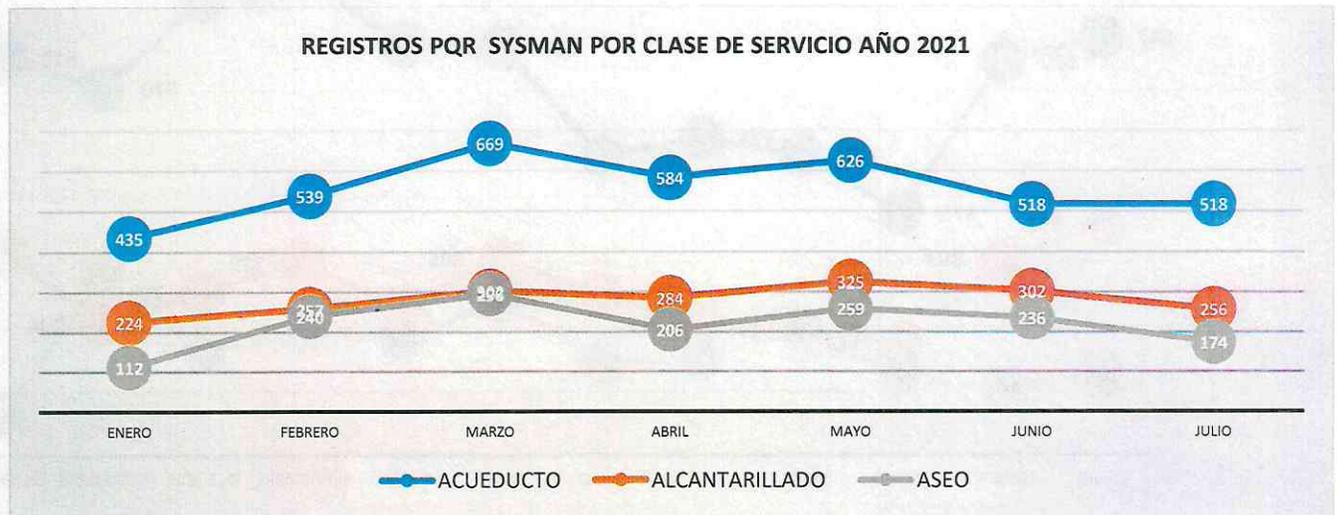
A diciembre de 2019 de las 11.999 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 6.957 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 58%, 3.096 por el servicio de alcantarillado equivalente al 25.8% y 1.946 por el servicio de aseo equivalente al 16.2%, en el siguiente gráfico se detalla el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



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

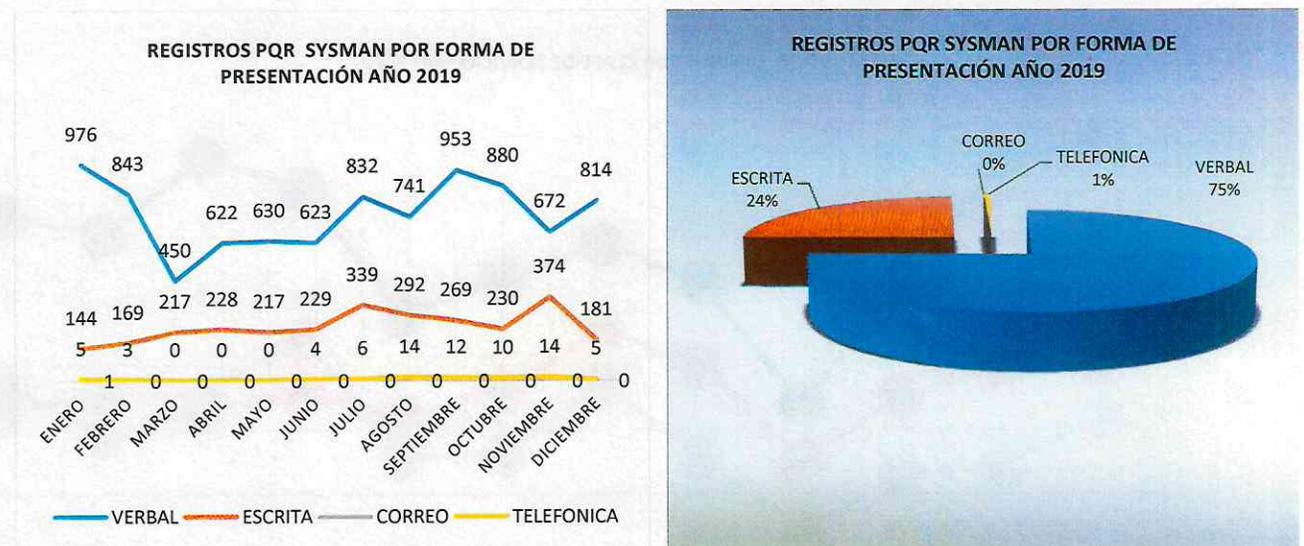


A julio de 2021 de las 7.362 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 3.889 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 52.8%, 1.950 por el servicio de alcantarillado equivalente al 26.5% y 1.523 por el servicio de aseo equivalente al 20.7%, en el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de las PQR por clase de servicio:



PQR FORMA DE PRESENTACIÓN

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



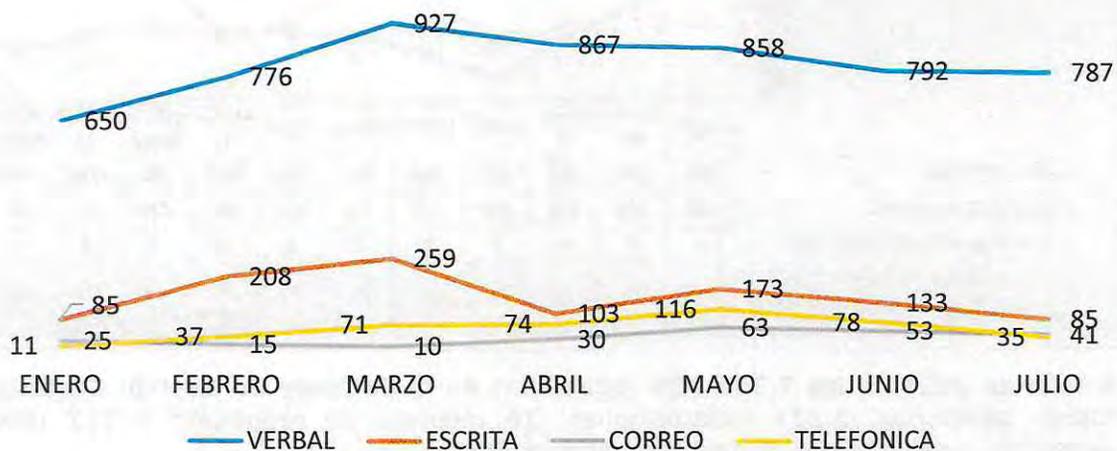
A diciembre de 2020 de las 11.335 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 7.404 fueron verbales equivalen 65.3%, 2.520 escritas equivalen al 22.2%, telefónicas 607 equivalen al 5.4% y correo electrónico 804 equivalen 7.1%, en el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de las PQR por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

REGISTROS PQR SYSMAN POR FORMA DE PRESENTACIÓN AÑO 2020



A julio de 2021 de las 7.362 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 5.657 fueron verbales equivalen 76.8%, 1.046 escritas equivalen al 14.2%, telefónicas 422 equivalen al 5.7% y correo electrónico 237 equivalen 3.2%

REGISTROS PQR SYSMAN POR FORMA DE PRESENTACIÓN AÑO 2021



PQR POR TIPO DE REQUERIMIENTO

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



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

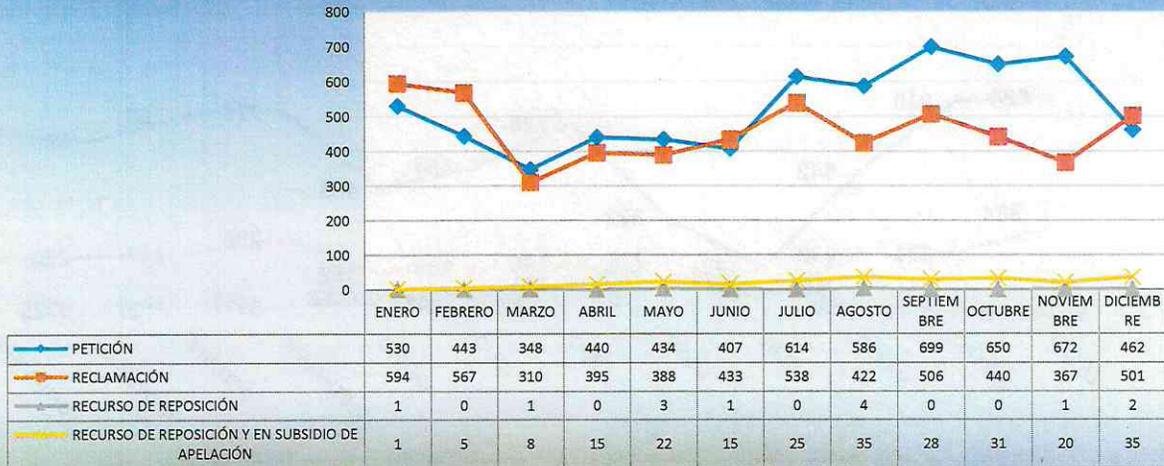
Código: 51.29.02.01

Versión 05

812.25.01.0556.21

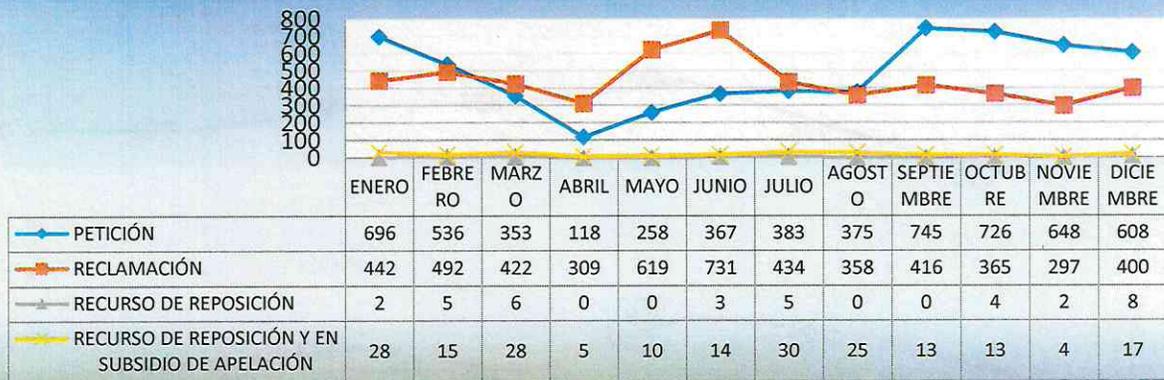
Página 14 de 123

REGISTROS DE PQR SYSMAN POR TIPO DE REQUERIMIENTO AÑO 2019



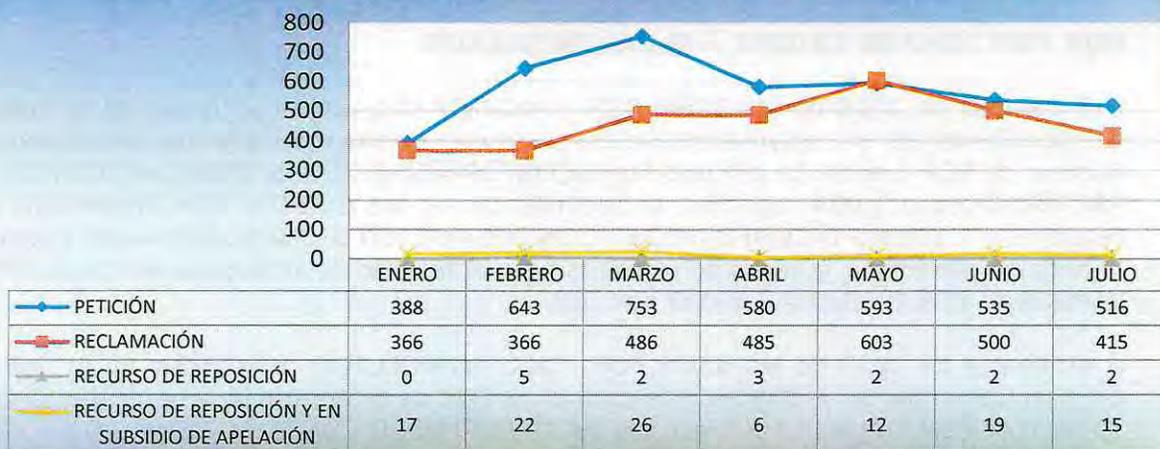
A diciembre de 2020 de las 11.335 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 5.813 fueron peticiones, 5.285 reclamaciones, 35 recursos de reposición y 202 recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la SSPD, en el siguiente gráfico se detallan el comportamiento de las PQR por tipo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

REGISTROS DE PQR SYSMAN POR TIPO DE REQUERIMIENTO AÑO 2020



A Julio de 2021 de las 7.362 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 4.008 fueron peticiones, 3.221 reclamaciones, 16 recursos de reposición y 117 recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la SSPD.

REGISTROS DE PQR SYSMAN POR TIPO DE REQUERIMIENTO AÑO 2021



PQR POR TIPO DE CAUSAL – ACUEDUCTO

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

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

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

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

A julio de 2021 de las 3.889 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 797 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 275 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 185 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a julio de 2021, la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 1005, la segunda MEDIDOR HURTADO

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

812.25.01.0556.21

Página 16 de 123

con 342 registros, la tercera CAMBIO DE DATOS BÁSICOS con 267 registros y la cuarta SUSPENSIONES TEMPORALES con 243.

PQR POR TIPO DE CAUSAL – ALCANTARILLADO

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

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

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

A julio de 2021 de las 1.950 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 783 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 295 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 162 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de alcantarillado a julio de 2021, las CAMBIO DE DATOS BASICOS fue la que mayor número de registros con 268 y la segunda con SUSPENSIONES TEMPORALES POR MUTUO ACUERDO 242 registros.

PQR POR TIPO DE CAUSAL - ASEO

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

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

04/09/2019 con 105, RAD. 5719 del 04/10/2019 con 80, RAD. 6540 del 13/11/2019 con 88, RAD. 7017 del 26/11/2019 con 147, RAD. 7019 del 26/11/2019 con 8.

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

A julio de 2021 de las 1.521 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 360 registros y la segunda causal fue COBRO POR NO. UNIDADES INDEPENDIENTES con 73 registros.

ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ACUEDUCTO AÑO 2019



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

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

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

Para el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2019 se tiene un 1.8%, 1.5% y 1.6% respectivamente de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto,

permaneciendo igual que lo reportado en los resultados de octubre del año 2018, para noviembre y diciembre se presentó un aumento del 0.1% y 0.3% en relación a los resultados obtenidos en año 2018, el aumento se presentó por el registro que se empezó hacer de las peticiones de reposición de medidores.

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

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

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

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

ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ACUEDUCTO AÑO 2020



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

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

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

812.25.01.0556.21

Página 19 de 123

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

Para los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2020 se tiene un 1.1%, 1.0%, 1,4% y 1.6% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presento disminución en relación a los resultados reportados en el primer trimestre del año 2020.

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

ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ACUEDUCTO AÑO 2021



Para los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2021 se tiene un 1.1%, 1.3%, 1.7%, 1,4%, 1.5% y 1.3% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó una disminución en relación a los resultados reportados en el año 2020 y lo registrado para el mes de mayo de 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.
- ✓ 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.
- ✓ Tener medidores disponibles para la venta.

ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ALCANTARILLADO AÑO 2019



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

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

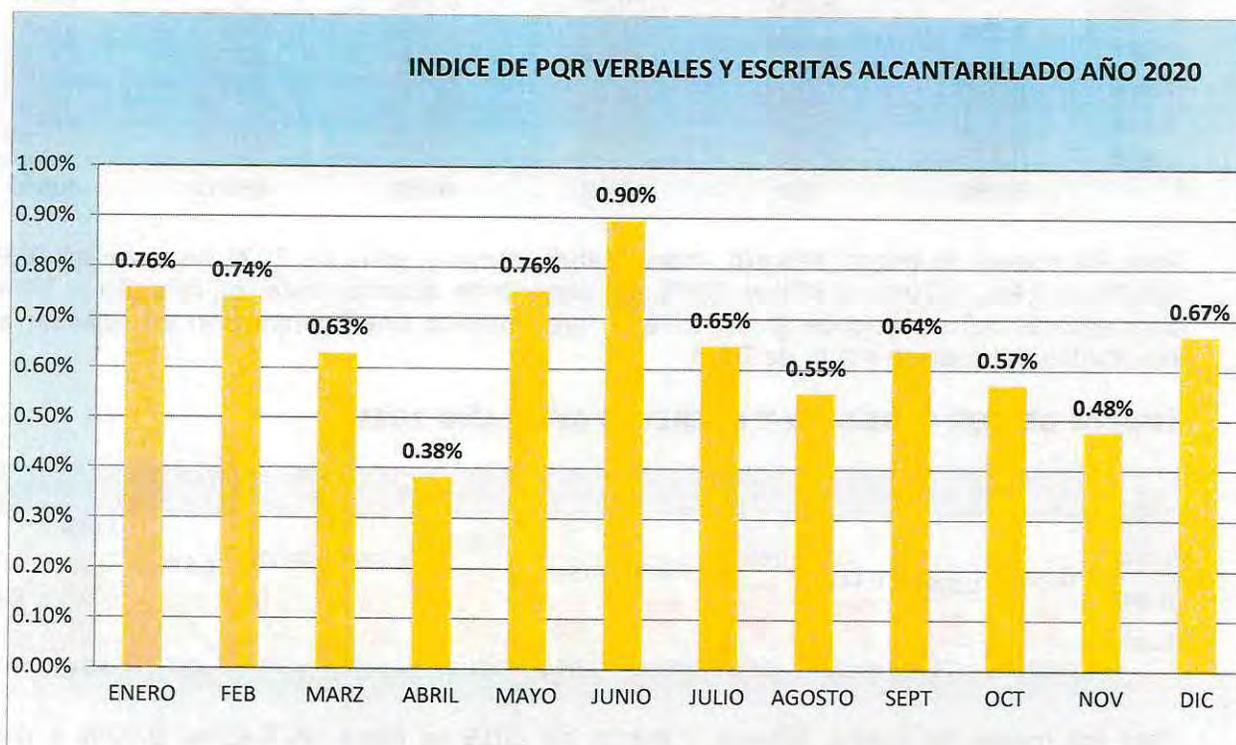
Para los meses de julio, agosto septiembre de 2019 se tiene un 0.78%, 0.59% y 0.76% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, presentando una disminución del 0.08%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

Para el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2019 se tiene un 0.65%, 0.52% y 0.81% respectivamente de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, en relación a los resultados obtenidos en año 2018.

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

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

ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ALCANTARILLADO AÑO 2020



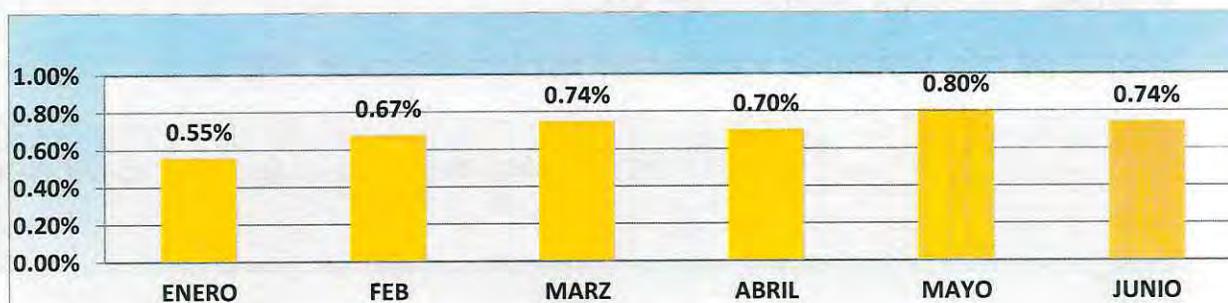
Para los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2020 se tiene un 0.76%, 0,74%, 0.63% y 0.76% del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, presentando una disminución en relación a los resultados del año 2019.

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

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

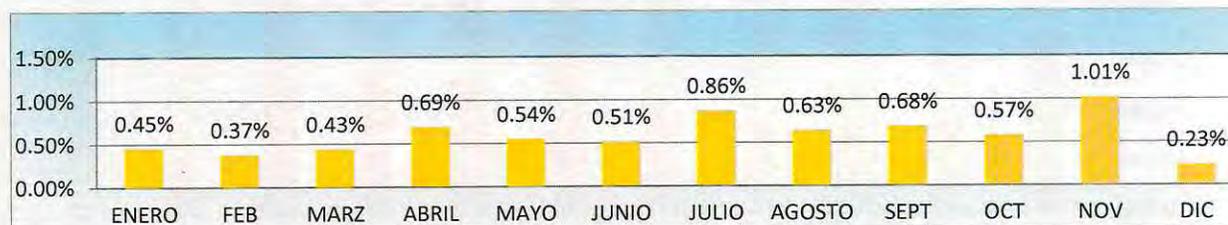
Para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020 se tiene un 0.57%, 0.48%, 0.67% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de alcantarillado, presento disminución en relación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

ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ALCANTARILLADO AÑO 2021



Para los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2021 se tiene un 0.55%, 0.67%, 0,74%, 0,70%, 0.80% y 074% del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, presentando una disminución en relación a los resultados del mes de mayo de 2021.

ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ASEO AÑO 2019



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

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

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

respectivamente, con relación a los resultados reportados en año 2018. El aumento que se presentó fue por las peticiones de desvinculación de los usuarios de nuestra Empresa y radicadas por la empresa privada.

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

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

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

La propuesta de mejora se estableció en los siguientes puntos:

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

ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ASEO AÑO 2020



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

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

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

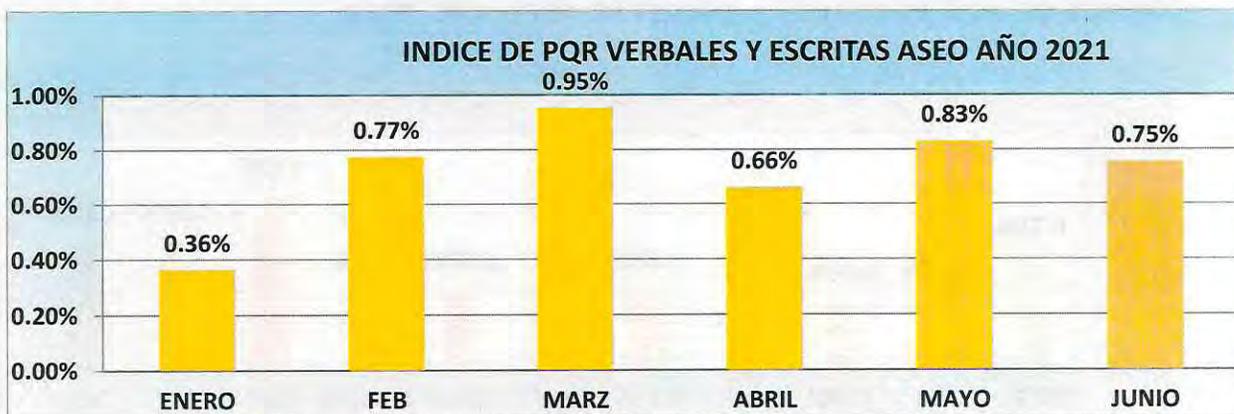
Para los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2020 se tiene un 0.52%, 0.52%, 1.123% y 0.83% de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de aseo, en relación al Total de Suscriptores del servicio de aseo, presentando una disminución con relación a los resultados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

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

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

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

ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ASEO AÑO 2021



Para los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2021 se tiene un 0.36%, 0.77%, 0.95%, 0.66%, 0.83% y 0.75% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de aseo, en relación al Total de Suscriptores del servicio de aseo, presentando una disminución de lo radicado en mayo de 2021.

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

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

812.25.01.0556.21

Página 25 de 123

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

ACCIONES PQR PANDEMIA COVID 19

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

- a. Se le informaba a los usuarios y/o suscriptores que podrían realizar solicitudes, reclamaciones, peticiones, en los correos electrónicos aaaay@aaaay.gov.co, 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.

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

812.25.01.0556.21

Página 26 de 123

- e. Desde le mes de junio de 2021 se contará con chat interactivo, disponible en la página de la empresa eaaay@eaaay.gov.co.
- f. Se realizó atención presencial para trámites de reposición de medidor y Matriculas Nuevas.
- g. A partir de mediados del de mayo de 2020 se empezó a atender peticiones, quejas, reclamos y recursos de los usuarios y/o suscriptores, con controles de bioseguridad implementados por la Empresa.
- h. Se realizó entrega de elementos de protección personal a los funcionarios de PQR.
- i. Se realizaron las visitas técnicas para determinar las causas de inconformidad por el valor facturado, cobros por promedio, cambio de uso, inmueble deshabitado, etc.
- 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: eaaay@eaaay.gov.co		
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	CARTERA	FIDELIZACIÓN	FACTURACION	RECAUDO	PUNTOS DE PAGO	
1. MATRICULAS NUEVAS. 2. REPOSICIÓN DE MEDIDORES. 3. CAMBIO DE SUSCRITOR, ESTRATO, NOMENCLATURA, USO. 4. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL SERVICIO.	1. ABONOS. 2. ACUERDOS DE PAGO. 3. REINSTALACIONES, RECONEXIONES, SUSPENSIONES, CORTES	1. VINCULACIONES Y DESVINCULACIONES AL SERVICIO DE ASEO. 2. AJUSTES A FACTURAS DE USUARIOS VINCULADOS CON ASEO URBANO - VEGLIA.	1. SOLICITUD DE FACTURAS	1. RECLAMACION POR PAGO REALIZADO	BANCOS: - BOGOTÁ. - OCCIDENTE. - CAJA SOCIAL. - DAVIVIENDA.	
CORREO:	CORREO:	CORREO:	CORREO:	CORREO:	PUNTOS AUTORIZADOS: SUPERGIROS.	
pqr@eaaay.gov.co	cartera@eaaay.gov.co	comercial.aseo@eaaay.gov.co	critica@eaaay.gov.co	recaudos@eaaay.gov.co		
TELEFONO: 6345001 - 6342636 EXT. 104 - 118 - LINEA 116 OPCIÓN 3	TELEFONO: 6345001 - 6342636 EXT. 105 - 120	TELEFONO: 6345001 - 6342636 EXT. 137	TELEFONO: 6345001 - 6342636 EXT. 103	TELEFONO: 6345001 - 6342636 EXT. 111 - 121	PAGOS ELECTRONICOS: - PSE. - AVAL PAY CENTER.	
CELULAR: 3153633277	CELULAR: 3153465018	CELULAR: 3187169705				

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

- a. Línea 116 Extensión 3

LLAMADAS TELEFONICAS LINEA 116 - PQR - AÑO 2020



LLAMADAS TELEFONICAS LINEA 116 - PQR - AÑO 2021



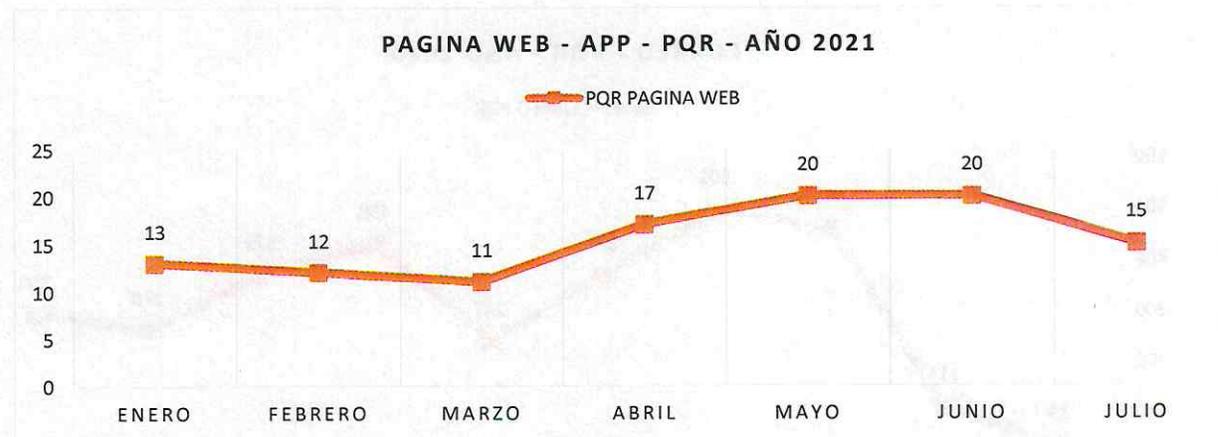
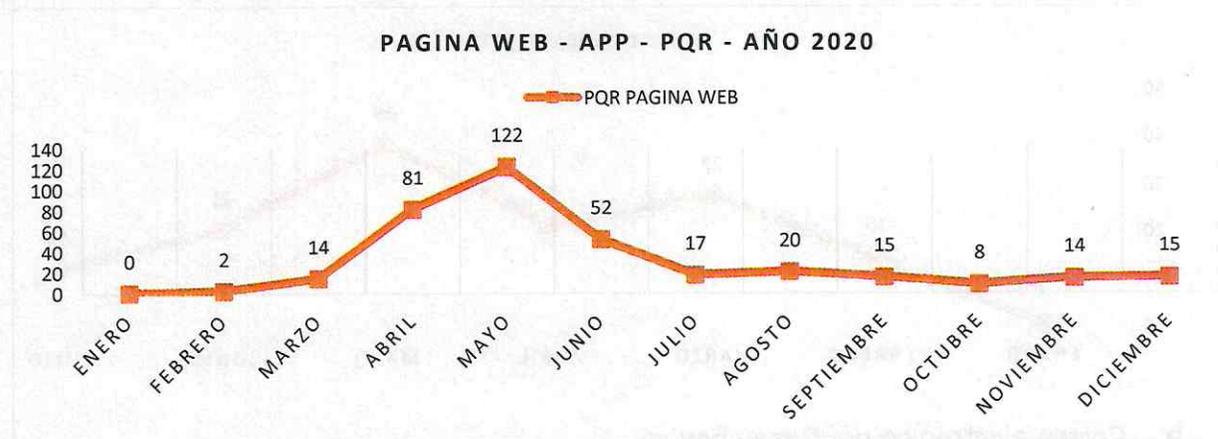
b. Correo electrónico pqr@eaay.gov.co

CORREO - PQR - AÑO 2020





c. Página WEB y APP



d. Línea de Celular PQR

LLAMADAS TELEFONICAS LINEA CELULAR - PQR - AÑO 2020



LLAMADAS TELEFONICAS LINEA CELULAR - PQR - AÑO 2021



5.2 ACTIVIDADES PARA REDUCIR LAS PQR

ITEM	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE
1	Garantizar continuidad y las presiones requeridas de ley para la prestación del servicio de acueducto.	DIRECCIÓN TÉCNICA
2	Mejorar la crítica para disminuir cobros por promedio.	OFICINA DE FACTURACIÓN
3	Reposición de medidores que presenten anomalías (Frenados, nubados, cúpula rota, etc.).	OFICINA DE MEDIDORES
4	Programa de mantenimiento preventivo a los equipos de medición con lecturas superiores a 3200 m3 o 3 años de instalados.	OFICINA DE MEDIDORES
5	Seguimiento al número de medidores que presenten anomalías, reportadas por la oficina de facturación, pqr y cartera.	OFICINA DE MEDIDORES

6	Limpieza de los filtros de medidores en los diferentes sectores de la ciudad.	OFICINA DE MEDIDORES
7	Reposición de medidores por vida útil, de conformidad a la normatividad vigente.	OFICINA DE MEDIDORES
8	Trámite para medidores entre rejas.	OFICINA DE MEDIDORES
9	Adquisición de un vehículo con hidroflo, escalera, herramienta, accesorios y equipamiento para garantizar la efectividad de las visitas por altos consumos.	DIRECCION ADMINISTRATIVA
10	Adquisición de dos geófonos para detectar fugas imperceptibles.	DIRECCION ADMINISTRATIVA
11	Actividades pedagógicas e informativas para nuestros usuarios, en la revisión preventiva de sus redes e instalaciones hidráulicas.	PQR

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



Para mantener la continuidad y presiones se cuenta con un plan en las siguientes condiciones:

Como una de las causas principales es la disminución y/o ausencia de los periodos de lluvia o Alteración del ciclo del agua que a su vez está influenciado por las siguientes causas secundarias: Disminución de la capacidad de retención del agua por parte de la vegetación a causa de la deforestación, que afecta el ciclo de lluvias y por ende la recarga de cuerpos superficiales y acuíferos que abastecen las estaciones de potabilización. Como otra causa secundaria está la disminución de la evapotranspiración por efecto de reducción de cobertura vegetal en zonas de ronda y recarga de las fuentes de abastecimiento, Así también el incremento de la temperatura por efecto invernadero que aumenta el fenómeno de evaporación del agua y disminuye la oferta de agua superficial por parte de las fuentes superficiales que abastecen de agua cruda las estaciones de tratamiento de agua potable del municipio de Yopal.

La principal consecuencia que se deriva es la afectación de la dinámica social y económica del municipio producto del desabastecimiento del agua potable para actividades de consumo e industriales en el municipio de Yopal

180-190 l/s, lo que implica que se entregue aproximadamente 330 l/s al 60% de la población del Municipio de Yopal, soportado de igual manera por pozos profundos de gran y baja producción, para cumplir con el caudal solicitado por los usuarios que corresponde a un promedio de 430 l/s.

Número de suscriptores	Población proyectada según el DANE 2020	Dotación Neta Máxima (L/Hab*día)	caudal (L/día)	caudal necesario (L/segundo)
40,548.00	154,177.00	140	21,584,780.00	249.82384
Número de suscriptores	Población proyectada según el DANE 2020	Dotación bruta	caudal (L/día)	caudal necesario (L/segundo)
40,548.00	154,177.00	186.67	28,762,048.00	332.89407

En la actualidad se tiene un porcentaje de pérdidas promedio del 40%, es así que el caudal requerido a la fecha es de: 416.37 l/s

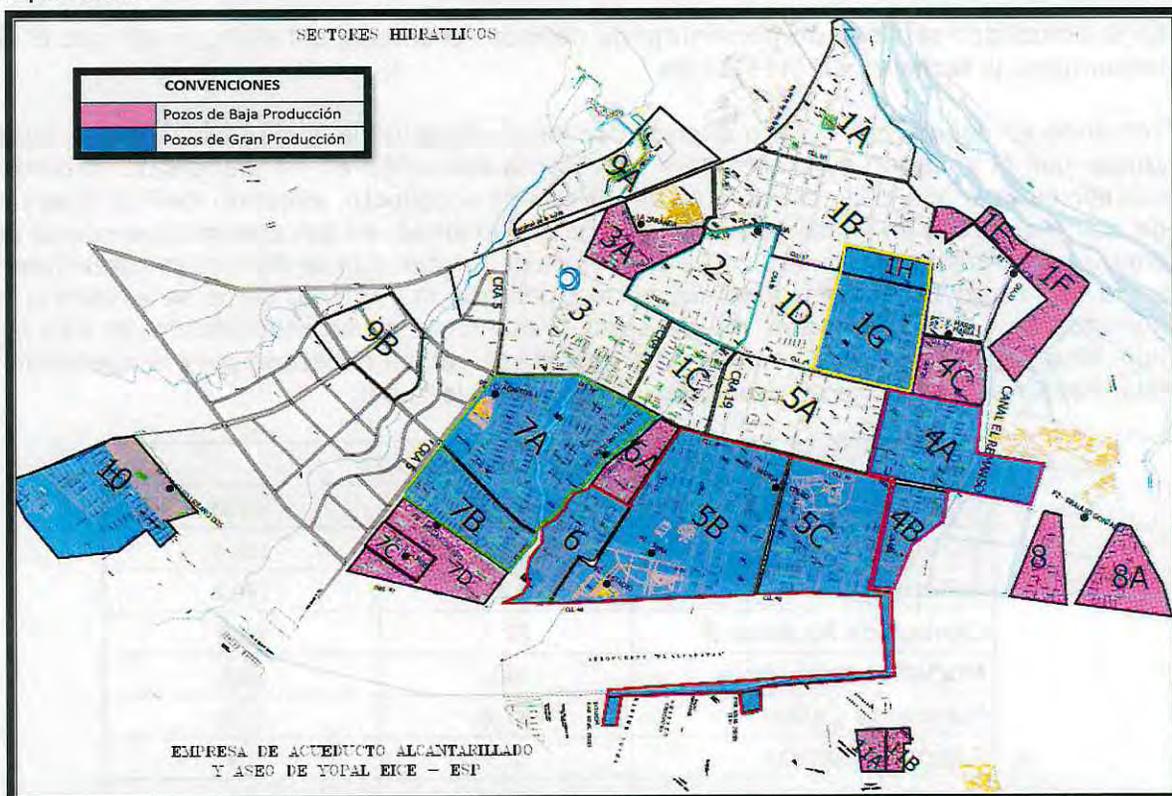
Teniendo en cuenta el caudal requerido por los usuarios de la ciudad de Yopal, es necesario contar con el volumen suficiente para soportar la operación en las plantas de tratamiento y con ello cumplir con lo la continuidad del servicio de acueducto, evitando realizar el suministro de manera parcial en los sectores hidráulicos de la ciudad, es por este motivo que se deberá contar con una alternativa que cubra el faltante de caudal, que se disminuye ostensiblemente en la fuente de captación superficial de la Quebrada la Tablona, como se evidencia en los periodos de sequía anteriores donde aproximadamente se ha reducido en un 120 l/s, por ello, en el siguiente cuadro se observa el soporte de caudal necesario para la operación y con ello mantener el sistema de acueducto al Municipio de Yopal.

ACUEDUCTO CIUDAD DE YOPAL		
SISTEMAS DE TRATAMIENTO	JUNIO	JULIO
MODULO 1	129.30	133.4
MODULO 2	138	170.2
Central de Abastos 2	72.4	48.9
Núcleo Urbano 2	40	39.8
Manga de Coleo	37.8	34.3
Raudal Américas	2.3	2.4
Braulio Campestre	6.9	6.7
Villa María 1	4.5	2.5
Villa María 2	16.4	15.3
Zaranda Triada	8.3	
Mega Colegio	4.4	
Materno Infantil	9.5	
TOTAL CAUDAL SUBTERRÁNEA	267.30	303.60

TOTAL CAUDAL SUMINISTRADO	469.80	453.50
---------------------------	--------	--------

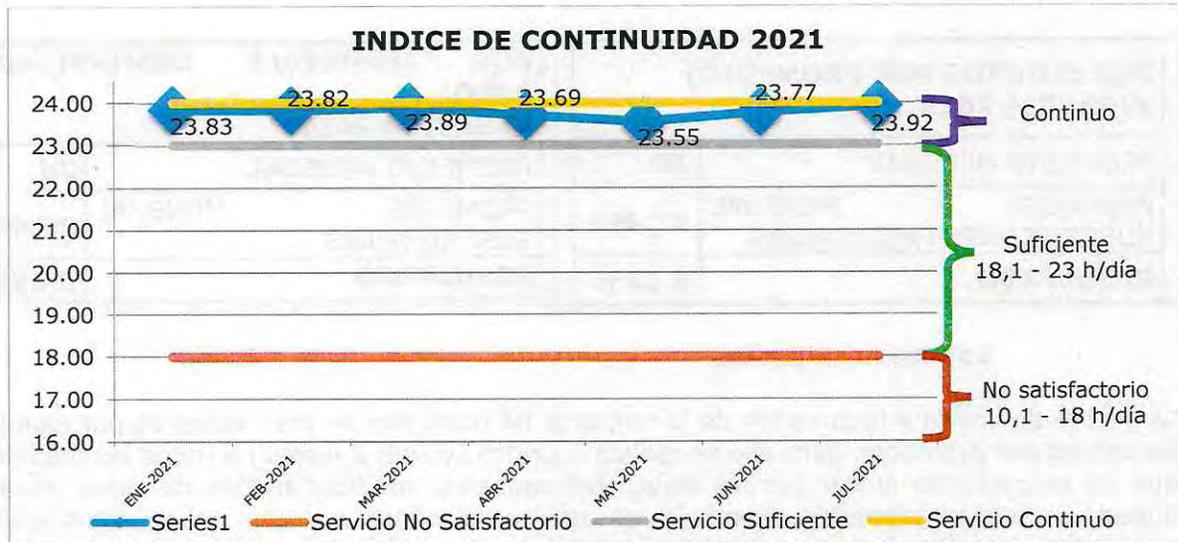
No obstante, es de aclarar que se deberá contar con un plan de contingencias y emergencias por desabastecimiento de agua en la época de estiaje, para suplir las falencias de caudal de tratamiento en el sistema alterno de tratamiento.

El comportamiento del caudal captado desde la Quebrada La Tablona ha mostrado una reducción del 30% entre los meses de enero a abril de cada año, sumado a las pérdidas de agua detectadas en la línea de conducción, es por esto que es necesidad de realizar la activación del plan de contingencia por suministro de agua, por lo cual se inicia en operación los Pozos de Gran Producción como Villa María 2, y Pozos de Baja Producción, como Materno Infantil, Zaranda (Triada), Policía Municipal, Mega Colegio de la Comuna 5, a fin de compensar la disminución de caudal que se presente desde la fuente de abastecimiento superficial.



Los indicadores que permiten evidenciar la deficiencia de caudal durante el periodo de estiaje, se reflejan en la baja de presiones en los sectores hidráulicos abastecidos por la fuente superficial Quebrada La Tablona y continuidad en el agua potable entregada por la red de distribución.

El indicador de continuidad para los años 2018 a 2020 durante el periodo de sequía ha tenido el siguiente comportamiento:



Las presiones hidráulicas para el mes de julio de 2021 en los diferentes sectores hidráulicos del municipio de Yopal se presentan a continuación:



Teniendo en cuenta que el caudal del Rio Cravo Sur, es suficiente en época de lluvias, permite garantizar una captación óptima para el suministro de agua a las plantas de potabilización en la vereda La Vega, por ello en los meses de junio y julio se observó mejoras en las presiones con respecto a la anterior, posicionando el servicio según la resolución 2115 de 2007 como un servicio continuo.

PUNTO 2 MEJORAR LA CRÍTICA PARA DISMINUIR COBROS POR PROMEDIO.

Dentro del Plan de Acción propuesto para la reducción de las PQR, se encuentra la mejora del proceso de crítica con el fin de disminuir o mantener la cantidad de PQR atendidas por las causales de cobros por promedio e inmuebles deshabitados en el servicio de aseo. Como línea base se toma los siguientes datos del 2018:

PQR (COBROS POR PROMEDIO) VIGENCIA 2018		PQR (INMUEBLE DESHABITADO ASEO) VIGENCIA 2018	
PROMEDIO MENSUAL	48	PROMEDIO MENSUAL	26
PROMEDIO MENSUAL SUSCRIPTORES FACTURADOS	37,499	PROMEDIO MENSUAL SUSCRIPTORES	29,026
RESULTADO	0.13%	RESULTADO	0.09%

Labores realizadas

La oficina de crítica y facturación de la empresa ha realizado un gran esfuerzo por disminuir los cobros por promedio, para ello se realiza la crítica (volver a visitar) a todos los medidores que no se pudieron aforar por las siguientes causales: medidor dentro de rejillas, medidor nubado, medidor taponado. También se realiza la crítica a todos los predios que se encuentran identificados como deshabitados en el sistema de información de la empresa, con el fin de verificar su estado y tenerlo en cuenta para el cobro del servicio de aseo.

Así mismo, se reportan los medidores dañados y frenados al área de medidores de la empresa.

Resultados

PQR - COBROS POR PROMEDIO				
	2018	2019	2020	ENE - JUN 2021
PROMEDIO MENSUAL PQR	48	54	51	30
PROMEDIO MENSUAL SUSCRIPTORES FACTURADOS	37,499	38,840	39,669	40,512
RESULTADO	0.13%	0.14%	0.13%	0.07%

PQR - INMUEBLE DESHABITADO ASEO				
	2018	2019	2020	ENE - JUN 2021
PROMEDIO MENSUAL PQR	26	27	24	18
PROMEDIO MENSUAL SUSCRIPTORES	29,026	29,884	30,410	31,314
RESULTADO	0.09%	0.09%	0.08%	0.06%

Adicionalmente, se tienen los siguientes avances:

- En los meses de junio y julio de 2021 la oficina de crítica y Facturación, en el proceso de crítica de consumos 0 y otras anomalías de lectura se facturaron consumos promedio por estrato e histórico de consumo equivalente a 95,994 metros cúbicos, recuperando agua no contabilizada por las siguientes causales (medidor frenado, medidor dañado, medidor dentro de rejillas, medidor tapado, sin aforo).

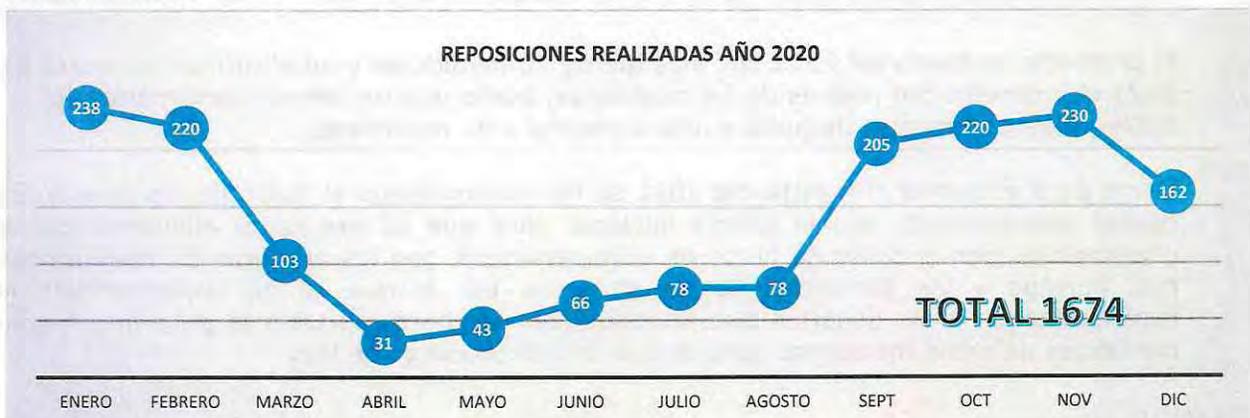
- En los meses de junio y julio de 2021 la oficina de Crítica y Facturación realizó el reporte de 1014 medidores con anomalías a la unidad pertinente.

PUNTO 3 REPOSICIÓN DE MEDIDORES QUE PRESENTEN ANOMALÍAS (FRENADOS, NUBADOS, CÚPULA ROTA, ETC.).

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

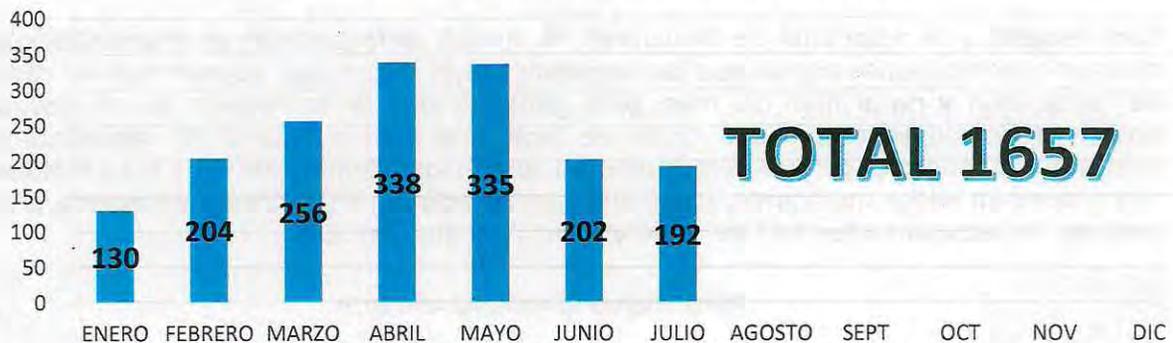


Para el año 2020 se obtuvo un promedio por mes de reposiciones de 140 medidores, para un total de 1674, las actividades en campo se incrementó la cantidad de reposiciones, aumentando el promedio bimensual de 170 a 237 reposiciones de medidores por mes, se llevan instalados a julio del 2021, 1657 medidores, ya cumplimos el promedio anual de medidores instalados, a pesar que los medidores que tenía la EAAAY para la venta se agotaron, por lo que se inició nuevo proceso de contratación de medidores, quedando programado la fecha de entrega para el próximo 13 de agosto del 2021, según el cronograma del contratista.



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

REPOSICIONES REALIZADAS AÑO 2021



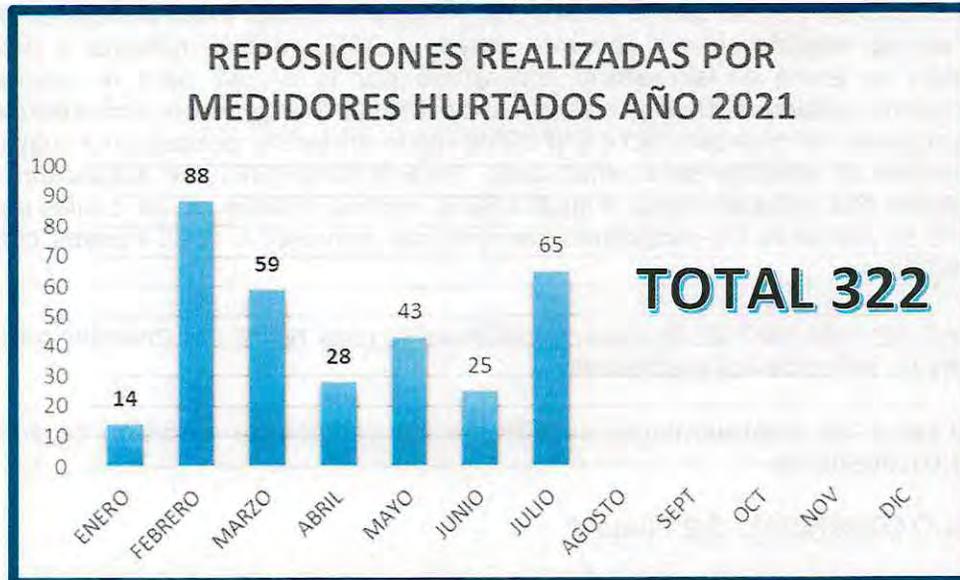
Existe una causa por la cual bajamos en el último bimestre la reposición de los medidores, tiene que ver con la falta de los medidores para la venta, se agotaron los medidores disponibles para la venta a los suscriptores, pero gracias al compromiso de la Dirección Comercial se logra contratar de nuevo medidores, los cuales están llegando en la segunda semana de agosto, es de anotar que se dejó dentro de las cláusulas del contrato el tiempo de entrega máximo de un mes.

REPOSICIONES REALIZADAS POR MEDIDORES HURTADOS AÑO 2020



El promedio de hurto del 2021 por mes fue de 16 medidores y en el primer trimestre del 2021 el promedio por mes es de 54 medidores, por lo que ha sido un incremento del 300%, para el bimestre de junio y julio aumentó a 90 medidores.

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



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

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

PUNTO 4 PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN CON LECTURAS SUPERIORES A 3200 M3 O 3 AÑOS DE INSTALADOS.

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

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

Artículo 2.1.1.4 Reparación y mantenimiento de medidores

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

812.25.01.0556.21

Página 38 de 123

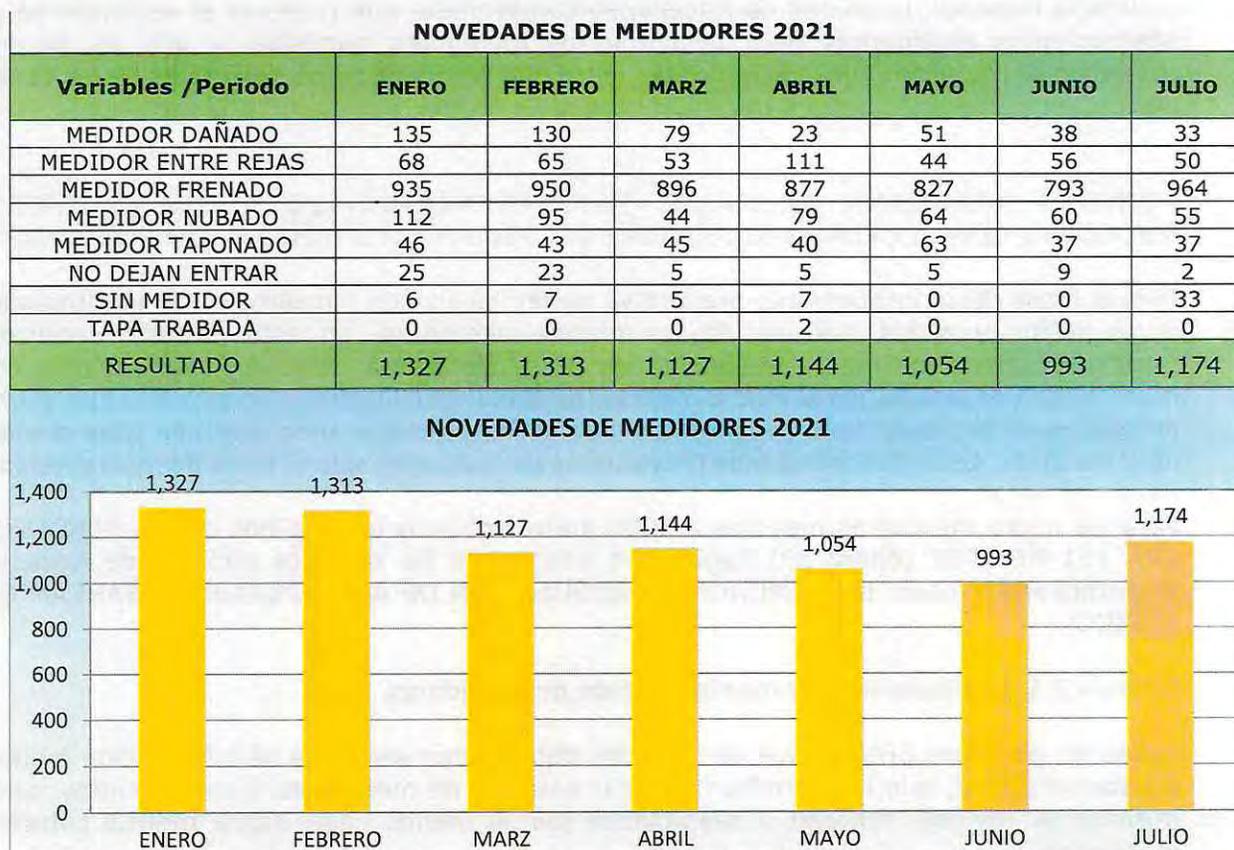
Por lo anterior se genera listado de suscriptores para realizar inspección en campo del estado visual de los medidores con lecturas mayor a 3000 metros cúbicos y después de esta inspección se envía al laboratorio contratado por la EAAAY para la calibración y poder determinar su estado metrológico según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

Se anexa formato en PDF de las comunicaciones para retiro del medidor para calibración y las actas de retiro de los medidores.

Para el tema de mantenimiento de filtros a los equipos de medición se anexa el informe 831.25.01.00545.21

Anexo. C COMERCIAL -5.2 Punto 4

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



Dentro de las novedades relacionadas con los medidores se unificaron para ser más eficientes al momento de realizar las actividades en campo, y poder disminuir los tiempos de desplazamiento de los inspectores, organizándolas por rutas las novedades, las reportadas por PQR y facturación se dejan dentro de una sola base para el mes de junio del 2021 salieron 993 novedades relacionadas con los medidores de las cuales se realizaron la totalidad de las inspecciones y se pudieron cambiar 68 medidores de agua, para el mes de julio salieron 1174 novedades relacionadas con los medidores y se lograron realizar las inspección en su totalidad, arrojando como resultado 66 reposiciones de medidores, anexo las novedades y las reposiciones por mes.

REPOSICIONES MES DE JUNIO DEL 2021 POR NOVEDADES

ITEM	INTERNO	SUCRIPTOR	DIRECCION	MEDIDOR	LECT ACTUAL	ANOMALIA DE AFORO	MEDIDOR NUEVO	FECHA
1	1270473	MANRIQUE HEVER	K-19-N-13-26	SMA-5429359	1781	MEDIDOR NUBADO	CRL-20-014836	07/06/2021
2	1277564	RIVERA DIAZ JOSE DILMAR	C-10-N-23-73 TOTALIZADOR	MEDIO BAJO (3)	8089	MEDIDOR FRENADO	CRL-20-086543	25/06/2021
3	1279314	SILVA ROJAS DORA AMANDA	C-12-N-24-23	MEDIO (4)	7427	MEDIDOR FRENADO	CRL-19-261513	16/06/2021
4	1295015	ZABALA NIÑO HELENA	C-17-N-28-27/29	SMA-5430444	7688	MEDIDOR FRENADO	CRL-20-010328	23/06/2021
5	1309676	BURGOS LOPEZ SALOMON	K-27-N-21-11	SNS-111508212	696	MEDIDOR FRENADO	CRL-20-010332	23/06/2021
6	1203873	PORRAS MENDIETA CARLOS ARTURO	C-25-N-28-40 INT-02	SMA-39680	1905	MEDIDOR FRENADO	BAT-20-033620	28/06/2021
7	1210617	RIVEROS PEREZ SEGUNDO FIDELIGNO	D-34-N-31B-09 PISO-2	CRL-12103575	1296	MEDIDOR FRENADO	CRL-20-051537	21/06/2021
8	1225172	CISNEROS CASTILLO LUIS MARLON	C-25A-N-31B-99	CRL-14-022358	573	MEDIDOR FRENADO	BAT-20-033619	30/06/2021
9	1230707	ANGEL HILDEBRANDO Y OTRO	K-32A-N-24-74	CRL-15-001550	926	MEDIDOR FRENADO	CRL-20-051521	24/06/2021
10	4344962	LESMES FUQUENE ANDRES	C-38-N-41-04 CONEXIÓN-2	CRL-11-29084	1494	MEDIDOR NUBADO	CRL-20-051523	24/06/2021
11	4333362	LOPEZ MOLINA ELCI ELIANA	C-33A-N-44-16	CRL-13-036465	255	MEDIDOR FRENADO	CRL-20-051986	15/06/2021

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

812.25.01.0556.21

Página 40 de 123

12	1000827	LANDINEZ MARTINEZ LUZ NELLY	K-12A-N-30B-12	SMA-5140393	1337	MEDIDOR NUBADO	CRL-20-051528	15/06/2021
13	1001587	RODRIGUEZ TUMAY JOSE GAVINO	C-30B-N-13-04 M-Y L01	SMA-5140403	2196	MEDIDOR NUBADO	CRL-20-014837	17/06/2021
14	1003711	QUINTERO RIOS HENRY ENRIQU	C-32-N-12A-15	SMA-5141944	1792	MEDIDOR NUBADO	CRL-20-051984	21/06/2021
15	1035013	DAZA FUENTES NIDIA	K-12A-N-46-40	SMA- 1508001412	2887	MEDIDOR FRENADO	CRL-20-014834	15/06/2021
16	1040589	HIGUERA DE CORREA MARIA IS	C-48-N-5-39	SMA-1496150	2492	MEDIDOR FRENADO	CRL-20-092191	23/06/2021
17	1056842	CHAVITA CEJA MARIA ELENA	K-10A-N-42B-16	SMA- 1508001972	1681	MEDIDOR FRENADO	CRL-20-051990	21/06/2021
18	1064535	RIOS FERNANDEZ DIANA LINEY	C-42-N-1-59 MZ- A CS-5 BOSQUES DE MANARE	CRL-13037128	402	MEDIDOR FRENADO	CRL-20-010324	24/06/2021
19	1066764	MARTINEZ SOCHA OFELIA	C-17A-N-13A-51	CRL-14-029572	647	MEDIDOR FRENADO	CRL-20-086547	28/06/2021
20	1068464	ORTEAGA URBANO LEONIDAS	AV-N-10A-62 APTO-501-B-8	SNS-35438	817	MEDIDOR FRENADO	AQF-2009- 33514	24/06/2021
21	1069788	AGUDELO RIVERA FABIOLA	D-14-N-8E-24	SMA-5430130	2057	MEDIDOR FRENADO	CRL-20-013135	21/06/2021
22	1075926	PEREZ MARQUEZ ANA SILVA	C-23A-N-7-58	SMA-616653	3555	MEDIDOR FRENADO	CRL-20-051994	15/06/2021
23	1078538	FUENTES YOLANDA	K-9-N-24-74	ETR-17-073045	701	MEDIDOR DAÑADO	BAT-20-033610	30/06/2021
24	1080195	PAREDES PRADA EFRAIN	C-25A-N-9-65	CRL-12101489	3730	MEDIDOR FRENADO	CRL-19-263553	23/06/2021
25	1080258	GONZALEZ PUERTO MARIA MARGARITA	C-25A-N-9-25 CONEXIÓN PRINCIPAL	SMA-303646	2857	MEDIDOR FRENADO	CRL-20-051981	23/06/2021
26	1082869	SILVA ALVAREZ ESTANISLAO	K-6-N-26-63	CRL-17-078655	152	MEDIDOR FRENADO	BAT-20-033613	30/06/2021

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

812.25.01.0556.21

Página 41 de 123

27	1086531	SALAZAR PAEZ ANGELINO	K-6-N-29-63	CRL-12101677	1914	MEDIDOR FRENADO	CRL-20-010323	30/06/2021
28	1100207	BARRERA AGUIRRE SEGUNDO ABRAHAM	C-27A-N-14A-88	GNL-247166	1468	MEDIDOR DAÑADO	CRL-20-052000	11/06/2021
29	1103345	GARCIA MARTINEZ BLANCA ELV	C-26A-N-17BIS- 38	CRL-14-028123	965	MEDIDOR FRENADO	CRL-20-051307	11/06/2021
30	1106561	SALAMANCA MARIA LUCILA	C-25C-N-14-87	SMA-609889	6587	MEDIDOR FRENADO	CRL-20-087003	23/06/2021
31	1112782	MOLANO LOPEZ JAIME EDUARDO	C-36C-T-6-32 PISO-2	SMA- 1508000583	1517	MEDIDOR FRENADO	CRL-21-031616	23/06/2021
32	1113401	CORREDOR SIABATO MARLEN	C-36B-T-6-39	CRL-12104889	1172	MEDIDOR FRENADO	CRL-20-051983	11/06/2021
33	1124113	MAHECHA RUIZ JEINM ANDREINA	T-7A-N-36-15	CRL-14-031224	880	MEDIDOR FRENADO	CRL-20-092189	24/06/2021
34	1138582	MONROY COMBARIZA GIOVANNI	C-26-N-21-95	SMA-24823	1290	MEDIDOR FRENADO	CRL-20-010338	22/06/2021
35	1142847	SIERRA GOMEZ JOSE HERNANDO	C-30-N-19-13 APTO	SMA-617177	5406	MEDIDOR DAÑADO	BAT-20-033601	30/06/2021
36	1158335	VARGAS PARRA ANA EULALIA	C-35-N-27B-21	CRL-12100360	1490	MEDIDOR FRENADO	CRL-20-051526	23/06/2021
37	1170315	CASTRO RUIZ TITO ARMANDO	C-40-T-23-265 L- 3	CRL-14-025753	1715	MEDIDOR FRENADO	CRL-20-014838	07/06/2021
38	1292205	CRISTANCHO ALVARO	C-16-N-25-56	SMA-5145864	2731	MEDIDOR FRENADO	CRLM-20- 050363	01/06/2021
39	1292179	AQUITE SALAZAR MARTHA PATRICIA	C-16-N-25-51	ETR-11-028778	886	MEDIDOR FRENADO	CRLM-20- 050376	01/06/2021
40	1292136	MARIÑO GRANADOS FLOR ELBA	C-16-N-25-15	CRL-11015607	1569	MEDIDOR FRENADO	CRLM-20- 050377	01/06/2021
41	1292142	CARDENAS ANGEL MADAY ARIAN	C-16-N-25-23	MEDIO (4)	4554	MEDIDOR FRENADO	CRLM-20- 050378	01/06/2021

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

812.25.01.0556.21

Página 42 de 123

42	1261721	CUENZA SALAMANCA MARIA CEL	K-21-N-9-92	PP2	958	MEDIDOR FRENADO	CRLM-20-054845	01/06/2021
43	1274866	CORTES MEDINA GLADYS	C-15-T-18-33	PP1	499	MEDIDOR FRENADO	CRLM-20-054848	01/06/2021
44	1291612	MAYORGA CASTRO IVAN JESUS	C-15-N-24-28-INT-2	SMA-5140110	1827	MEDIDOR DAÑADO	CRLM-20-055254	01/06/2021
45	1292223	MURCIA MOTHABLO GERMAN	C-16-N-25-40	SMA-610206	3843	MEDIDOR FRENADO	CRLM-20-050379	02/06/2021
46	1293448	FONSECA SANCHEZ MAGDA ROCI	C-17A-N-26-43	SMA-91523545	2783	MEDIDOR FRENADO	CRLM-20-050380	02/06/2021
47	1293159	GRANADOS OROS LUZ MARINA	C-17-N-25-25	CRL-114955	1700	MEDIDOR NUBADO	CRLM-20-052880	02/06/2021
48	1295294	FERNANDEZ SILVA GLADYS ODI	C-17A-N-27-51	SMA-26080	1900	MEDIDOR FRENADO	CRLM-20-054301	02/06/2021
49	1206317	SOLER ACHAGUA GLORIA INES	K-28A-N-28-69	SMA-5144085	1188	MEDIDOR FRENADO	CRLM-20-054304	02/06/2021
50	6325746	PAN GARZON MARIA CECILIA	MZ-S LOTE-14	CRL-14-016518	277	MEDIDOR FRENADO	CRLM-20-054858	02/06/2021
51	1276601	PEREZ BERDUGO JOSE MIGUEL	K-20-N-15-31	PP1	1689	MEDIDOR FRENADO	CRLM-20-054147	03/06/2021
52	1249401	CUESTA VALERO ALICIA	K-21A-N-21-15	SMA-5144395	1011	MEDIDOR NUBADO	CRLM-20-054306	03/06/2021
53	1309649	MORENO JOSE CRISTOBAL	C-21-N-27-16	SMA-24859	1898	MEDIDOR FRENADO	CRLM-20-054308	03/06/2021
54	1293656	BARRETO SANCHEZ OLIVERIO	K-26-N-17A-04	MEDIO BAJO (3)	3185	MEDIDOR DAÑADO	CRLM-20-054853	03/06/2021
55	1258878	SECRETARIA DE EDUCACION	K-19-N-7-39	PP1	3626	MEDIDOR FRENADO	CRLM-20-050372	04/06/2021
56	1295518	DIAZ HERNANDEZ CARMEN ROSA	K-27-N-17A-07	BMT-120212469	4390	MEDIDOR FRENADO	CRLM-20-054311	04/06/2021

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.090.793-4</p>	<h1>INFORMES</h1>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
		Versión 05		

812.25.01.0556.21

Página 43 de 123

57	1295521	RINCON VELA ROBINSON	K-27-N-17A-11	SMA-4121	1949	MEDIDOR FRENADO	CRLM-20- 054312	04/06/2021
58	1295841	VALENCIA FREDY	K-28-N-18A-34	CRL-16-002145	1881	MEDIDOR FRENADO	CRLM-20- 054313	04/06/2021
59	1273081	PEÑA LEOVIGILDO	K-17-N-11-47	SNS- 111509918	5554	MEDIDOR FRENADO	CRLM-20- 054315	04/06/2021
60	5330880	AVILA CRUZ CESAR ALEJANDRO	K-29-N-17-59 MZ-B CASA-13	CRL-13-037601	1636	MEDIDOR FRENADO	CRLM-20- 054309	08/06/2021
61	1263991	GALLO MURILLO CRISANTO	K-22-N-10-56	SMA-3501	4397	MEDIDOR FRENADO	CRLM-20- 054317	08/06/2021
62	1211171	FUENTES JOSE MANUEL	C-34-N-29-57	CRL-14-025828	1310	MEDIDOR FRENADO	CRLM-20- 054855	08/06/2021
63	1298199	AGUDELO VARGAS KAREN	K-29-N-17-59 B-H INT-13	MEDIO (4)	1891	MEDIDOR FRENADO	CRLM-20- 057021	08/06/2021
64	5325666	BELTRAN SAENZ ARIEL	K-29-N-17-59 B-I INT-21	CRL-13038465	399	MEDIDOR FRENADO	CRLM-20- 057022	08/06/2021
65	1295364	ORTIZ LEMUS LEONARDO	K-28-N-17-16 APTO	SMA-1535602	2782	MEDIDOR DAÑADO	CRLM-20- 059981	08/06/2021
66	1292213	CUEVAS ABRIL BALBINA	C-16-N-25-42	BMT- 101237732	1254	MEDIDOR FRENADO	CRLM-20- 059987	08/06/2021
67	1301135	CUTA MELENDEZ MARIA LUCILA	K-31-N-19-05 RR- 4	MEDIO (4)	1584	MEDIDOR FRENADO	CRLM-20- 059993	08/06/2021
68	1301469	BERNAL NOYA MABELIS	C-19A-N-32-40	BMT-15- 0929440	586	MEDIDOR DAÑADO	CRLM-20- 059997	08/06/2021

REPOSICIONES MES DE JULIO DEL 2021 POR NOVEDADES

ITEM	INTERNO	SUCRIPTOR	DIRECCION	MEDIDOR	LECT ACTUAL	ANOMALIA DE AFORO	MEDIDOR NUEVO	FECHA
1	1061000	SILVA GARCIA ANGELA GUDIEL	K-9-N-40-27 PISO-2	CRL-14-025790	401	NO REPORTAN	ETR-18- 781237	02/07/2021
2	1084306	PEREZ BARAHONA JUAN DE JES	K-7-N-28-74	CRL-14-023840	581	MEDIDOR FRENADO	CRL-20- 053053	02/07/2021
3	1105115	BALLESTEROS BOTIA NIRSA AS	C-24A-N-16-47	SMA-1493014	1981	NO REPORTAN	CRL-20- 092183	02/07/2021
4	1137273	NIÑO GALVIS JOSE	K-20-N-25-56	SMA-616736	4720	NO REPORTAN	BAT-20- 033609	02/07/2021

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

812.25.01.0556.21

Página 44 de 123

5	1106054	VERDUGO DE HERNANDEZ ALBIN	C-25-N-14-95	CRL-12101258	1509	MEDIDOR FRENADO	BAT-20- 033887	06/07/2021
6	1174411	MUNEVAR NARANJO MATILDE	K-31-N-50-20	SMA-8016047	654	MEDIDOR FRENADO	ETR-18- 781122	06/07/2021
7	1034827	PARRA LOPEZ CARLOS JAVIER	K-12B-N-46-52	SMA- 1508000657	2683	NO REPORTAN	CRL-20- 014821	08/07/2021
8	1064412	DAZA ESPEJO MARIA ISABEL	VRD SAN RAFAEL LOTE- 12	CRL-12101640	1001	MEDIDOR FRENADO	CRL-20- 014446	08/07/2021
9	1093272	TORRES SILVA WILMAN ROBERTO	C-27-N-11-95	CRL-115053	2036	MEDIDOR FRENADO	CRL-20- 053046	08/07/2021
10	1104939	GUZMAN CRUZ ELIECER	C-24A-N-17-20	SMA-5141552	1863	MEDIDOR NUBADO	CRL-20- 050830	08/07/2021
11	1126008	PEREZ RODRIGUEZ ALICIA	D-37-T-7-69	SMA-1496950	1556	MEDIDOR FRENADO	BAT-20- 033900	08/07/2021
12	1145007	LAVERDE TAPTO- IAS ISRAEL	C-29A-N-21A- 32	CRL-13-040670	1371	MEDIDOR TAPONADO	CRL-20- 014830	08/07/2021
13	1187751	ROJAS MARIA FLOR	C-19-N-16-35	SMA-5428805	1082	MEDIDOR FRENADO	CRL-20- 087008	08/07/2021
14	1347153	ESPINOSA GIL CLAUDIA PATRICIA	K-2A-N-34-66 MZ-A LT-11	CRL-17-006708	618	MEDIDOR FRENADO	CRL-20- 054550	12/07/2021
15	1075141	SOLER BUITRAGO FLORINDA	C-24-N-5-36	SMA- 1508001948	1010	MEDIDOR FRENADO	BAT-20- 033886	12/07/2021
16	1093096	SANCHEZ URIBE JULIO EDUARDO	C-27-N-12-46	CRL-15-009081	1441	MEDIDOR FRENADO	BAT-20- 033421	12/07/2021
17	1151072	PEREZ DE CULMA RAIMUNDA	K-18-N-32- 37/43	CRL-12101778	1439	MEDIDOR FRENADO	CRL-19- 265702	12/07/2021
18	1164556	CARO HUERTAS DORA ALICIA	C-34A-N-25A- 71	SMA-5146479	2281	MEDIDOR FRENADO	CRL-20- 050824	12/07/2021

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

812.25.01.0556.21

Página 45 de 123

19	1167814	AVENDAÑO ALARCON MANUEL AN	C-37-N-23-57	SMA- 1508001632	1235	NO REPORTAN	CRL-20- 050837	12/07/2021
20	1173536	ALARCON MIGUEL ANGEL	K-29-N-49-21	SMA- 1508000015	1357	MEDIDOR FRENADO	BAT-20- 033432	12/07/2021
21	1174401	LEAL AURORA	K-31-N-50-14	SMA- 1508000195	1543	MEDIDOR FRENADO	CRL-20- 054787	12/07/2021
22	1180949	GUERRERO M RODRIGO	C-20-N-13-84	CRL-1801	2935	MEDIDOR FRENADO	CRL-20- 050838	12/07/2021
23	1280980	CASTILLO JOSE A	C-12-N-27-20	CRLM-18- 072453	595	NO REPORTAN	CRL-20- 056591	12/07/2021
24	1290738	DIAZ DE GRANADOS MARIA CONCEPCCIÓN	C-15-N-28-22	SMA-5428716	3150	NO REPORTAN	CRL-20- 050835	12/07/2021
25	1255361	PONGUTA AMAYA HERMENIA	K-23-N-7-58 APTO-503	RPT-1153	760	MEDIDOR FRENADO	CRLV-21- 043124	13/07/2021
26	1033916	ZAPATA BASTIDAS VICTOR ALFON	C-45B-N-11A- 66	SMA- 1508001121	1488	MEDIDOR FRENADO	BAT-20- 033431	14/07/2021
27	1206762	BELTRAN CAMARGO YASMIN	K-28B-N-28-70	SMA-8148337	1622	MEDIDOR FRENADO	BAT-20- 033433	14/07/2021
28	1213066	BARBOSA CHACON ARQUIMEDES	C-31C-N-31-51	CRL-14-021010	857	MEDIDOR FRENADO	BAT-20- 033429	14/07/2021
29	4327738	GONZALEZ RODRIGUEZ LEIDY KATHERINE	K-42-N-34-19 MZ 9 CS-6	CRL-1128988	789	MEDIDOR FRENADO	BAT-20- 033426	14/07/2021
30	1244660	PORTILLA TORRES ENID LUCELY	C-19-N-22-64	CRL-16-004943	1403	MEDIDOR NUBADO	CRL-20- 052945	14/07/2021
31	1041310	RICO CANO MARIA DANID	K-7B-N-48-34	SMA- 1508000558	1376	NO REPORTAN	BAT-20- 033440	15/07/2021
32	1045810	ROJAS AVELLA EDILMA	K-9B-N-45-23	CRL-12100778	925	MEDIDOR FRENADO	CRL-20- 050839	15/07/2021

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

812.25.01.0556.21

Página 46 de 123

33	1098052	JUYA HUERTAS YELINE ROCIO	K-13A-N-27-51	SMA-5429558	4232	MEDIDOR FRENADO	CRL-20- 013137	15/07/2021
34	1167442	PORRAS NIÑO NELFI OLIVA	C-36B-N-24-64	SMA- 1508000598	4776	NO REPORTAN	CRL-20- 054544	15/07/2021
35	1241244	GRANADOS PLAZAS ALFONSO	K-22-N-16-47	CRL-12104408	856	MEDIDOR FRENADO	CRL-20- 054549	15/07/2021
36	1129262	CASTILLO MORENO MARIA HORT	D-37-N-11-08	SMA- 1508000899	2849	MEDIDOR FRENADO	CRL-20- 012366	16/07/2021
37	1234659	BAYONA TARAZONA PEDRO ELIAS	C-32-N-44E-24	SNS- 121552040	1414	MEDIDOR FRENADO	CRL-20- 014823	16/07/2021
38	1059236	DIAZ ORTIZ EFRAIN	C-41A-N-8-49	SMA- 1508001686	2172	NO REPORTAN	CRL-20- 036057	21/07/2021
39	1078753	ROJAS LARGO MARIA OLGA	C-25-N-7-15	SMA-608578	4236	MEDIDOR FRENADO	BAT-18- 002209	21/07/2021
40	1127716	IBICA MORALES NIDIA EDITH	C-39-N-11- 79/81	CRL-14-030720	530	NO REPORTAN	CRL-20- 054734	21/07/2021
41	1162401	VELANDIA REYES ROSA DELIA	C-36A-N-25-47 PISO-3	MDN- 20087604	421	NO REPORTAN	BAT-20- 033446	21/07/2021
42	1174252	GUTIEREZ GUTIERREZ MARIA A	K-30-N-49-27	SMA-5145754	1458	MEDIDOR FRENADO	CRL-20- 054739	21/07/2021
43	1183614	SILVA GAONA STELLA	K-12-N-22-40 CONEXIÓN-2	CRL-15-013287	3018	MEDIDOR FRENADO	BAT-18- 002060	21/07/2021
44	1189477	REYES GERONIMO CLAUDIA PAT	C-24-N-14A- 21-23 CONEXIÓN-2	SMA-906967	471	MEDIDOR FRENADO	BAT-20- 033453	21/07/2021
45	1204181	LOZADA INDRA ISABEL	C-26-N-28-40 INT-60	CRLM-20- 013843	69	MEDIDOR FRENADO	BAT-20- 033449	21/07/2021
46	1232074	SIABATO BOHORQUEZ MARIA MILENA	C-36-N-42-25	CRL-111410	899	NO REPORTAN	BAT-18- 002251	21/07/2021

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

812.25.01.0556.21

Página 47 de 123

47	4337392	CASTRO JOSE ALIRIO	K-45-N-35A-58 MZ-25 CASA-11	CRL-13-039531	374	MEDIDOR FRENADO	CRL-20-010221	21/07/2021
48	1294981	LEON BERMUDEZ CARLOS ARTUR	C-17-N-28-21 PISO-2	SMA-32913	3126	NO REPORTAN	CRL-20-054549	21/07/2021
49	1163583	CARDENAS CONSTANSA	C-34C-N-25A-112	ETR-2011028270	1843	MEDIDOR DAÑADO	CRL-20-052944	22/07/2021
50	1186525	ROBLES ALBARRACIN CARLOS J	C-18-N-17-30	SMA-29590	510	MEDIDOR FRENADO	CRL-20-036058	22/07/2021
51	1191130	HERNANDEZ MANCHEGO JORGE	K-16-N-21-83	SMA-5141377	4013	MEDIDOR NUBADO	CRL-20-036056	22/07/2021
52	1192892	DIAZ ARIEL	C-22-N-18A-24 FERRETERIA	SMA-7078	650	MEDIDOR FRENADO	BAT-20-031965	23/07/2021
53	1226672	BOHORQUEZ ORDUZ AURA MARIA	C-28-N-29-111	ETR-1128348	532	NO REPORTAN	CRL-21-036047	23/07/2021
54	1187516	CARMEN LUISA ACERO AGUDELO	K-18-N-19-46 INT-3	CRL-14-028162	904	MEDIDOR FRENADO	BAT-20-031970	26/07/2021
55	1283002	PRIETO DE SANCHEZ MARIA AL	C-11-N-28-697	CRL-12100720	2250	MEDIDOR DAÑADO	BAT-20-031977	26/07/2021
56	1300550	GOMEZ FERNANDEZ JUAN CARLOS	K-31-N-19-05 I-4	CRLM-18-056397	503	NO REPORTAN	CRL-20-036048	26/07/2021
57	3380643	AVILA CORREDOR JOHANA ASTRID	K-19-N-34-37 CONEXIÓN PRINCIPAL	CRL-16-000518	0	MEDIDOR NUBADO	BAT-20-031979	27/07/2021
58	1153863	PABON ARIZA MARCELA Y OTRO	K-16-N-35-47	SMA-5428527	1260	NO REPORTAN	CRL-20-036042	27/07/2021
59	3338148	RUILOBA RUIZ GABRIEL ORLANDO	C-40-T-23-79/83 T-3 APTO-309	CRL-11-10205	673	MEDIDOR FRENADO	CRL-19-169781	27/07/2021

812.25.01.0556.21

Página 48 de 123

60	1006314	SUAREZ LEON JENRRY DE JESUS	C-33B-N-12-21 PISO-2	SNS- 121553393	1042	NO REPORTAN	CRL-20- 050833	28/07/2021
61	1063576	ORTIZ VELASCO ROLANDO EVEL	C-42-N-5-57	SMA- 1508001384	1846	MEDIDOR FRENADO	CRL-20- 052958	28/07/2021
62	3325962	MEDINA RINCON RAMIRO	C-17-N-16-58 APTO-302	CRL-13039761	691	MEDIDOR FRENADO	CRL-20- 014827	28/07/2021
63	1261852	AVELLA ARIAS MARIA	C-9-N-20-44	CRL-15-014823	3345	MEDIDOR FRENADO	CRL-20- 036044	28/07/2021
64	1269050	MALPICA VDA DE SANCHEZ TIL	C-13-N-22-78 CONEXIÓN-2	SNS- 111508139	109	NO REPORTAN	BAT-20- 033150	28/07/2021
65	1299425	GALINDO ALVARADO GILBERTO	C-20-N-29-37 CASA N-6	SMA-21198	3648	MEDIDOR FRENADO	CRL-20- 054560	28/07/2021
66	1276394	TORRES JORGE	K-21-N-15-69	SMA-8077	6498	NO REPORTAN	CRL-20- 010321	29/07/2021

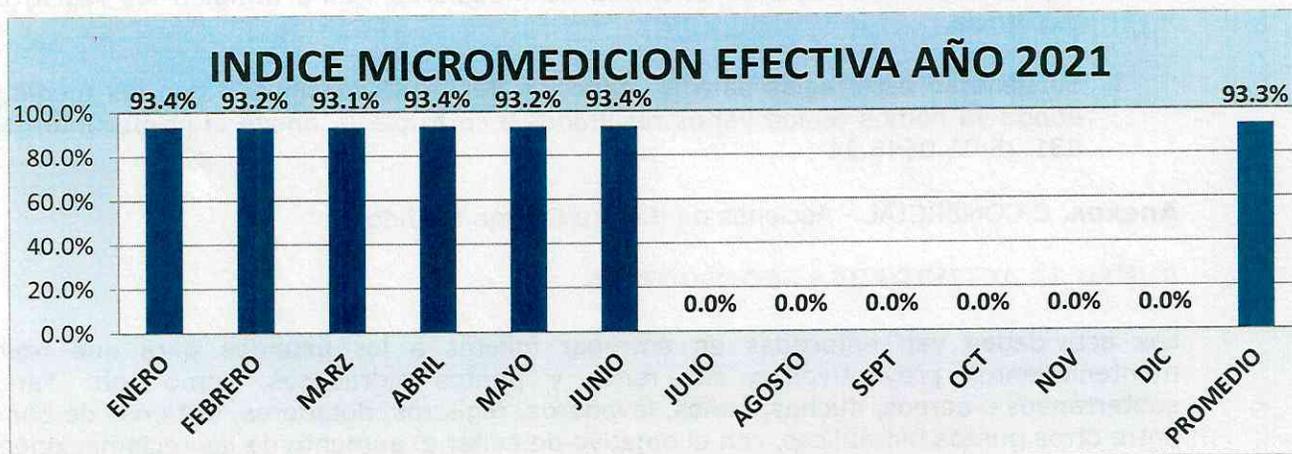
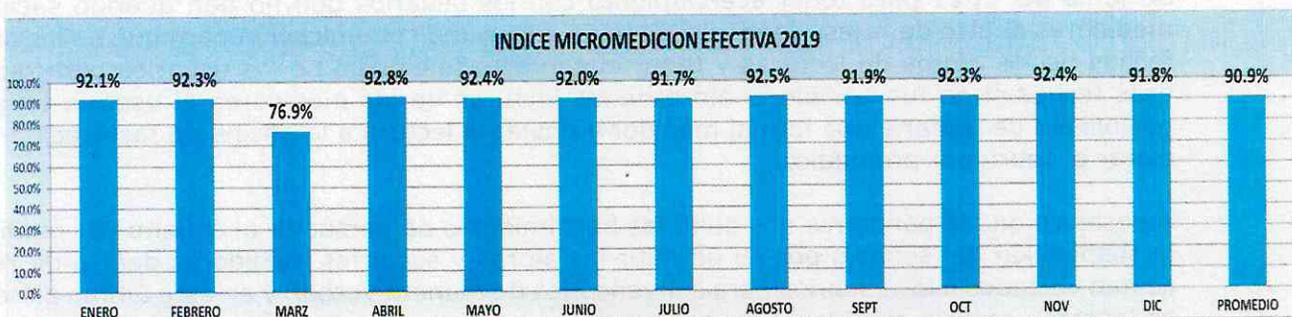
NOTA: El reporte de reposiciones por medidores con anomalías de facturación como medidores dañados, frenados y nubados bajó en el último bimestre por motivos que los medidores disponibles para la venta por parte de la EAAAY se agotaron, teniendo que gestionar nuevo contrato de medidores.

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

FUGAS DE MEDIDORES 2021						
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
60	59	62	51	26	29	54



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



La efectividad de la medición en el año 2019 fue en promedio del 90.9%, en el año 2020 el 92.2, y en el transcurso del primer semestre de 2021 es del 93.4%, se está mejorando el indicador gracias al seguimiento de las novedades y catastro de medidores que tiene la EAAAY.

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

812.25.01.0556.21

Página 50 de 123

PUNTO 8 TRÁMITE PARA MEDIDORES ENTRE REJAS

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

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

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

ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS EN LA OFICINA DE MEDIDORES

1. Para el siguiente bimestre se presentará proyecto de mejora de la calidad metrológica de los medidores que la EAAAY tiene dentro del contrato de condiciones uniformes, esto nos ayudará a reducir el IANC referente a la submedición que presentan los medidores, y alargar la vida útil de los equipos de medición.
2. Programa de capacitación para el personal de instalación, mantenimiento y reposición de medidores, por el cual anexo informe N° 831.25.01.0485.21 del programa de capacitación que adelanta la oficina de medidores, como también los registros de asistencia.
3. Se generan estrategias para la reducción del IANC relacionado con los medidores, donde ya hemos tenido varios resultados a corto plazo, anexo el primer informe N° 831.25.01.0546.21

Anexos. C COMERCIAL - Acciones de mejora Oficina medidores

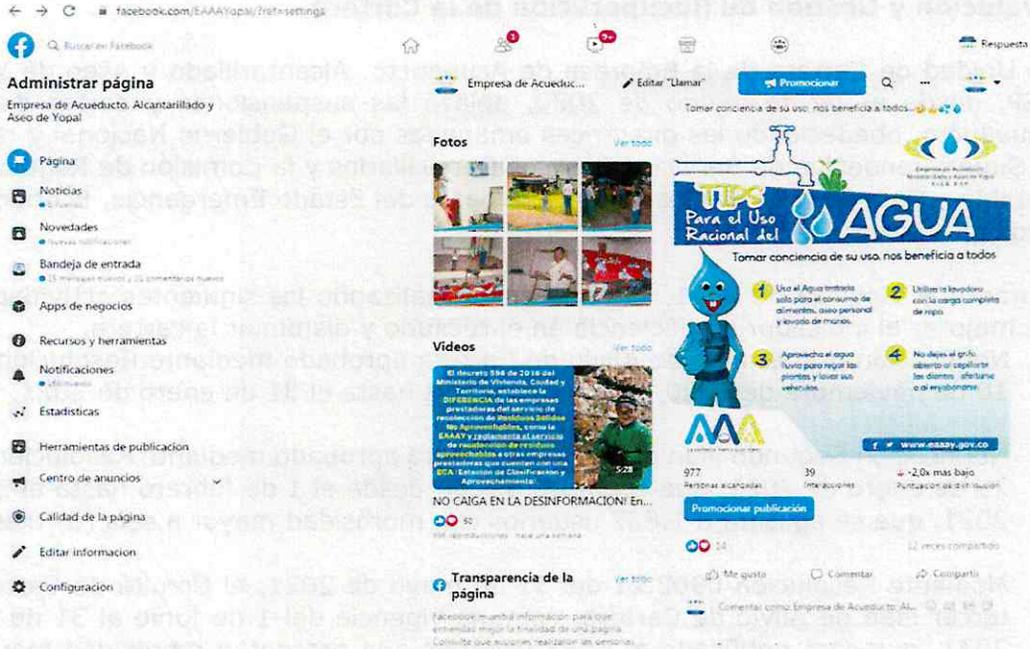
PUNTO 11 ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS

Las actividades van enfocadas en entregar folletos a los usuarios para que realicen mantenimientos preventivos a sus redes y puntos hidráulicos, como son: Tanques subterráneos o aéreos, duchas, baños, lavaderos, registros, flotadores, sistemas de bombeo entre otros puntos hidráulicos, con el objetivo de evitar el aumento de las reclamaciones por procesos de desviación significativa, estos volantes son entregados en la sede de la empresa o con los inspectores de campo.

812.25.01.0556.21

Página 51 de 123

RECLAMACION INCONFORMIDAD EN LAS DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS													
AÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2019	27	36	37	35	51	55	66	37	34	59	36	39	512
2020	41	47	24	30	34	64	30	12	21	26	22	23	374
2021	30	32	33	19									114



FACTURA JUNIO	FACTURA JULIO
<p style="text-align: center;">Tips para el cuidado del agua</p> <ul style="list-style-type: none"> El agua es un recurso limitado. No desperdicies el agua. Si lavas la mano, asegúrate de lavarte bien las manos. Si lavas la ropa, asegúrate de lavarla bien. Si lavas los platos, asegúrate de lavarlos bien. Si lavas los platos, asegúrate de lavarlos bien. Si lavas los platos, asegúrate de lavarlos bien. <p style="text-align: center;">¿Cuál eliges?</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Conexión ilegal</p> <p>Defecto de instalación de tuberías, conexiones en el terreno o en el sistema de abastecimiento, uso de tuberías de otros usos, uso de tuberías de otros usos, uso de tuberías de otros usos.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Conexión legal</p> <p>Instalación de tuberías, conexiones en el terreno o en el sistema de abastecimiento, uso de tuberías de otros usos, uso de tuberías de otros usos, uso de tuberías de otros usos.</p> </div> </div> <p style="text-align: center;">Ayúdanos a cuidar el agua ¡Denuncia! las conexiones ilegales</p> <p style="text-align: center;">☎ 015-346 5018 ☎ 015-5001</p> <p style="text-align: center;">Paga tus facturas en SuperGIROS y gánate hasta \$500.000 con la FACTURA GANADORA</p> <p style="text-align: center;">¡Paga, participa y gana!</p> <p style="text-align: center;">Consulta términos y condiciones en la página web www.supergiros.com.co y en el facebook SuperGIROS Casanare</p> <p style="text-align: center;">Gánate el VALOR de Tu FACTURA con lo</p> <p style="text-align: center;">Paga tus facturas en SuperGIROS y gánate hasta \$500.000 con la FACTURA GANADORA</p> <p style="text-align: center;">Paga tus facturas en SuperGIROS y gánate hasta \$500.000 con la FACTURA GANADORA</p> <p style="text-align: center;">Paga tus facturas en SuperGIROS y gánate hasta \$500.000 con la FACTURA GANADORA</p>	<p style="text-align: center;">Descuentos y acuerdos de pago</p> <p>En los créditos de servicio de abastecimiento, alcantarillado y aseo para usuarios que no pagan sus obligaciones, ofrecemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pago total de la deuda con descuento del 100% de los cargos recargos generados. Acuerdo de pago total de la obligación, con abono de cuota mensual, financiación del restante hasta por (12) meses, y descuento del 50% de los recargos generados. <p style="text-align: center;">Solicite más información en el grupo de usuarios de la EAAAY</p> <p style="text-align: center;">Mayor información: carferrall@yopal.gov.co</p> <p style="text-align: center;">☎ 015-346 5018 ☎ 015-5001/6342636</p> <p style="text-align: center;">SI ES VÍCTIMA DE EXTORSIÓN... ¡DENUNCIE!</p> <p style="text-align: center;">165 PAGO YO DENUNCIO GAULA</p> <p style="text-align: center;">Gánate el VALOR de Tu FACTURA con lo</p> <p style="text-align: center;">Paga tus facturas en SuperGIROS y gánate hasta \$500.000 con la FACTURA GANADORA</p> <p style="text-align: center;">Paga tus facturas en SuperGIROS y gánate hasta \$500.000 con la FACTURA GANADORA</p> <p style="text-align: center;">Paga tus facturas en SuperGIROS y gánate hasta \$500.000 con la FACTURA GANADORA</p>

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

812.25.01.0556.21

Página 52 de 123

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

Evolución y Gestión de Recuperación de la Cartera

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

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

- ✓ Notificación primer Plan de Alivio de Cartera aprobado mediante Resolución 1719.20 del 10 de noviembre de 2020, con una vigencia hasta el 31 de enero de 2021.
- ✓ Notificación Segundo Plan de Alivio de cartera aprobado mediante Resolución 0178.21 del 29 de enero de 2021, que comenzó a regir desde el 1 de febrero hasta el 30 de abril de 2021, que se aplicará a 1.632 usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses.
- ✓ Mediante Resolución 0908.21 del 31 de mayo de 2021, el Comité de Cartera aprobó el tercer Plan de Alivio de Cartera, comuna vigencia del 1 de junio al 31 de diciembre de 2021, que será notificado a 2.058 usuarios que presentan morosidad mayor a seis (6) meses.
- ✓ Notificación de cobros prejurídicos a usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses
- ✓ Entrega de avisos de invitación a realizar el pago de los servicios públicos
- ✓ Entrega de notificaciones de cortes y suspensiones del servicio para el sector comercial
- ✓ Se realizaron Cortes y suspensiones al sector comercial
- ✓ Se están realizando reconexiones y reinstalaciones cuando el usuario lo requiere.
- ✓ Financiación de deudas a los suscriptores y/o usuarios que lo requieran sin excepción alguna, mediante acuerdos de pago.
- ✓ Se realizaron abonos a las deudas a quienes lo han solicitado
- ✓ Se realizaron visitas de campo para detectar fraudes e ilegales
- ✓ Notificación a usuarios con defraudación de fluidos
- ✓ Notificación a usuarios cobros retroactivo por defraudación de fluidos

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

812.25.01.0556.21

Página 53 de 123

- ✓ Terminación de visitas a campo por sectores hidráulicos con el fin de identificar los establecimientos comerciales tales como: Lavaderos de vehículos, Restaurantes, Hoteles.

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

Plan Alivio de Cartera

Durante la vigencia de 2021, se han ejecutado tres planes de alivio de cartera, los cuales se relacionan a continuación:

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

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

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

Que, si bien la prórroga a la emergencia sanitaria se estipuló hasta el 31 de agosto de 2021, debido a la afectación económica que ha tenido el país como consecuencia de la pandemia, se ha creado la necesidad de mantener vigente un Plan de Alivio de Cartera, con el fin de brindarle al usuario, las facilidades de ponerse al día con las deudas por los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, motivo por el cual; el Comité de Cartera Mediante Resolución 830.43.0908.21 del 31 de mayo de 2021, aprobó un Plan de Alivio con una vigencia del 1 de junio al 31 de diciembre de 2021, y se dará aplicación a los usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses.

Financiación

Durante la vigencia de 2021, se han firmado 903 acuerdos de pago con una afectación de cartera por la suma NOVECIENTOS CUARENTA MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y UN PESOS (940.344.941.00), con un recaudo de cuota inicial del 39%, que equivale a TRESCIENTOS SESENTA Y TRES MILLONES CUATRO MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y TRES PESOS (363.004.553.00) y un saldo financiado del 61% correspondiente a QUINIENTOS SETENTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS (577.340.388.00)

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

812.25.01.0556.21

Página 54 de 123

FINANCIACION MEDIANTE ACUERDOS DE PAGO VIGENCIA 2021

Mes	Cantidad Acuerdos	Valor Acuerdo de Pago	Cuota Inicial	Saldo a Financiar	% Recaudado
Enero	98	200,733,310	88,232,222	112,501,088	44%
Febrero	115	85,925,970	35,716,016	50,209,954	42%
Marzo	155	166,227,890	63,894,032	102,333,858	38%
Abril	140	112,783,134	41,256,842	71,526,292	37%
Mayo	105	85,056,647	30,461,471	54,595,176	36%
Junio	135	136,587,590	47,995,060	88,592,530	35%
Julio	155	153,030,400	55,448,910	97,581,490	36%
Total	903	940,344,941	363,004,553	577,340,388	39%

A continuación, se muestra la segmentación de la financiación mediante acuerdos de pago, donde se evidencia que la mayor financiación se ha dado a seis (6) meses, seguido a nueve (9) meses y tercero a doce (12) meses. Igualmente, de los 903 acuerdos de pago firmados a 31 de julio de 2021, 432 acuerdos de pago están terminados y 471 se encuentran activos y de estos acuerdos activos el 10% equivalente a 46 usuarios no realizaron el pago de la cuota acordada en el mes de julio.

Tiempo de Financiación	Cant.	Valor Acuerdo	Cuota Inicial	Valor Financiado	Acuerdos Terminados	Acuerdos Pendientes
A 1 mes	7	6,721,720	3,699,000	3,022,720	7	0
A 2 meses	41	23,594,240	10,172,341	13,421,899	41	0
A 3 meses	64	147,668,370	71,699,106	75,969,264	64	0
A 4 meses	72	38,104,640	15,034,316	23,070,324	72	0
A 5 meses	80	32,763,200	14,038,948	18,724,252	80	0
A 6 meses	168	118,407,036	47,556,520	70,850,516	168	0
A 7 meses	36	22,079,680	8,519,290	13,560,390	0	36
A 8 meses	67	51,218,138	18,947,940	32,270,198	0	67
A 9 meses	4	2,948,770	891,000	2,057,770	0	4
A 10 meses	163	163,529,457	58,306,946	105,222,511	0	163
A 11 meses	1	1,258,190	500,000	758,190	0	1
A 12 meses	162	245,748,790	85,786,855	159,961,935	0	162
A 14 meses	4	8,762,420	3,100,000	5,662,420	0	4
A 15 meses	11	16,868,380	5,207,291	11,661,089	0	11
A 16 meses	8	17,739,130	5,375,000	12,364,130	0	8
A 18 meses	12	36,011,980	12,020,000	23,991,980	0	12
A 20 meses	2	5,746,980	1,900,000	3,846,980	0	2
A 24 meses	1	1,173,820	250,000	923,820	0	1
Total	903	940,344,941	363,004,553	577,340,388	432	471

En la siguiente gráfica se muestra la tendencia de la financiación mediante acuerdos de pago, donde enero presenta el mayor valor de financiación en comparación con los demás meses

de 2021, debido a que en enero la Empresa de Servicios Públicos de Aguazul, realizó financiación de la deuda por concepto de Disposición Final en el Relleno Sanitario Cascajar.



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



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

En el siguiente cuadro se relaciona la estadística de los abonos realizados durante la vigencia de 2021, donde se evidencia que; el valor de la cartera de los usuarios que solicitaron abono es de UN MIL CUATROCIENTOS ONCE MILLONES SEISCIENTOS QUINCE MIL QUINIENTOS SETENTA PESOS (1.411.615.570.00) de los cuales se recaudó el 53% equivalente a SETECIENTOS CINCUENTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y SIETE PESOS (752.280.837.00) y un saldo por recaudar del 47% por la suma de SEISCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL SETECIENTOS TREINTA Y TRES PESOS (659.334.733.00)

Mes	Número de Abonos	Valor Deuda	Valor Abono	Saldo Pendiente	% Recaudado	% Pendiente por Recaudar
Enero	629	204,868,470	110,018,570	94,849,900	54%	46%
Febrero	615	205,323,510	105,843,543	99,479,967	52%	48%
Marzo	676	230,018,750	121,694,651	108,324,099	53%	47%
Abril	598	182,109,820	97,890,353	84,219,467	54%	46%
Mayo	625	192,359,920	100,559,109	91,800,811	52%	48%
Junio	642	194,355,420	105,843,365	88,512,055	54%	46%
Julio	621	202,579,680	110,431,246	92,148,434	55%	45%
Total	4406	1,411,615,570	752,280,837	659,334,733	53%	47%

Ejecución de actividades

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

A continuación, se muestra el valor recaudado mediante actividades administrativas y operativas realizadas mensualmente durante la vigencia de 2021, las cuales ascienden a la suma de UN MIL CIENTO VEINTICINCO MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y NUEVE MIL SESENTA Y CUATRO PESOS (1.125.769.064.00).

- Se han autorizado 4.406 abonos
- Se han firmado 903 acuerdos de pago
- Durante la vigencia de 2021, se evidencia que se han entregado 60.844 avisos a los usuarios invitándolos a realizar el pago de la deuda.
- Se han realizado 586 visitas para matriculas nuevas
- Se han realizado 379 suspensiones temporales



INFORMES

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO
Código: 51.29.02.01
Versión 05



812.25.01.0556.21

Página 57 de 123

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y OPERATIVAS VIGENCIA 2021															
ITEM	ACTIVIDADES EN CAMPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	TOTAL, ACTIVIDADES BIMESTRE	TOTAL, RECAUDADO BIMESTRE
1	ACUERDOS DE PAGO	98	115	155	140	105	135	155	88,232,222	63,894,032	41,256,842	47,995,060	55,448,910	903	363,004,553
2	ABONOS PARCIALES	629	615	676	598	625	642	621	110,018,570	121,694,651	97,890,353	105,843,365	110,431,246	4,406	752,280,837
3	CORTES	32	77	131	67	46	7	150	126,905	97,589	162,088	476,508	157,625	510	1,562,390
4	SUSPENSIONES	0	0	46	101	36	0	158	80,069	101,647	103,594	187,109	77,167	341	768,893
5	RECONEXIONES	10	12	19	19	13	11	10	31,998	38,068	40,684	70,434	36,543	94	337,679
6	REINSTALACIONES	16	12	18	26	4	8	15	26,354	29,273	35,053	26,181	19,836	99	247,772
7	FRAUDES E ILEGALES ENCONTRADOS	32	77	42	50	21	16	21	878,640	1,449,893	1,364,216	674,770	1,515,588	259	7,566,940
8	AVISOS INVITACION DE PAGO	5,836	11,629	5,847	10,617	9,643	10,221	7,051	0	0	0	0	0	60,844	0
9	AVISOS DE SUSPENSION Y CORTE	0	0	355	265	0	364	0	0	0	0	0	0	984	0
10	CORTE ACOMETIDAS NO ILEGALES	0	0	0	0	0	250	0	0	0	0	0	0	250	0
11	INSPECCIONES DE CAMPO	10,217	3,835	11,420	689	2,348	183	1,765	0	0	0	0	0	30,457	0
12	NOTIFICACIONES PERSUASIVO	59	291	0	0	0	426	1,674	0	0	0	0	0	2,450	0
13	APERTURA EXPEDIENTE COBRO COACTIVO	0	0	47	39	48	126	16	0	0	0	0	0	276	0
14	INSPECCION MATRICULAS NUEVAS	71	93	93	140	64	57	68	0	0	0	0	0	586	0
15	SUSPENSION TEMPORAL	31	47	71	66	59	50	55	0	0	0	0	0	379	0
TOTAL, ACTIVIDADES		17,031	16,803	18,920	12,817	13,012	12,496	11,759	199,394,758	187,305,153	140,852,830	155,273,427	167,686,915	102,838	1,125,769,064

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

812.25.01.0556.21

Página 58 de 123

Cobros coactivos 2021

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

La Dirección Comercial, hasta el 9 de julio de 2021, contaba con el apoyo de dos (2) funcionarias contratadas por Orden de Prestación de Servicios, para manejar el tema de cobros en etapa administrativa y coactiva a los suscriptores o usuarios que presentan morosidad mayor a seis (6) meses.

El cumplimiento de la meta estipulada en el Plan de Acción aprobado para la vigencia de 2021 de la Unidad de Cartera sobre cobros coactivos, en el primer trimestre no se cumple la meta en la apertura de expedientes ya que las funcionarias que venían ejecutando este proceso se les terminó el contrato desde el 18 de diciembre de 2020 y fueron contratadas hasta finales de febrero de 2021, motivo por el cual; durante los meses de enero y febrero no se muestran actividades.

En la Unidad de cartera reposan 583 expedientes en cobro coactivos con morosidad mayor a seis (6) meses, por valor de OCHOCIENTOS SESENTA Y CINCO MILLONES CIENTO TRES MIL CUARENTA Y DOS PESOS (865.103.042.00), de los cuales:

- ✚ 128 procesos se encuentran suspendidos por firma de acuerdo de pago
- ✚ 7 están en proceso de archivo por pago total de la deuda
- ✚ 14 están en proceso de depuración por no cumplir con la cuantía
- ✚ 17 están en proceso de activación por incumplir el acuerdo de pago
- ✚ 417 están en proceso de ejecución normal

El procedimiento de cobro coactivo es el siguiente:

- a. El funcionario ejecutor emite mandamiento de pago en contra del suscriptor y envía citación para notificación personal en el que solicita al ejecutado presentarse a las instalaciones de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP, en el término de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de la entrega de la comunicación.
- b. Si vencido el término el suscriptor no comparece, el funcionario Ejecutor procede a notificar por aviso al ejecutado, para lo cual envía copia del mandamiento de pago. Así, el accionado cuenta con quince (15) días hábiles siguientes a la notificación del mandamiento de pago para cancelar el monto de la deuda con sus respectivos intereses o propone mediante escrito las excepciones que considere pertinente.
- c. De no ser posible notificar al suscriptor por aviso, ya sea porque el inmueble se encontraba cerrado durante las visita o quien recibe el oficio es una persona diferente al ejecutado, una vez devuelta la notificación a las instalaciones de la Empresa, el Funcionario Ejecutor notificará por página web a este último; caso en el cual contará con 15 días hábiles siguientes a la publicación para cancelar el monto de la deuda con sus respectivos intereses o propone mediante escrito las excepciones que considere pertinente.

- d. A partir del día siguiente del vencimiento del término anteriormente mencionado, el funcionario Ejecutor estará facultado para expedir la resolución que ordene seguir adelante con la ejecución, cuya duración dependerá de los trámites internos y externos (de las diferentes entidades bancarias o públicas) para hacer efectivo el cobro de la obligación a favor de la Empresa.

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

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

COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA – 2021

Cartera por Edades de vencimiento a junio de 2021

La cartera por edades de vencimiento consolidada por servicios en junio de 2021, presenta un incremento de CUATROCIENTO TREINTA Y UN MILLONES CINCUENTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS (431.054.896.00) en comparación con diciembre de 2020. Durante el semestre febrero presenta la cartera más baja en comparación con los demás meses.

La cartera vencida a junio de 2021, presenta un aumento de SEIS MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL CIENTO TRECE PESOS (6.964.113.00) en comparación con mayo de 2021.



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

812.25.01.0556.21

Página 60 de 123

CARTERA POR EDADES DE VENCIMIENTO A JUNIO DE 2021

Edades	Diciembre de 2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
CARTERA NO VENCIDA	1,662,450,377	1,589,970,662	1,720,087,454	1,911,513,075	1,806,875,596	1,812,332,542	1,731,182,730
cartera de 1 a 30 días	147,359,672	177,653,958	142,578,991	192,888,425	211,610,165	199,214,448	220,703,819
cartera de 31 a 60 días	119,788,228	109,874,135	96,948,194	120,103,171	188,872,376	158,263,022	114,264,535
cartera de 61 a 90 días	103,767,910	119,911,069	77,697,155	100,779,473	107,774,075	184,505,876	117,596,656
cartera de 91 a 120 días	106,351,786	90,277,188	95,097,503	77,424,972	108,511,878	103,253,467	155,477,519
cartera de 121 a 150 días	58,953,911	106,543,143	78,362,562	97,956,836	76,558,651	115,074,328	83,887,032
cartera de 151 a 180 días	43,908,108	50,805,403	70,254,822	74,969,315	103,498,928	80,055,485	131,125,996
cartera de 181 a 360 días	601,193,011	500,110,799	396,727,796	260,075,131	307,230,465	368,000,415	394,689,569
cartera mayor a 360 días	840,601,456	923,888,638	991,369,166	1,182,039,774	1,220,412,152	1,237,647,824	1,235,233,852
TOTA CARTERA	3,684,374,459	3,669,034,995	3,669,123,643	4,017,750,172	4,131,344,286	4,258,347,407	4,184,161,708
CARTERA VENCIDA	2,021,924,082	2,079,064,333	1,949,036,189	2,106,237,097	2,324,468,690	2,446,014,865	2,452,978,978

CARTERA VENCIDA Y NO VENCIDA POR EDADES Y SERVICIOS - MAYO - JUNIO DE 2021

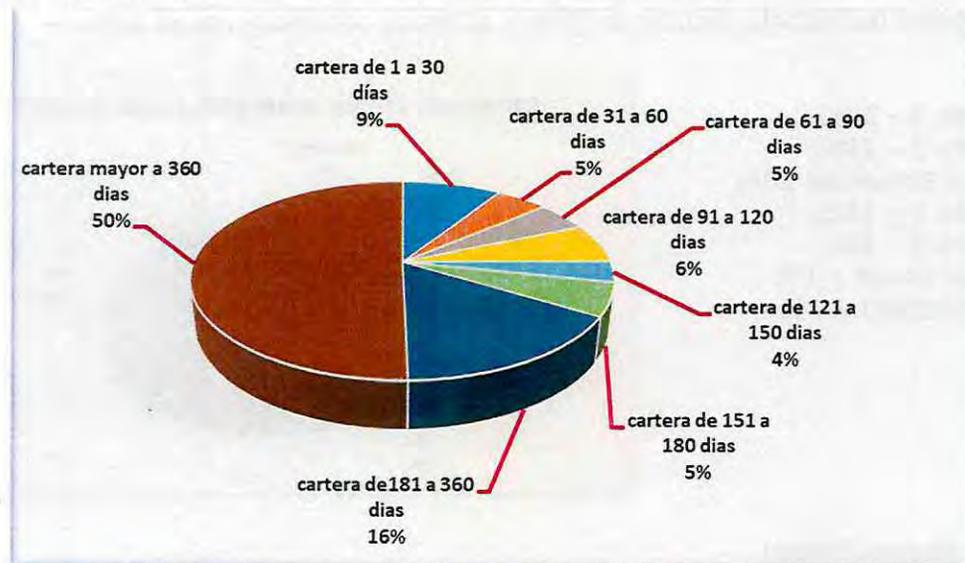
EDAD	MESES		VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA	ANALISIS DE INFORMACION
	MAYO	JUNIO			
Cartera No Vencida	1,812,332,542	1,731,182,730	81,149,812	5%	La cartera no vencida disminuyó el 5% en junio en comparación con mayo de 2021, y la cartera vencida consolidada por edades a junio presenta un incremento del 0% durante el mismo periodo. Justificación: a) La variación de la cartera es debido a que no se están realizando suspensiones y cortes del servicio desde la declaratoria de la Emergencia Sanitaria, Económica, Social y Ambiental por la pandemia del COVID-19 y b) Debido a la entrega de los avisos de invitación a realizar el pago de los servicios, durante este periodo se evidencia que la cartera no presenta incremento significativo. Plan de Mejora: 1. El Comité de Depuración de Cartera, mediante Resolución 0908.21, aprobó un plan de alivio de cartera, dirigido a los usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses, con una duración hasta el 31 de diciembre de 2021. 2. Se continuará con el proceso de cobro coactivos y se dará inicio a nuevos procesos en su etapa persuasiva. 3. Se continuará ofreciendo el sistema de financiación mediante acuerdos de pago. 4. Durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria, se continuará expidiendo abonos a la deuda, una vez levantada la Emergencia Sanitaria, se comenzarán a disminuir el sistema de abonos a la deuda. 5. Se continuará realizando barridos por los barrios para detectar fraudes e ilegales. 6. Se continuará enviando mensualmente los avisos de invitación a realizar el pago.
cartera de 1 a 30 días	199,214,448	220,703,819	-21,489,371	-10%	
cartera de 31 a 60 días	158,263,022	114,264,535	43,998,487	39%	
cartera de 61 a 90 días	184,505,876	117,596,656	66,909,220	57%	
cartera de 91 a 120 días	103,253,467	155,477,519	-52,224,052	-34%	
cartera de 121 a 150 días	115,074,328	83,887,032	31,187,296	37%	
cartera de 151 a 180 días	80,055,485	131,125,996	-51,070,511	-39%	
cartera de 181 a 360 días	368,000,415	394,689,569	-26,689,154	-7%	
cartera mayor a 360 días	1,237,647,824	1,235,233,852	2,413,972	0%	
Cartera no vencida y vencida	4,258,347,407	4,184,161,708	74,185,699	2%	
Total Cartera Vencida	2,446,014,865	2,452,978,978	-6,964,113	0%	
DIFERENCIA	-6,964,113				

Al realizar la comparación de la cartera por edades de vencimiento con su respectiva variación absoluta y relativa, se evidencia que la cartera no vencida presenta una disminución del 5% equivalente a OCHENTA Y UN MILLONES CIENTO CUARENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS DOCE PESOS (81.149.812.00) en comparación con mayo de 2021, esto quiere decir que los usuarios están realizando el pago de la factura dentro de la fecha de vencimiento.

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

- Cartera mayor a 360 días el 50%
- Cartera de 181 a 360 días el 16%
- Cartera de 1 a 30 días el 9%
- Cartera de 91 a 120 días el 6%
- Cartera de 31 a 60 el 5%
- Cartera de 61 a 90 días el 5%

- Cartera de 151 a 180 el 5%
- Cartera de 121 a 150 el 4%



La cartera mayor a 180 días asciende a la suma de UN MIL SEISCIENTOS VEINTINUEVE MILLONES NOVECIENTOS VEINTITRES MIL CUATROCIENTOS VEINTIUN PESOS (1.629.923.421.00), de los cuales OCHOCIENTOS SESENTA Y CINCO MILLONES CIENTO TRES MIL CUARENTA Y DOS PESOS (865.103.042.00) se están ejecutando mediante cobro coactivo, el saldo de SETECIENTOS SESENTA Y CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS VEINTE MIL TRESCIENTOS SETENTA Y NUEVE PESOS (764.820.379.00) se espera que a 31 de diciembre de 2021, se esté ejecutando mediante proceso coactivo.

Cartera consolidada por Estrato

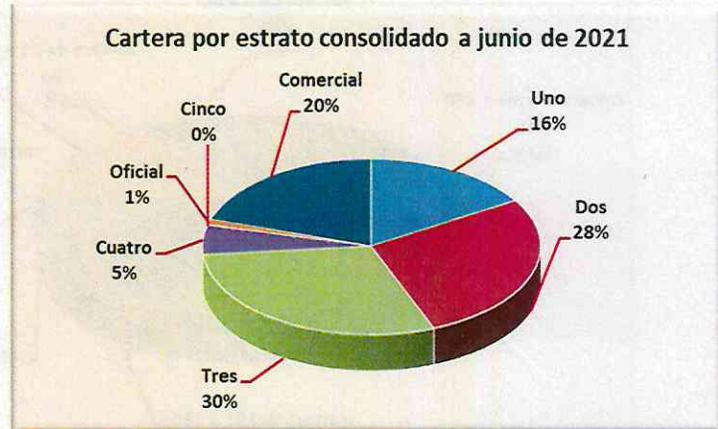
En clasificación de la cartera por estrato se evidencia que el estrato tres es el de mayor valor pendiente por recaudar, seguido del estrato dos y tercero el estrato comercial.

CARTERA POR ESTRATO A JUNIO DE 2021

ESTRATO	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
UNO	230,551,530	238,201,463	241,635,527	307,812,646	345,048,799	373,473,295	397,866,148
DOS	522,476,410	535,051,317	531,753,069	589,030,924	652,365,279	675,112,540	680,391,356
TRES	579,847,386	600,960,180	602,267,488	635,160,052	703,793,027	722,397,594	722,565,756
CUATRO	101,843,059	113,907,971	116,703,127	119,346,999	120,033,230	128,789,922	133,686,173
CINCO	526,645	1,133,781	1,129,670	976,740	1,085,700	1,359,000	1,275,240
OFICIAL	73,343,301	52,958,160	18,621,150	41,262,390	42,147,070	48,850,330	26,716,400
COMERCIAL	513,335,751	536,851,461	436,926,158	412,647,346	459,995,585	496,032,184	490,477,905
TOTAL	2,021,924,082	2,079,064,333	1,949,036,189	2,106,237,097	2,324,468,690	2,446,014,865	2,452,978,978

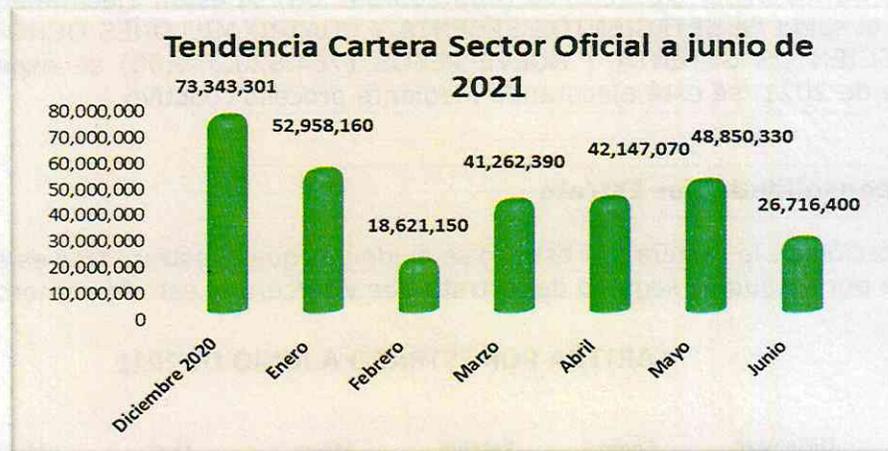
La gráfica muestra la cartera consolidada por estrato a junio de 2021, y su posición porcentual, se evidencia que el estrato 3 es el que presenta mayor cartera vencida con el 30%, seguido del estrato dos con el 28% y el sector comercial con el 20%.

- ✚ Estrato 3 - 30%
- ✚ Estrato 2 - 28%
- ✚ Sector Comercial 20%
- ✚ Estrato 1 - 16%
- ✚ Estrato 4 - 5%
- ✚ Sector Oficial - 1%
- ✚ Estrato cinco - 0%



Cartera Sector Oficial

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



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

- ✚ Alcaldía Municipal
- ✚ Secretaría de Educación
- ✚ Indev

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

812.25.01.0556.21

Página 63 de 123

7. Gestión y eficiencia del Recaudo

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

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

Eficiencia del Recaudo Corriente

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

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

Durante el primer semestre de 2021, se obtuvo un recaudo corriente por la suma de TRECE MIL CIENTO QUINCE MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS DOCE PESOS (13.115.363.412.00) donde en el mes de abril fue el de mayor valor recaudado.

El recaudo corriente presenta un incremento de CUATROCIENTOS UN MILLONES NOVECIENTOS CINCO MIL CIENTO SETENTA Y SEIS PESOS (401.905.176.00) a junio de 2021 en comparación con diciembre de 2020.

El valor recaudado a junio de 2021, incremento en CIENTO DOS MILLONES CIENTO SETENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS (102.175.806.00) en comparación con mayo de 2021.

Para realizar el análisis del indicador se tomó como referencia el mes de diciembre de 2020 y se va a realizar la comparación semestral 2020 Vs 2021.

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

812.25.01.0556.21

Página 64 de 123

Recaudado Corriente 2021

Mes	Diciembre 2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Acueducto	958,451,776	1,036,728,435	948,998,639	1,090,147,501	1,148,115,549	1,041,903,555	1,046,255,577	6,312,149,256
La Bendición	18,797,886	20,658,578	27,683,172	37,048,182	34,613,794	34,207,180	37,268,993	191,479,899
Total Acueducto	977,249,662	1,057,387,013	976,681,811	1,127,195,683	1,182,729,343	1,076,110,735	1,083,524,570	6,503,629,155
Alcantarillado	372,789,828	416,638,009	361,412,659	427,547,416	457,291,484	408,976,447	405,889,302	2,477,755,317
Aseo sin Disposición	432,721,052	424,616,315	477,929,768	611,779,540	598,404,496	598,084,209	712,402,445	3,423,216,773
Disposición Final	122,101,612	139,732,929	102,126,911	98,653,335	143,877,916	121,420,063	104,951,013	710,762,167
Total Aseo	554,822,664	564,349,244	580,056,679	710,432,875	742,282,412	719,504,272	817,353,458	4,133,978,940
Total	1,904,862,154	2,038,374,266	1,918,151,149	2,265,175,974	2,382,303,239	2,204,591,454	2,306,767,330	13,115,363,412

La facturación presenta un aumento de CUATROCIENTOS CINCUENTA Y UCATRO MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS (454.959.765.00) a junio de 2021, en comparación con diciembre de 2020, siendo abril el de mayor valor facturado en comparación con los demás meses.

Facturado Corriente 2021

Mes	Diciembre 2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Acueducto	1,268,428,346	1,355,888,886	1,218,768,887	1,384,332,981	1,517,780,672	1,379,148,335	1,359,660,638	8,215,580,399
La Bendición	33,981,701	36,463,358	45,683,725	60,324,390	58,763,848	60,558,112	64,702,246	326,495,679
Total Acueducto	1,302,410,047	1,392,352,244	1,264,452,612	1,444,657,371	1,576,544,520	1,439,706,447	1,424,362,884	8,542,076,078
Alcantarillado	480,436,366	527,377,441	456,373,657	532,631,801	587,993,610	530,663,366	511,016,668	3,146,056,543
Aseo sin Disposición	551,168,927	526,912,481	596,995,251	749,499,072	756,645,608	757,477,523	887,557,261	4,275,087,196
Disposición Final	161,704,894	146,797,913	123,276,121	108,516,405	154,127,536	126,775,722	127,743,186	787,236,883
Total Aseo	712,873,821	673,710,394	720,271,372	858,015,477	910,773,144	884,253,245	1,015,300,447	5,062,324,079
Total	2,495,720,234	2,593,440,079	2,441,097,641	2,835,304,649	3,075,311,274	2,854,623,058	2,950,679,999	16,750,456,700

La eficiencia en el recaudo del primer semestre de 2021 fue del 78%, con siete (7) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85% y así cumplir lo estipulado en el Acuerdo de Gestión con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Según la Resolución CRA 315 de 2005, en el Artículo 3 define los indicadores para determinar el nivel de riesgo de las empresas prestadoras.

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

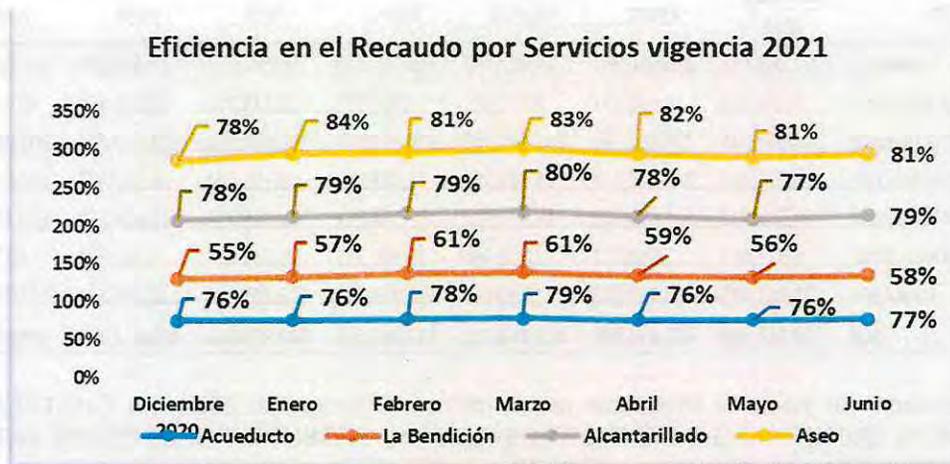
Según la clasificación dada mediante esta normativa, este indicador está clasificado como financiero y hace parte del primer nivel, rango II ya que se encuentra en un nivel intermedio

de desempeño entre $0.85 > ER \geq 0.6$. La eficiencia en el recaudo a junio está en el 78% como se puede ver en el gráfico.

Eficiencia del Recaudo

Mes	Diciembre 2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Acueducto	76%	76%	78%	79%	76%	76%	77%	77%
La Bendición	55%	57%	61%	61%	59%	56%	58%	59%
Total Acueducto	75%	76%	77%	78%	75%	75%	76%	76%
Alcantarillado	78%	79%	79%	80%	78%	77%	79%	79%
Aseo sin Disposición	79%	81%	80%	82%	79%	79%	80%	80%
Disposición Final	76%	95%	83%	91%	93%	96%	82%	90%
Total Aseo	78%	84%	81%	83%	82%	81%	81%	82%
Total	76%	79%	79%	80%	77%	77%	78%	78%

A continuación, se muestra la eficiencia en el recaudo mensual y porcentualmente por cada uno de los servicios prestados, incluyendo la eficiencia en el recaudo de la Ciudadela la Bendición ya que se comenzó a recaudar desde noviembre de 2020 y presenta una eficiencia del 58% en junio de 2021.



Servicio de acueducto: Presenta una eficiencia en el recaudo del 77% en junio de 2021, un pendiente por recuperar de ocho (8) puntos porcentuales para cumplir la meta establecida mediante Acuerdo de Gestión con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

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

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

812.25.01.0556.21

Página 66 de 123

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

Ciudadela la Bendición: Presenta una eficiencia en el recaudo del 58% en junio de 2021, un pendiente por recuperar de veintisiete (27) puntos porcentuales para cumplir la meta establecida mediante Acuerdo de Gestión con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Eficiencia en el Recaudo de Cartera

El recaudo de cartera durante el primer semestre de 2021, es de DOS MIL SEISCIENTOS SEIS MILLONES TRESCIENTOS SETENTA MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS (2.606.370.467.00)

El recaudo de cartera presenta un incremento de CIENTO OCHO MIL SEISCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y TRES PESOS (108.666.283.00) en junio de 2021 en comparación con diciembre de 2020 y de mayo a junio subió en SESENTA Y SIETE MILLONES CIENTO TREINTA Y TRES MIL SETECIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS (67.133.767.00)

Recaudo Cartera

Mes	Diciembre 2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Acueducto	201,848,419	210,650,297	223,032,487	216,251,365	156,062,856	210,893,988	246,268,774	1,263,159,767
La Bendición	8,161,506	13,631,693	8,377,475	9,800,578	10,845,068	13,279,478	15,719,814	71,654,106
Total Acueducto	210,009,925	224,281,990	231,409,962	226,051,943	166,907,924	224,173,466	261,988,588	1,334,813,873
Alcantarillado	84,777,494	111,402,140	93,344,663	78,084,646	63,109,604	91,827,475	105,535,392	543,303,920
Aseo sin Disposición	94,525,732	134,476,504	89,777,726	97,054,017	86,986,914	112,813,838	130,230,551	651,339,550
Disposición Final	1,331,447	7,680,812	2,612,560	35,902,193	25,798,874	3,362,335	1,556,350	76,913,124
Total Aseo	95,857,179	142,157,316	92,390,286	132,956,210	112,785,788	116,176,173	131,786,901	728,252,674
Total	390,644,598	477,841,446	417,144,911	437,092,799	342,803,316	432,177,114	499,310,881	2,606,370,467

El facturado de cartera presenta un aumento a junio de 2021 en CUATROCIENTOS SEIS MILLONES QUINIENTOS SEIS MIL TRESCIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS (406.506.366.00) en comparación con diciembre de 2020.

Facturado cartera

Mes	Diciembre 2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Acueducto	1,063,330,940	1,114,626,597	1,141,500,344	1,087,187,819	1,106,574,374	1,227,721,077	1,264,306,201	6,941,916,412
La Bendición	16,596,511	23,379,566	30,856,596	39,727,698	52,359,206	65,400,718	77,410,434	289,134,218
Total Acueducto	1,079,927,451	1,138,006,163	1,172,356,940	1,126,915,517	1,158,933,580	1,293,121,795	1,341,716,635	7,231,050,630
Alcantarillado	420,009,608	434,703,268	419,556,374	400,711,961	422,919,710	474,994,420	483,279,591	2,636,165,324
Aseo sin Disposición	590,462,453	606,951,355	547,782,460	559,193,401	598,491,316	655,432,387	680,815,167	3,648,666,086
Disposición Final	47,708,785	20,630,226	16,568,834	56,173,578	55,096,304	34,304,633	38,803,270	221,576,845
Total Aseo	638,171,238	627,581,581	564,351,294	615,366,979	653,587,620	689,737,020	719,618,437	3,870,242,931
Total	2,138,108,297	2,200,291,012	2,156,264,608	2,142,994,457	2,235,440,910	2,457,853,235	2,544,614,663	13,737,458,885

El facturado total de cartera durante el semestre de 2021, está en TRECE MIL SETECIENTOS TREINTA Y SIETE MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS (13.737.458.885.00) de los cuales se recaudó el 19% equivalente a DOS MIL SEISCIENTOS SEIS MILLONES TRESCIENTOS SETENTA MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS (2.606.370.467.00) quedando pendiente por recaudar el 81% que se espera ejecutar mediante cobro coactivo.

El recaudo de cartera presenta un incremento de dos (2) puntos porcentuales en junio de 2021 en comparación con diciembre de 2020.

Eficiencia del Recaudo de Cartera

Mes	Diciembre 2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Acueducto	19%	19%	20%	20%	14%	17%	19%	18%
La Bendición	49%	58%	27%	25%	21%	20%	20%	25%
Alcantarillado	20%	26%	22%	19%	14%	19%	22%	21%
Aseo	15%	23%	16%	22%	17%	17%	18%	19%
Total	18%	22%	19%	20%	15%	18%	20%	19%

Eficiencia del Recaudo Total

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

Se realizó el análisis a la eficiencia en el recaudo y se evidencia que durante el primer semestre de 2021 se ha recaudado la suma de QUINCE MIL SETECIENTOS VEINTUN

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

812.25.01.0556.21

Página 68 de 123

MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y NUEVE PESOS (15.721.733.879.00) clasificados de la siguiente forma:

Valor recaudo total corriente primer semestre de 2021 13.115.363.412.00
 Valor recaudo total de cartera primer semestre de 2021 2.606.370.467.00
 Total, Recaudado primer semestre de 2021 15.721.733.879.00

El recaudo de junio de 2021, presenta un incremento de QUINIENTOS DIEZ MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y UN MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE PESOS (510.571.459.00) en comparación con diciembre de 2020.

Recaudado Total 2021

Mes	Diciembre 2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Acueducto	1,160,300,195	1,247,378,732	1,172,031,126	1,306,398,866	1,304,178,405	1,252,797,543	1,292,524,351	7,575,309,023
La Bendición	26,959,392	28,339,390	36,060,647	46,848,760	45,458,862	47,486,658	52,988,807	257,183,124
Total Acueducto	1,187,259,587	1,275,718,122	1,208,091,773	1,353,247,626	1,349,637,267	1,300,284,201	1,345,513,158	7,832,492,147
Alcantarillado	457,567,322	528,040,149	454,757,322	505,632,062	520,401,088	500,803,922	511,424,694	3,021,059,237
Aseo sin Disposición	527,246,784	559,092,819	567,707,494	708,833,557	685,391,410	710,898,047	842,632,996	4,074,556,323
Disposición Final	123,433,059	153,364,622	104,739,471	134,555,528	169,676,790	124,782,398	106,507,363	793,626,172
Total Aseo	650,679,843	712,457,441	672,446,965	843,389,085	855,068,200	835,680,445	949,140,359	4,868,182,495
Total	2,295,506,752	2,516,215,712	2,335,296,060	2,702,268,773	2,725,106,555	2,636,768,568	2,806,078,211	15,721,733,879

Facturado Total 2021

Mes	Diciembre 2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Acueducto	2,331,759,286	2,470,515,483	2,360,269,231	2,471,520,800	2,624,355,046	2,606,869,412	2,623,966,839	15,157,496,811
La Bendición	50,578,212	59,842,924	76,540,321	100,052,088	111,123,054	125,958,830	142,112,680	615,629,897
Total Acueducto	2,382,337,498	2,530,358,407	2,436,809,552	2,571,572,888	2,735,478,100	2,732,828,242	2,766,079,519	15,773,126,708
Alcantarillado	900,445,974	962,080,709	875,930,031	933,343,762	1,010,913,320	1,005,657,786	994,296,259	5,782,221,867
Aseo sin Disposición	1,141,631,380	1,133,863,836	1,144,777,711	1,308,692,473	1,355,136,924	1,412,909,910	1,568,372,428	7,923,753,282
Disposición Final	209,413,679	167,428,139	139,844,955	164,689,983	209,223,840	161,080,355	166,546,456	1,008,813,728
Total Aseo	1,351,045,059	1,301,291,975	1,284,622,666	1,473,382,456	1,564,360,764	1,573,990,265	1,734,918,884	8,932,567,010
Total	4,633,828,531	4,793,731,091	4,597,362,249	4,978,299,106	5,310,752,184	5,312,476,293	5,495,294,662	30,487,915,585

Eficiencia en el Recaudo Total

Mes	Diciembre 2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Acueducto	50%	50%	50%	53%	50%	48%	49%	50%
La Bendición	53%	47%	47%	47%	41%	38%	37%	42%
Total Acueducto	50%	50%	50%	53%	49%	48%	49%	50%
Alcantarillado	51%	55%	52%	54%	51%	50%	51%	52%
Aseo sin Disposición	46%	49%	50%	54%	51%	50%	54%	51%
Disposición Final	59%	92%	75%	82%	81%	77%	64%	79%
Total Aseo	48%	55%	52%	57%	55%	53%	55%	54%
Total	50%	52%	51%	54%	51%	50%	51%	52%

El facturado total a junio de 2021, asciende a la suma de TREINTA MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS QUINCE MIL QUINIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS (30.487.915.585.00) de los cuales se recaudó el 52% equivalente a la suma de QUINCE MIL SETECIENTOS VEINTIUN MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y NUEVE PESOS (15.721.733.879.00)

Servicio de acueducto: Este indicador presenta una disminución de un (1) punto con una eficiencia del 51% en junio de 2021, en comparación con diciembre de 2020.

Servicio de alcantarillado: Este indicador se mantiene con el 51% en junio de 2021, en comparación con diciembre de 2020.

Servicio de aseo: Este indicador presenta un aumento de siete (7) puntos con una eficiencia del 55% en junio de 2021, en comparación con diciembre de 2020.

Ciudadela la Bendición: Es necesario mostrar los resultados de forma independiente de la Ciudadela la Bendición, donde se evidencia que este indicador presenta una disminución de dieciséis (16) puntos porcentuales en junio de 2021, en comparación diciembre de 2020.

Recaudo por Servicios

A continuación, se muestra el recaudo corriente, recaudo de cartera y recaudo total por servicio durante la vigencia de 2021. El servicio de Acueducto representa el 48% del recaudo en junio de 2021, seguido del servicio de Aseo con el 31%, Alcantarillado con el 19%, y la bendición con el 2% como se muestra en la gráfica.

812.25.01.0556.21

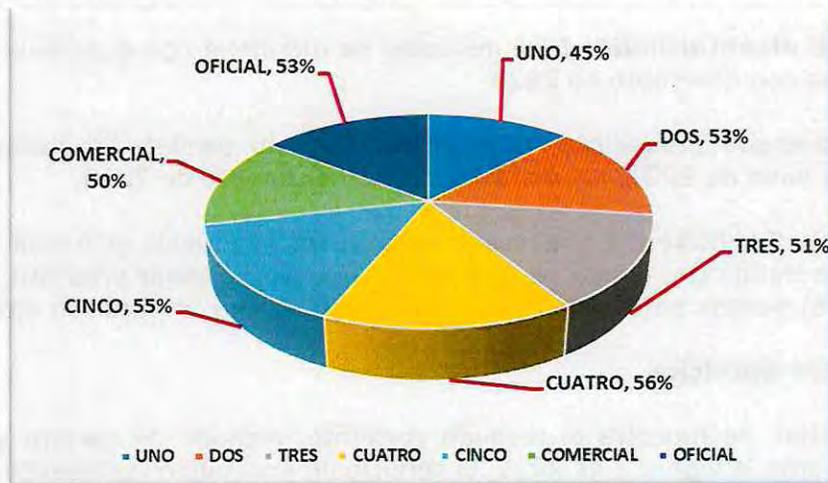
Página 70 de 123

Recaudado Corriente a junio de 2021	
Acueducto	6,312,149,256
La Bendición	191,479,899
Alcantarillado	2,477,755,317
Aseo	4,133,978,940
TOTAL	13,115,363,412
Recaudado de Cartera a junio de 2021	
Acueducto	1,263,159,767
La Bendición	71,654,106
Alcantarillado	543,303,920
Aseo	728,252,674
TOTAL	2,606,370,467
Recaudo Total a junio de 2021	
Acueducto	7,575,309,023
La Bendición	263,134,005
Alcantarillado	3,021,059,237
Aseo	4,862,231,614
TOTAL	15,721,733,879



Recaudo por Estrato

Para el mes de junio de 2021, en la torta se evidencia que el estrato cuatro (4) presenta la mayor eficiencia en el recaudo con el 56%, seguido del estrato cinco (5) con el 55%, estrato dos (2) y sector oficial con el 53%, estrato tres (3) con el 51%, Sector Comercial con el 50% y estrato uno (1) con la menor eficiencia en el recaudo con el 45%.



Estrato	Facturado	Recaudado	Pendiente por Recaudar	Eficiencia en el Recaudo	% Pendiente por Recaudar
RESIDENCIAL	4,394,941,328	2,251,237,207	2,143,704,121	51%	49%
UNO	756,795,184	342,359,753	414,435,431	45%	55%
DOS	1,719,421,780	915,095,813	804,325,967	53%	47%
TRES	1,598,518,142	815,420,107	783,098,035	51%	49%
CUATRO	317,354,062	176,786,921	140,567,141	56%	44%
CINCO	2,852,160	1,574,613	1,277,547	55%	45%
COMERCIAL	1,011,647,086	507,594,547	504,052,539	50%	50%
OFICIAL	88,706,248	47,246,457	41,459,791	53%	47%
TOTAL	5,495,294,662	2,806,078,211	2,689,216,451	51%	49%

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

III. REPORTE DE INFORMACIÓN AL SUI

1. Seguimiento a cargues del SUI

La oficina de Control interno de Gestión generó reporte a 31 de julio 2021, de la información con obligación a reportar por parte de la EAAAY a la Plataforma SUI, con el fin de realizar seguimiento a los formatos pendientes por cargar en la plataforma del Sistema Único de Información SUI, durante los años 2011, 2013, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021. De esta manera se generó de la página web, del Sistema Único de Información SUI, el reporte a 31 de julio 2021 desde la siguiente ruta:

http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO AL ESTADO DE CARGUE DE INFORMACIÓN A LA PLATAFORMA SUI A 30 DE JUNIO 2021.

Dentro del proceso de seguimiento a la información pendiente por reportar al SUI, se generó el reporte con corte a 31 de julio de 2021, donde se verificaron los formatos pendientes por cargar, clasificándolos según su estado por: -formatos pendientes dentro de términos y -formatos pendientes vencidos; al igual se identificaron las dependencias y líderes responsables de generar y cargar la información.

De esta manera en el reporte generado cerrando mes a 31 de julio de 2021 se observa lo siguiente:

✓ FORMULARIOS PENDIENTES DE CARGUE A 31 JULIO 2021.

Dentro del reporte generado a 31 de julio 2021, se encontraron 245 formatos pendientes de cargue a la plataforma SUI.

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

812.25.01.0556.21

Página 72 de 123

Dentro del seguimiento se clasifican los formatos pendientes de cargue en:

- Formatos pendientes dentro de términos
- Formatos pendientes vencidos

CLASIFICACION FORMATOS PENDIENTES	CANTIDAD
FORMATOS PENDIENTES DENTRO DE TÉRMINOS	194
FORMATOS PENDIENTES VENCIDOS	51
TOTAL FORMATOS PENDIENTES	245

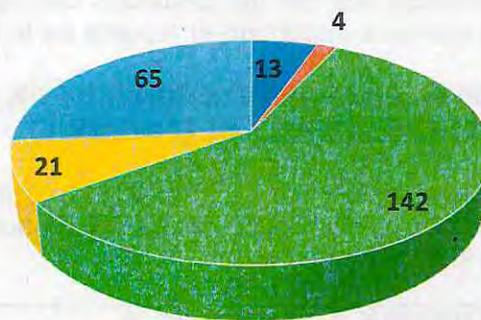
En el reporte a 31 de julio se observa que incrementaron los formatos pendientes, debido a la entrada en vigencia las resoluciones de la SSPD N° 20211000313835 del 14 de julio 2021 y N° 20211000316965 del 15 de julio 2021, conforme a la resolución CRA 906 de 2019.

✓ **VERIFICACIÓN DE FORMATOS PENDIENTES POR REPORTAR POR DEPENDENCIAS DE LA EAAAY.**

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

FORMATOS PENDIENTES DEL SUI A 31 DE JULIO 2021			
DEPENDENCIAS	DENTRO DE TERMINOS	VENCIDOS	TOTAL
GERENCIA	9	4	13
DIR ADMINISTRATIVA	3	1	4
DIR COMERCIAL	132	10	142
DIR ASEO	10	11	21
DIR TECNICA	40	25	64
TOTAL	193	51	245

FORMULARIOS PENDIENTES POR CARGAR AL SUI A 31 DE JULIO 2021



■ GERENCIA
 ■ DIR ADMINISTRATIVA
 ■ DIR COMERCIAL
 ■ DIR ASEO
 ■ DIR TECNICA

En la grafica muestra que la dirección con mayor cantidad de formularios es la dirección comercial con 142 formatos, luego muestra en segundo lugar a la dirección técnica con 65 formatos, en tercer lugar, la dirección de aseo con 21 formatos, en cuarto lugar, gerencia con 13 formatos y la dirección administrativa con 4 formatos.

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

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

✓ VERIFICACIÓN DE FORMATOS PENDIENTES POR REPORTAR POR GERENCIA

En la revisión realizada al reporte a 31 de julio 2021, se observa que las dependencias de Planeación y Jurídica tienen formatos pendientes de cargar a la plataforma SUI.

FORMATOS PENDIENTES GERENCIA			
DEPENDENCIAS DE GERENCIA	DENTRO DE TERMINOS	VENCIDOS	TOTAL
PLANEACION	9	2	11
JURIDICA	0	2	2
TOTAL			13

La unidad de planeación tiene pendientes 11 formatos, de los cuales tiene 2 vencidos y 11 dentro de términos que según las resoluciones de la SSPD N° 20211000313835 del 14 de julio 2021 y N° 20211000316965 del 15 de julio 2021, conforme a la resolución CRA 906 de

2019, este término va hasta el 20 de agosto 2021, por lo que se recomienda realizar estos reportes en el menor tiempo posible.

La oficina Jurídica tiene pendientes 2 formatos, que se encuentran vencidos desde enero 2020, por lo que se recomienda realizar las gestiones correspondientes ante las mesas de soporte y ayuda SUI para que se cumpla con el reporte de la información requerida.

✓ **VERIFICACIÓN DE FORMATOS PENDIENTES POR REPORTAR POR LA DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

En la revisión realizada al reporte a 31 de julio 2021, se observa dentro de la dirección administrativa y financiera que la Oficina de recursos Humanos tienen formatos pendientes de cargar a la plataforma SUI.

DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DENTRO DE TERMINOS	VENCIDOS	TOTAL
RECURSOS HUMANOS	3	1	4
TOTAL	3	1	4

La oficina de recursos humanos tiene pendientes 11 formatos, de los cuales tiene 1 vencido y 3 dentro de términos que según las resoluciones de la SSPD N° 20211000313835 del 14 de julio 2021 y N° 20211000316965 del 15 de julio 2021, conforme a la resolución CRA 906 de 2019, este término va hasta el 20 de agosto 2021, por lo que se recomienda realizar estos reportes en el menor tiempo posible.

La oficina de recursos humanos tiene pendientes 11 formatos, de los cuales tiene 1 vencido y 3 dentro de términos que según las resoluciones de la SSPD N° 20211000313835 del 14 de julio 2021 y N° 20211000316965 del 15 de julio 2021, conforme a la resolución CRA 906 de 2019, este término va hasta el 20 de agosto 2021, por lo que se recomienda realizar estos reportes en el menor tiempo posible.

✓ **VERIFICACIÓN DE FORMATOS PENDIENTES POR REPORTAR POR LA DIRECCION COMERCIAL**

Conforme el reporte generado a 31 de julio 2021, se observa que la dirección comercial tiene pendientes 142 formatos pendientes por cargar a la plataforma SUI. De los cuales 132 están dentro de términos y 4 están vencidos.

DIRECCION COMERCIAL	DENTRO DE TERMINOS	VENCIDOS	TOTAL
OFICINA PQRS	0	3	3
OFICINA FACTURACION	18	3	21
OFICINA TARIFAS	114	4	118
TOTAL	132	10	142

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

812.25.01.0556.21

Página 75 de 123

- **Oficina de PQRS**

De esta manera se observa que la Oficina de PQRS tiene pendientes 3 formatos que se encuentran dentro de términos para su correspondiente reporte.

- **Oficina de facturación**

La Oficina de facturación tiene pendientes 21 formatos por cargar, de los cuales 3 están vencidos y 18 están dentro de términos para el cumplimiento de su reporte.

- **Oficina de Tarifas**

La Oficina de Tarifas tiene pendientes 118 formatos por cargar, de los cuales 4 están vencidos y 114 están dentro de términos para el cumplimiento de su reporte, términos que según las resoluciones de la SSPD N° 20211000313835 del 14 de julio 2021 y N° 20211000316965 del 15 de julio 2021, conforme a la resolución CRA 906 de 2019, este término va hasta el 20 de agosto 2021, por lo que se recomienda realizar estos reportes en el menor tiempo posible.

✓ **VERIFICACIÓN DE FORMATOS PENDIENTES POR REPORTAR POR LA DIRECCION ASEO**

DIRECCION ASEO	DENTRO DE TERMINOS	VENCIDOS	TOTAL
UNIDAD RELLENO SANITARIO	3	2	5
UNIDAD OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	4	3	7
DIRECTOR ASEO	3	6	9
TOTAL	10	11	21

En el Reporte generado a 31 de julio 2021, se evidencia que la dirección de aseo tiene pendientes 21 formatos por cargar a la plataforma SUI. De los cuales 10 están dentro de términos y 11 están vencidos.

- **Unidad de Operación y Mantenimiento**

En la Unidad de operación y mantenimiento de la dirección de aseo se observa que tiene 7 formatos pendientes, de los cuales 3 están vencidos y 4 están dentro de términos.

- **Unidad Relleno sanitario**

En la Unidad de Relleno sanitario de la dirección de aseo se observa que tiene 5 formatos pendientes, de los cuales 2 están vencidos y 3 están dentro de términos.

- **Dirección Aseo**

En la dirección aseo se observa que tiene 9 formatos pendientes, de los cuales 6 están vencidos y 3 están dentro de términos. Se recomienda adelantar las gestiones correspondientes para cumplir con los formularios vencidos a la fecha.

✓ **VERIFICACIÓN DE FORMATOS PENDIENTES POR REPORTAR POR LA DIRECCION TECNICA**

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

812.25.01.0556.21

Página 76 de 123

Dentro del proceso de revisión en el reporte a 31 de julio 2021, se observa que la dirección técnica tiene un total de 65 formatos pendientes de los cuales tiene 25 vencidos y 40 dentro de términos. Es la dirección con mayor número de formatos vencidos.

DIRECCION TECNICA	DENTRO DE TERMINOS	VENCIDOS	TOTAL
SEGURIDAD INDUSTRIAL	21	10	31
LABORATORIO	11	1	12
PROYECTOS	2	4	6
CATASTRO	0	1	1
AMBIENTAL	0	1	1
ACUEDUCTO	5	1	6
ALCANTARILLADO	0	1	1
PTAP	1	6	7
TOTAL	40	25	65

- **Oficina de seguridad Industrial**

Dentro de la verificación al reporte a 31 de julio 2021, se observa que la oficina de seguridad industrial tiene pendientes 31 formularios por cargar al SUI, de los cuales 21 están dentro de términos y 10 están vencidos con información bastante atrasada de los años 2011, 2013, 2015, 2017 2018. 2019. Por lo tanto es necesario verificar las razones de estos incumplimientos y adelantar acciones que permitan cumplir con estos reportes.

- **Unidad Laboratorio Aguas**

Dentro de la verificación al reporte a 31 de julio 2021 del SUI, se observa que el laboratorio de aguas tiene pendientes 12 formularios por cargar al SUI, de los cuales 11 están dentro de términos y 1 están vencido.

- **Unidad Proyectos**

Dentro de la verificación al reporte a 31 de julio 2021 del SUI, se observa que el laboratorio de aguas tiene pendientes 12 formularios por cargar al SUI, de los cuales 11 están dentro de términos y 1 están vencido.

- **Unidad Catastro de Redes**

Dentro de la verificación al reporte a 31 de julio 2021 del SUI, se observa que la unidad catastro de redes tiene pendientes 1 formulario por cargar al SUI, que está dentro de términos. Y se recomienda que conforme las resoluciones de la SSPD N° 20211000313835 del 14 de julio 2021 y N° 20211000316965 del 15 de julio 2021, conforme a la resolución CRA 906 de 2019, este término va hasta el 20 de agosto 2021, por lo que se recomienda realizar estos reportes en el menor tiempo posible

- **Unidad Ambiental**

Dentro de la verificación al reporte a 31 de julio 2021 del SUI, se observa que la unidad ambiental tiene pendientes 1 formulario por cargar al SUI, que está dentro de términos. Y se recomienda que conforme las resoluciones de la SSPD N° 20211000313835 del 14 de julio

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

812.25.01.0556.21

Página 77 de 123

2021 y N° 20211000316965 del 15 de julio 2021, conforme a la resolución CRA 906 de 2019, este término va hasta el 20 de agosto 2021, por lo que se recomienda realizar estos reportes en el menor tiempo posible.

- **Unidad Alcantarillado**

Dentro de la verificación al reporte a 31 de julio 2021 del SUI, se observa que la unidad de Alcantarillado tiene pendientes y vencido 1 formulario por cargar al SUI.

- **Unidad Acueducto**

Dentro de la verificación al reporte a 31 de julio 2021 del SUI, se observa que la unidad de Acueducto tiene pendientes 6 formularios por cargar al SUI, de los cuales 5 están dentro de términos y 1 esta vencido.

2. Gestiones en el cargue SUI por Dirección Técnica

Para los meses de **junio y julio 2021**, se presentan los informes de avance de cargue de información al Sistema único de Información correspondiente a la Dirección Técnica, en el que se evidencia que se realizó la verificación en la plataforma SUI, se realizó cargue de información tanto de cargue masivo y fábrica de formularios en el periodo de **JUNIO DE 2021** cargándose 16 formatos, de igual manera faltan por cargar 76 formatos de los cuales están distribuidos así: 1 no se puede cargar no se ha terminado la Contingencia, 32 se encuentra en levantamiento de la información, 13 formatos están en términos para cargue, 1 formulario nuevo, 11 formularios ya están cargados y 18 formulario en mesa de ayuda y por espera de la respuesta ante el SUI de la Superintendencia.

Se realizó la verificación en la plataforma SUI, se realizó cargue de información tanto de cargue masivo y fábrica de formularios en el periodo de **JULIO DE 2021** cargándose 02 formatos, de igual manera faltan por cargar 51 formatos de los cuales están distribuidos así: 1 no se puede cargar no se ha terminado la Contingencia, 32 se encuentra en levantamiento de la información, 14 formatos están en términos para cargue el cargue actualizando información, 1 formulario nuevo y 03 formulario en mesa de ayuda y por espera de la respuesta ante el SUI de la Superintendencia.

Anexo. SUI - DIRECCIÓN TÉCNICA

3. Gestiones en el cargue SUI por Dirección de Aseo

Se están trabajando con mesa de ayuda los procesos de CARGUE SIG mesa No 474700 y Acuerdo de Lavado de Áreas Publicas No 483895

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

AÑO	TOPICO	PERIODO	FORMATO	ACTUACIÓN
2018	Comercial y de Gestión	Semestre 1	Estándares del servicio - Aseo	Se remitió la información que compete a la Dirección de Aseo al área comercial; ya el formato corresponde a las dos áreas y el cargue lo realiza el área comercial.
2018	Comercial y de Gestión	Semestre 2	Estándares del servicio - Aseo	

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

812.25.01.0556.21

Página 78 de 123

2019	Comercial y de Gestión	Semestre 1	Estándares del servicio - Aseo	
2019	Comercial y de Gestión	Semestre 2	Estándares del servicio - Aseo	
2020	Comercial y de Gestión	Semestre 1	Estándares del servicio - Aseo	
2020	Comercial y de Gestión	Semestre 2	Estándares del servicio - Aseo	
2020	Cargue SIG	Eventual	Área de Prestación de Servicio-No Aprovechables	Se cuenta con la información; sin embargo, se ha presentado inconvenientes en el cargue. En la mesa de ayuda 47470 del 25/05/2021, se enviaron los archivos para revisión, nos encontramos a la espera de respuesta para reactivar la mesa de ayuda y dar cumplimiento
2021	Cargue SIG	Eventual	Ruta Centroides APS a SDF o ET	Se ha insistido constantemente vía telefónica para poder solución; sin embargo aun no hay respuesta por parte de la mesa de ayuda.
2021	Cargue SIG	Eventual	Sitio de Disposición Final	
2016	Técnico operativo	Abril	Acuerdo de Lavado de Áreas Publicas	La EAAAY EICE E.S.P, no cuenta con acuerdo de lavado; se elaboró acta donde se manifiesta por qué no se cuenta con acuerdo. No se ha podido validar para su cargue. Se solicitó mesa de ayuda No 483895
2018	Técnico operativo	Enero	Actualización de Sitios de Disposición Final	Se realizó el cargue, sin embargo no se ha podido validar, se solicitara mesa de ayuda.
2021	Técnico operativo	Anual	Plan de contingencia - Servicio de Aseo - PDF	Nos encontramos en la consolidación de información para cargue 2021.

IV. COMPONENTE FINANCIERO

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

La información se presentará de manera extemporánea en un informe dando alcance al presente documento.

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

INDICADOR	Junio/21
	cumplimiento
RAZÓN CORRIENTE:	1.74%
PRUEBA ÁCIDA:	1.66%
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	34.97%
MARGEN OPERACIONAL:	7.11%
MARGEN NETO:	6.80%
ROA:	2.0%
ROE:	3.08%

Los indicadores financieros con corte a 30 de junio de 2021, presentaron un comportamiento positivo a la fecha, acentuado principalmente en el nivel de endeudamiento con una participación del 34.79%, lo que significa una disminución de los pasivos, garantizando y minimizando los riesgos de afectación de los activos y del patrimonio institucional, de otra parte el margen operacional presento una participación del 7.11%, y un margen neto del 6.80%, lo cual refleja una utilidad neta en el ejercicio positivo de rentabilidad para la empresa, en cumplimiento de sus operaciones, metas y objetivos propuestos, igualmente los indicadores del ROA Y ROE presentaron un comportamiento rentable en sus activos y patrimonio.

Con el fin de reflejar y mejorar los indicadores financieros, se han venido adelantando acciones y gestiones como, como la contratación de la firma para el seguimiento y depuración de los Estados Financieros de la empresa con corte a 31 de diciembre de 2020, proceso de Reestructuración del personal, cobro de los subsidios pendientes año 2020, cobro de contingencias año 2020, recaudo de cartera por la prestación del servicio, y eficiencia en la ejecución de los recursos de acuerdo a las necesidades y prioridades que demanda la empresa para el logro de su misión institucional.

Se anexan los estados financieros en formato Excel y .pdf (firmados) del mes de mayo y junio 2021. A la fecha de entrega del presente informe aún no se cuenta con estados financieros del mes julio, debidamente firmados.

<input type="checkbox"/> Nombre	Fecha de modifica...	Tipo
 1(Recuperado automáticamente)1.xlsx	15/07/2021 4:57 p...	Hoja de cálculo d...
 1. GENERAL NIIF MAYO 2021.xlsx	15/07/2021 5:08 p...	Hoja de cálculo d...
 2.COMPARATIVO GENERAL NIIF MAY...	11/07/2021 8:04 p...	Hoja de cálculo d...
 3.POR SERVICIOS MAYO 2021 NIIFsi...-	11/07/2021 8:04 p...	Hoja de cálculo d...
 4. COMPARTIVO POR SERVICIOS MAY...	11/07/2021 8:04 p...	Hoja de cálculo d...
 5. MAYO 2021.pdf	15/07/2021 8:37 a...	Adobe Acrobat D...
 BalanceComparativo 20-21 cta7.xls	11/07/2021 8:04 p...	Hoja de cálculo d...

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

812.25.01.0556.21

Página 80 de 123

<input type="checkbox"/> Nombre	Fecha de modifica...	Tipo
 1. GENERAL NIIF JUNIO 2021.xlsx	03/08/2021 10:04 ...	Hoja de cálculo d...
 2.COMPARATIVO GENERAL NIIF JUNIO...	03/08/2021 10:04 ...	Hoja de cálculo d...
 3.POR SERVICIOS JUNIO 2021 NIIFsi...-...	03/08/2021 10:04 ...	Hoja de cálculo d...
 4. COMPARTIVO POR SERVICIOS JUNI...	03/08/2021 10:04 ...	Hoja de cálculo d...
 6. JUNIO 2021.pdf	11/08/2021 11:18 a...	Adobe Acrobat D...
 BalanceComparativo cta7 junio-20-21...	03/08/2021 10:04 ...	Hoja de cálculo d...

CUMPLIMIENTO: 0%**ANEXO: C FINANCIERO -2****V. COMPONENTE TECNICO – OPERATIVO****Fase I**

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

CUMPLIMIENTO: 100%

- 2. Gestionar plan maestro de alcantarillado**

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

En el periodo de junio, la empresa de acueducto el día 09 de junio de 2021 envió a la oficina asesora de Planeación comunicado n° 13810,21 en el cual solicita la respuesta al concepto de viabilidad solicitado, teniendo en cuenta que desde el mes de marzo se radicó ante la misma oficina y a la fecha no se recibió respuesta alguna.

Teniendo en cuenta la solicitud anterior, la Oficina Asesora de Planeación dio respuesta a la comunicación mediante Radicado N° 2021165274 del 11 de junio de 2021, donde indican que mediante comunicación interna de la alcaldía municipal N° 2021306800 del 11 de mayo, remitieron a la secretaría de Obras Públicas de Yopal, para el respectivo concepto de Viabilidad, e indican que una vez sea devuelto por la SOPY, remitirán a la EAAAY, dicho concepto. a la fecha no se ha recibido Respuesta.

En el periodo de Julio, la empresa de acueducto estuvo atenta a recibir las observaciones por parte de la Oficina asesora de planeación y secretaria de obras; sin embargo, no hubo respuesta para procederá realizar los ajustes correspondientes y radicar nuevamente el proyecto.

Anexo. C TÉCNICO -2**CUMPLIMIENTO (%): 90%**

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

3.1 OBJETIVO: Ampliación vida útil

- ✓ Ejecución del cronograma estructurado en la Fase I del acuerdo

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

Vida Útil trinchera 10

Celda	Volumen Disponible (m3)	Volumen ocupado promedio día (RS +MC)m3/día	Días de disposición	Vida Útil (años)
10	204.342,73	172	1188	3.25
Total, años vida útil trinchera 10				3.25

Fuente: Proyecto Construcción trinchera 10

Operación Diaria de la celda:

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

Imagen 1. Registro de operación en la trinchera





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

a) *Toneladas dispuestas en los meses de Junio y Julio de 2021 en el Relleno sanitario el Cascajar*

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

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

REGISTRO EN TON	JUNIO	JULIO
MUNICIPIOS	558.18	824.30
EAAAY	2,393.37	2,413.47
VEOLIA	1499.39	1552.25
EMPRESAS PRIVADAS	106.3	116.27
TOTAL	4,557.24	4906.29

Fuente: Unidad de Relleno Sanitario EAAAY-Julio 2021

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

812.25.01.0556.21

Página 83 de 123

b) *Disposición final de residuos de Junio-Julio de 2021 de Municipios en el Relleno Sanitario el Cascajar*

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

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

El aporte promedio de toneladas en el último bimestre de los 9 municipios que actualmente dispone es 691.24 Toneladas/mes, lo que representa un 14% de la basura que ingresa a Cascajar mensualmente.

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

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

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

Luego de haber logrado en el 2020 construir la base de operaciones como un espacio digno para la salida de operaciones del servicio público domiciliario de aseo; continuamos realizando todas las acciones para hacerla funcionar en debida forma, tal y como se muestra en el siguiente registro fotográfico:

La base de operación cuenta con las áreas de:

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

Igualmente, en los informes de gestión se ha venido mostrando el cumplimiento al compromiso en lo que compete a la adecuación de la base de operaciones junto con su registro fotográfico, del cual se deja evidencia en el presente informe.

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

812.25.01.0556.21

Página 84 de 123



Cárcamo Base de Operaciones



Unidades Sanitarias



Área de mantenimiento de vehículos



Zona de lavado vehículos

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

812.25.01.0556.21

Página 85 de 123



Área de lavado de ropa

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

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

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

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

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

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

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

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

812.25.01.0556.21

Página 86 de 123

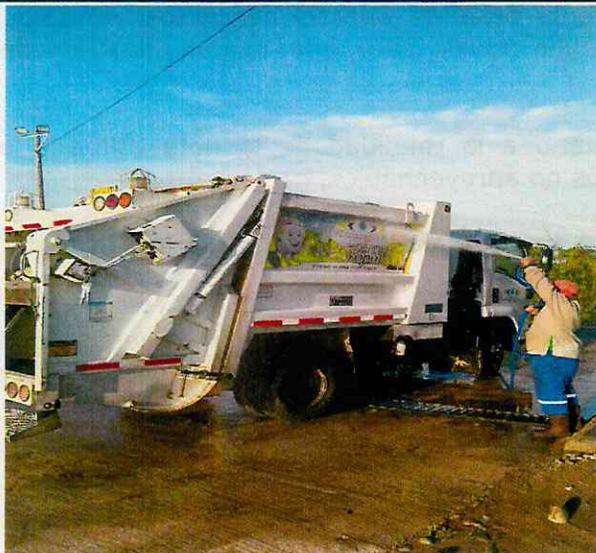


Imagen 2. Lavados Diarios

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

ANEXO: C TECNICO -4.2 SOPORTE DE LAVADOS DIARIOS

CUMPLIMIENTO: 100%

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

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

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

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

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

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EAAAY EICE ESP, a través de la dirección de aseo, se encuentran gestionados recursos ante la Alcaldía Municipal de Yopal, con el fin de adquirir dos vehículos compactadores uno de 32 yardas y otro de 25 yardas cubicas; que supla la necesidad del servicio de recolección y transporte de los residuos domiciliarios del municipio.

MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS AL PARQUE AUTOMOTOR DE LA DIRECCION DE ASEO EN LOS MESES DE JUNIO-JULIO DE 2021

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

Placa	Descripción General de Mantenimiento realizado	Registro fotográfico
SE REALIZÓ TRABAJOS DE MANTENIMIENTO AL COMPACTADOR OSE 960 CB11	ARREGLAR YOKI CARDAN (suministro e instalación) ARREGLO DE EXOSTO Y SOPORTERIA (suministro e instalación) CAMBIO CANDADO FRENO (suministro e instalación) CAMBIO CRUCETA CARDANS (suministro e instalación) CAMBIO DE EMPAQUETADURAS GATO DE COMPACTACION (suministro e instalación) CAMBIO DE ESPARRAGO (suministro e instalación) CAMBIO DE MANGUERA AIRE DE FRENOS (suministro e instalación) CAMBIO DE SENSOR DE VELOCIDAD (suministro e instalación) CAMBIO RETENEDORES BOSIN TRASERO (suministro e instalación)	  

812.25.01.0556.21

Página 88 de 123

Placa	Descripción General de Mantenimiento realizado	Registro fotográfico
SE REALIZÓ TRABAJOS DE MANTENIMIENTO AL COMPACTADOR OSE 778	SE REALIZARON LABORES DE: ARREGLO DEL MOTOR DE ELEVAVIDRIOS (suministro e instalación de repuestos) BUJE DE BARRILLA ESTABILIZADORA (suministro e instalación) CAMBIO PASADOR CILINDRO (incluye materiales y herramientas)	

PLACA VEHICULO: OSE 749 VOLQUETA

ITEM	DESCRIPCION COMPLETA	FOTO
29	ARREGLO Y ENDEREZADA DE ESTRIBOS CABINA (suministro e instalación de repuestos)	
147	CAMBIO DE BOMBA AUXILIAR DE EMBRAGUE	
183	CAMBIO DE ESPARRAGO (suministro e instalación)	
192	CAMBIO DE KIT EMBRAGUE (suministro e instalación)	

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

812.25.01.0556.21

Página 89 de 123

374	DESVARADA ZONA RURAL (suministro e instalación)	
423	FABRICAR ESTRIBOS TRASEROS (suministro e instalación)	
552	REPARAR FUGAS DE AIRE SISTEMA DE FRENOS (suministro e instalación)	
582	SACADA DE ESPARRAGO (suministro e instalación)	

Se adjuntan los soportes de mantenimiento de vehículos realizado entre los meses de junio y julio de 2021

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

Los mantenimiento preventivo y correctivo a la flota vehicular del servicio de recolección y transporte de residuos, es realizado por un tercero. El control de los mantenimientos es

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

812.25.01.0556.21

Página 90 de 123

llevado por la unidad de operaciones, mediante soporte pre operacionales dentro de la Hoja de Ruta, e informe de hoja de vida de vehículos.

El programa de mantenimiento preventivo y correctivo, fue remitido en el informe del periodo de febrero – marzo.

ANEXO: C TECNICO -4.3 soporte mantenimiento vehículos

CUMPLIMIENTO: 100%

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

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

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

CUMPLIMIENTO: 100%

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

5.1 OBJETIVO: Control efectivo sobre los vectores.

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

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

En el siguiente registro fotográfico se plasman las actividades realizadas:



Aplicación de cal



Cobertura residuos

Manejo paisajístico

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



Vivero con semillas propias recolectadas en el relleno



Huerta casera cercana a la bascula de pesaje



Despeje de vías de acceso y poda cerca viva

Así mismo dando cumplimiento a estas acciones y como soporte de las mismas, se lleva control de las actividades establecidas para dar correcto manejo y control de vectores se adjuntan planillas correspondientes a las actividades de los meses de abril y mayo.

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

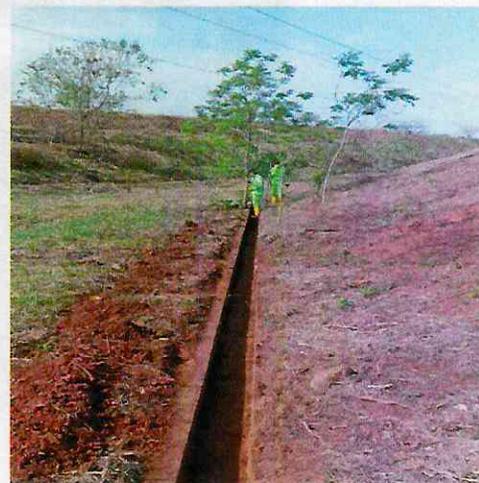
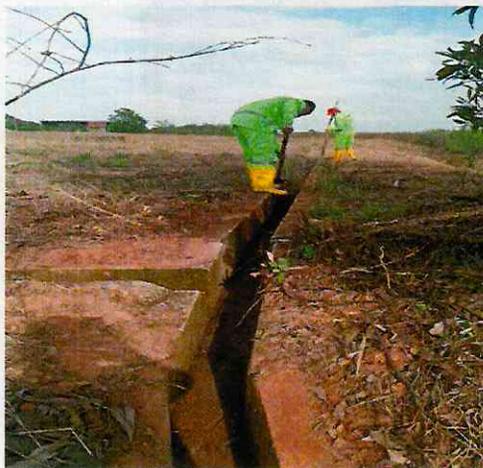
Anexo. C TECNICO 5.1 soportes control de vectores

CUMPLIMIENTO: 100%

5.2 OBJETIVO: Manejo adecuado a las aguas lluvias

- ✓ Eliminar empozamiento de lixiviados y agua lluvia.

Durante los meses de lluvia se ha venido realizando una ardua labor para evitar el empozamiento de aguas lluvias; por lo que es indispensable el mantenimiento y la adecuación de los canales perimetrales y canales principales para la evacuación de aguas de escorrentía. Canales que se encuentran en óptimas condiciones como se muestra a continuación.



Canales perimetrales Manejo de Aguas lluvia

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

A los lixiviados se les ha venido dando un manejo técnico que consiste en la recirculación de los mismos y depósito en piscinas para su evaporación. Actualmente se puso en marcha un reactor UASB, que corresponde a una estructura en concreto en la cual ingresa el lixiviado por la parte inferior pasando a una baja velocidad de manera ascendente para posteriormente salir por la parte superior. Es un reactor de flujo ascendente por medio de lodos activos (UASB), para la degradación biológica de los lixiviados provenientes de los residuos orgánicos que ingresan al relleno sanitario el "Cascajar".

El reactor contribuye con el tratamiento del lixiviado joven; sin embargo, hay una gran cantidad de lixiviado remanente al cual se le debe dar manejo adecuado y así evitar que se presente una contingencia por desbordamiento de las piscinas. Es de resaltar que se gestionaron los recursos necesarios para la construcción de una piscina para lixiviados adicional y así liberar la capacidad de las que se encuentran en operación.



Acciones de arranque biológico

En el registro fotográfico se muestran las acciones de arranque biológico que se están realizando en el relleno sanitario el Cascajar, en el reactor UASB. Se adicionó estiércol de vaca, para acelerar el crecimiento bacteriano, ya que se había cumplido 8 meses y aun no se generaba lodo. Por lo que se tomó la decisión de adicionar lodo.

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

Tabla 1. Registro Monitoreos Piscinas almacenamiento lixiviado

Variables /Periodo	JUNIO	JULIO
Volumen almacenado	72,630	75,200
Volumen disponible para almacenar	14,625	84655
Capacidad total almacenamiento de líquidos lixiviados	87,256	159,855
Resultados (%)	17%	15%

Fuente: Unidad de Relleno Sanitario EAAAY

La capacidad de almacenamiento de líquidos lixiviados en piscinas es de 87.256 m³; en el mes de junio del año 2021, se contaba con el 17% libre de la capacidad instalada, pero debido a las precipitaciones presentadas por el fenómeno de la niña el volumen de lixiviado para el mes de julio se ha incrementado; sin embargo, con la entrada en operación la piscina N° 8 se cuenta con un 40% de capacidad de almacenamiento.

CUMPLIMIENTO: 100%

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

Con la legalización del contrato 0095.21 se iniciaron con las labores finales de pos clausura sobre esta celda en mención; por la época de lluvia se controla el empozamiento de aguas y se adecuaron los canales perimetrales para la evacuación de las mismas. Se muestra registro fotográfico de las labores de post clausura.

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

812.25.01.0556.21

Página 95 de 123



Trinchera No 13 en Postclausura

CUMPLIMIENTO: 100%

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

Estado actual de las estaciones de bombeo de agua residual al 10 de agosto 2021.

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

812.25.01.0556.21

Página 96 de 123

	NOMBRE ESTACIÓN DE BOMBEO.	POTENCIA HP ELECTROBOMBAS Y TIPO INSTALADAS.	CAUDAL DE BOMBEO (L/S)	DIÁMETRO DE IMPULSION (PULGADAS)	LONGITUD DE IMPULSIÓN (METROS)	VOLTAJE DEL SISTEMA	BARRIOS ATENDIDOS	ESTADO ACTUAL 31 JULIO 2021
2	EBAR Raudal Américas	Dos Electrobombas Autocebantes De 15hp Instalada	25.2	4	1520	460	Raudal, Américas	Sistema redundante al 100% en cumplimiento del acuerdo de gestión - Operación normal mediante sistema de dos electrobombas autocebantes de 15 hp alternadas y cuenta con una electrobomba 11.3hp sumergible Backup, sin instalar para en caso de falla de las electrobombas instaladas. Se reportó cumplimiento del 100% en el informe 844.25.01. 0417.21 correspondiente del mes de abril a mayo 2021
1	EBAR Esmeralda	Una Electrobomba De 11.3hp Tipo Sumergible Instalada	27.2	4	1020	460	La Esmeralda	Sistema redundante al 85% en cumplimiento del acuerdo de gestión - Operación normal mediante sistema de dos electrobombas sumergibles de 11.3 hp alternadas, queda una electrobomba de 5.5hp como Backup Se reportó cumplimiento del 100% en el informe 844.25.01.0552.21 correspondiente del mes de mayo a julio 2021
1	EBAR Villa Lucía	Una Electrobomba De 30hp Tipo Sumergible Instalada	54	6	990	460	Villa lucía, Llano Vargas, Torres del Sol	Operación normal mediante una electrobomba sumergible de 24hp y cuenta con una electrobomba 24hp sumergible Backup, sin instalar para en casa de falla de la electrobomba instalada. Nota: Para el cuarto trimestre del 2021 queda la estación al 100% con un sistema redundante.
2	EBAR Ciudad Berlín	Una Electrobomba De 35hp Tipo Sumergible Instalada Una Electrobomba De 30hp Tipo Sumergible Instalada	85 72	6	1650 1650	460	Ciudad Berlín, Heliconias	Sistema redundante al 100% en cumplimiento del acuerdo de gestión Operación normal mediante sistema redundante alternadas de dos electrobombas sumergibles de 35 y 30hp alternadas. Se reportó cumplimiento del 100% en el informe 844.25.01. 0417.21 correspondiente del mes de abril a mayo 2021 correspondiente del mes de abril a mayo 2021

A continuación, se relacionan las actividades realizadas **EBAR - ESMERALDA.**

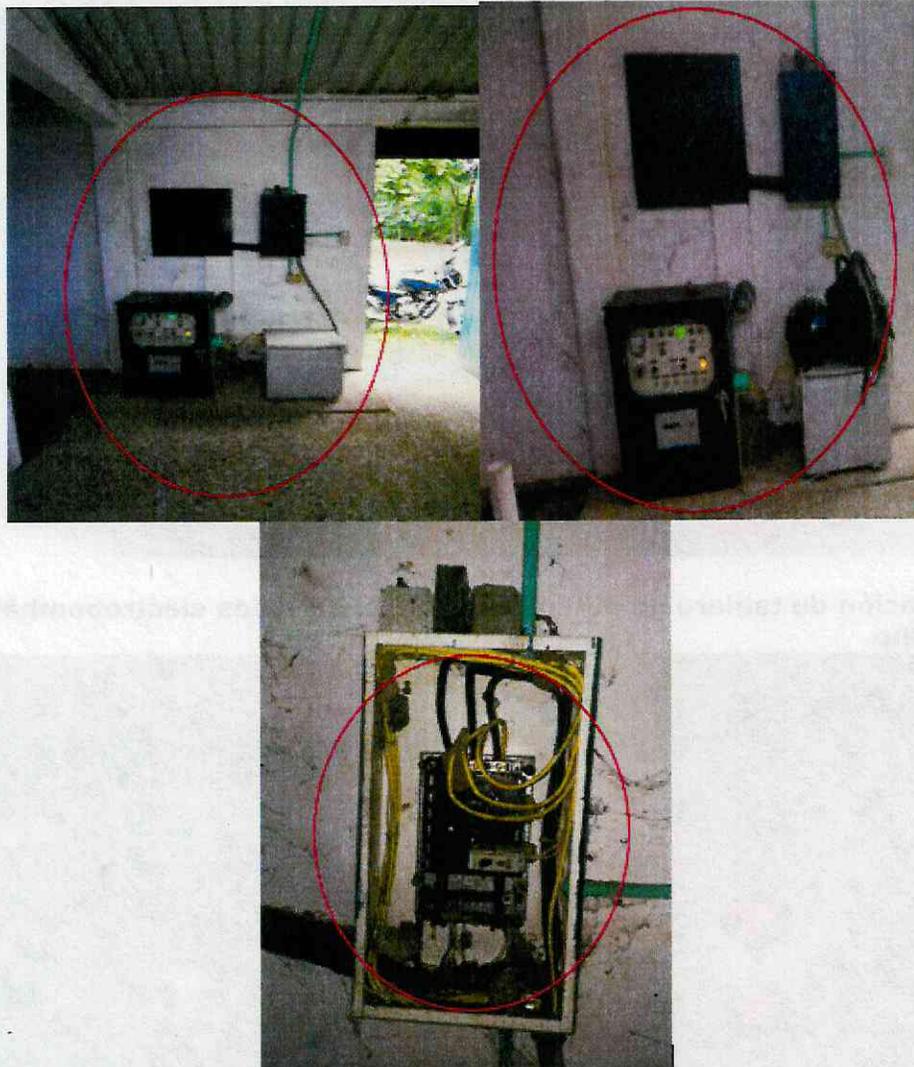
Evidencia fotográfica

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

812.25.01.0556.21

Página 97 de 123

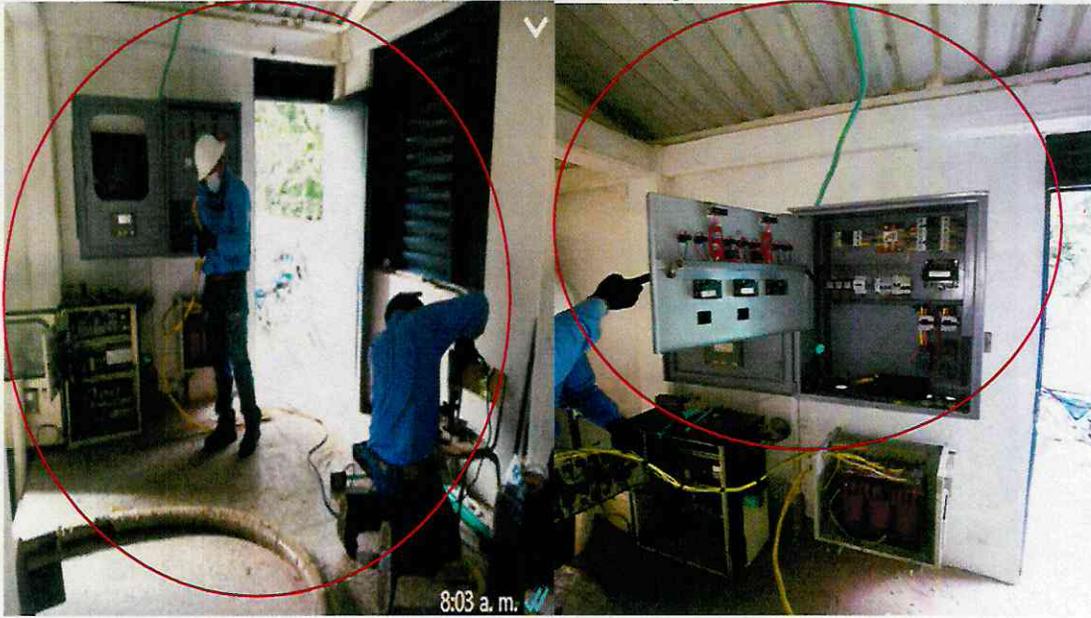
Tablero existente de potencia y control para una sola electrobomba sumergible de 11.3hp (Antes)



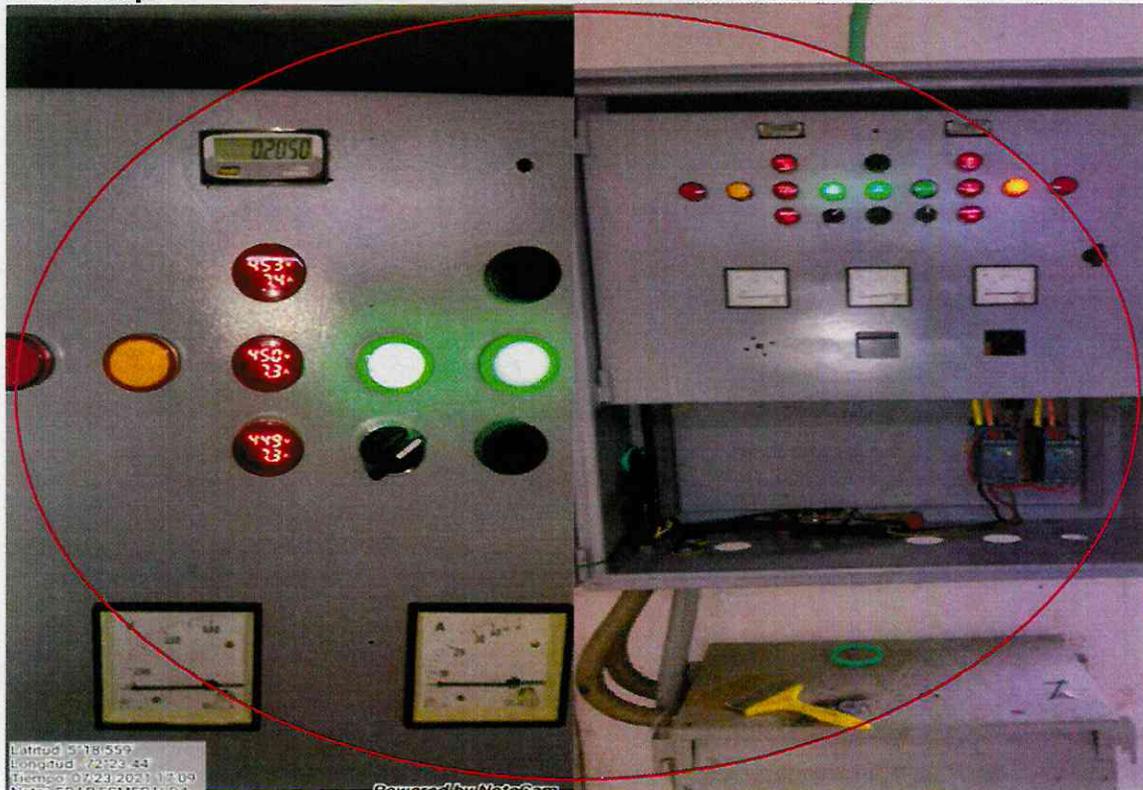
812.25.01.0556.21

Página 98 de 123

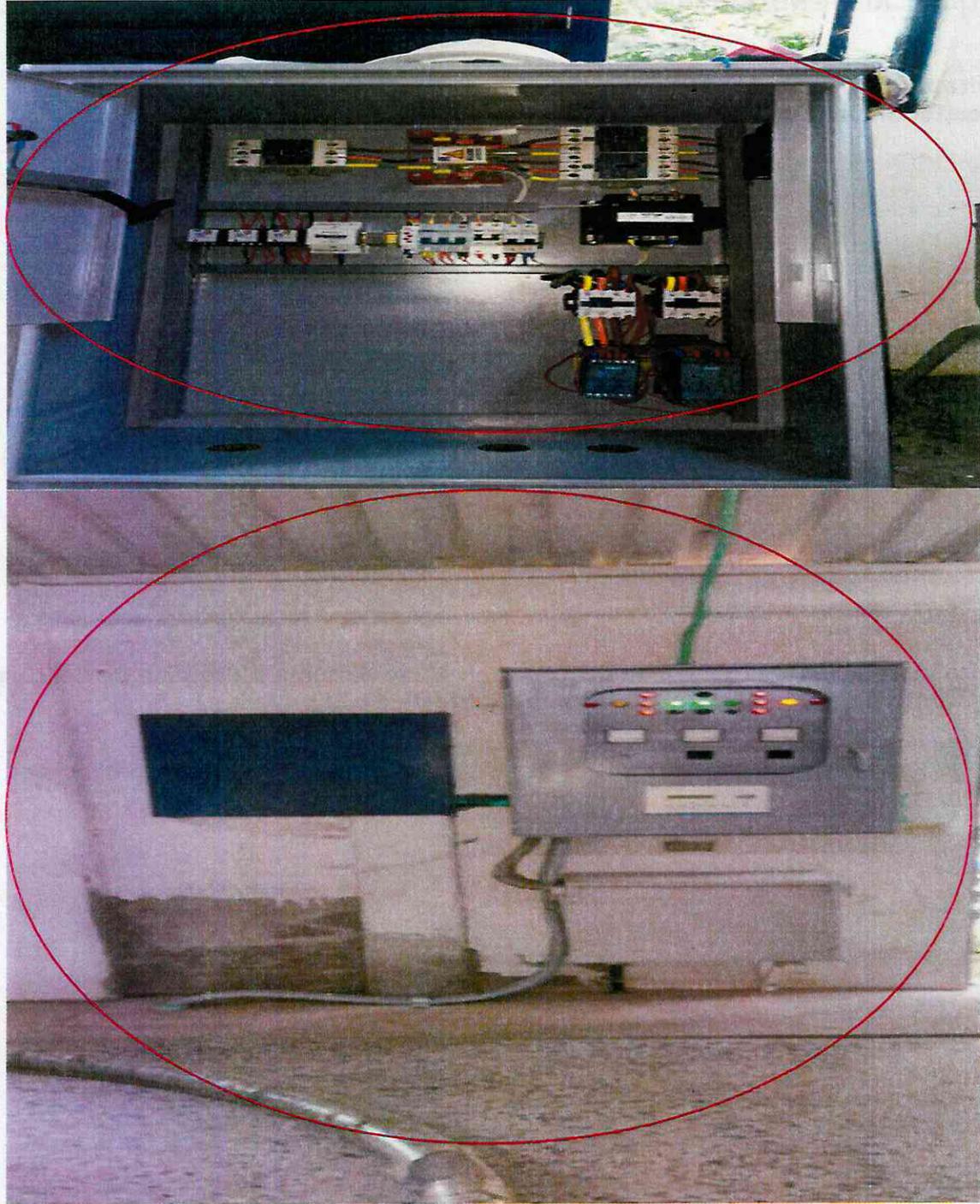
Instalación de tablero de potencia y control para dos electrobombas sumergibles de 11.3hp.



Terminación de tablero de potencia y control para dos electrobombas sumergibles de 11.3hp.



812.25.01.0556.21



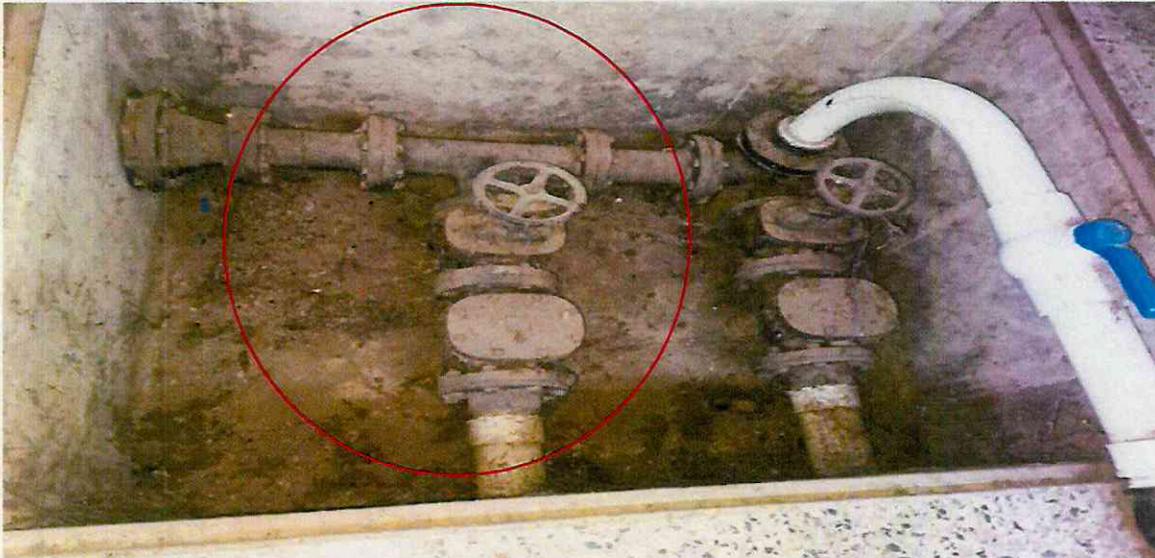
	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

812.25.01.0556.21

Página 100 de 123

TRABAJOS PENDIENTES POR REALIZAR EN LA ESTACIÓN DE EBAR ESMERALDA

Falta modificación de Sistema hidráulico de descarga existente para una electrobomba sumergible de 11.3hp (Antes)



Falta instalación de tubería de descarga en 4" de Sistema hidráulico de descarga existente para una electrobomba sumergible de 11.3hp (Antes)



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

812.25.01.0556.21

Página 101 de 123

Falta instalación de electrobomba sumergible de 11.3hp.



NOTA1: Las actividades faltantes por ejecutar de la Estación Esmeralda, estarán desarrolladas para el 31 de agosto 2021, materiales que fueron solicitados por la Unidad de Alcantarillado el día 9 de agosto 2021.

NOTA 2: Para la estación de bombeo de Villa Lucia se instaló electrobomba de Backup, de 24hp, nueva debido a que la electrobomba que estaba instalada perdió capacidad de bombeo. Se encuentra de análisis de estudios y diseños para la optimización del sistema de bombeo y se dejó la que estaba instalada ahora en Backup en caso de que presente falla la nueva.

Cumplimiento (%): 90%

7. Mantener la cobertura de acueducto y alcantarillado

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

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

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

812.25.01.0556.21

Página 102 de 123

Tabla 2 Formulación Proyectos JUNIO - JULIO 2021

OBJETIVO	ACCIONES	FORMULACIÓN DEL PROGRAMA	ACTIVIDAD FORMULADA	JUNIO - JULIO 2021			
		VALOR TOTAL ESTIMADO DE LA INVERSIÓN		FECHA DEL ESTUDIO PREVIO (FORMULACION)	INVERSIÓN PROYECTADA	OBSERVACIONES	
COMPONENTE TÉCNICO-OPERATIVO							
7. Mantener la Cobertura de Acueducto y Alcantarillado							
Mantener la cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado en un 100% gestionar la implementación de los resultados de la consultoría y cumplir con las inversiones proyectadas en el POIR.	Ampliación de las redes de distribución de acueducto en YOPAL de acuerdo al POIR.	\$5,794,516,364.00	OBRAS DE AMPLIACIÓN Y CONEXIÓN SECTORES HIDRAULICOS NUCLEO URBANOS (2), LA BENDICION Y VILLA DAVID A LA RED DE DISTRIBUCIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE YOPAL	08/09/2020	\$ 997.413.823.00	se suscribió contrato N°0276.20 - SE ENCUENTRA EN EJECUCIÓN EN UN 90%	
			AMPLIACIÓN RED DE ALCANTARILLADO SANITARIO, BARRIO BOSQUES DESIRIVANA Y UN SECTOR DEL BARRIO LA PRIMAVERA Y AMPLIACIÓN DE RED DE ACUEDUCTO DEL BARRIO VILLAS DEL PEDREGAL EN EL MUNICIPIO DE YOPAL, DEPARTAMENTO DE CASANARE	07/12/2020	\$ 89.818.841,58	se suscribió contrato N°0300.20 el cual tiene el componente de acueducto y se encuentra ejecutado al 100% Y LIQUIDADO	
	Reposición de Redes de Distribución de Yopal, reponer redes de distribución que se encuentran en mal estado y afectando directamente la cobertura del sistema en el Municipio de acuerdo al POIR.	\$1,974,000,000.00					
	Ampliación y reposición de redes de alcantarillado en YOPAL de acuerdo al POIR.	\$3,652,000,000.00	OBRAS DE REPOSICIÓN DE TRAMOS RED DE ALCANTARILLADO SANITARIO DEL ÁREA URBANA COMUNA I DE LA CIUDAD YOPAL, DEPARTAMENTO DE CASANARE	24/01/2020	\$ 469.558.529,00	se suscribió contrato N°0080.20 el cual se encuentra ejecutado al 100% Y LIQUIDADO	
			AMPLIACIÓN RED DE ALCANTARILLADO SANITARIO, BARRIO BOSQUES DESIRIVANA Y UN SECTOR DEL BARRIO LA PRIMAVERA EN EL MUNICIPIO DE YOPAL, DEPARTAMENTO DE CASANARE	07/12/2020	\$ 903.405.523,50	se suscribió contrato N°0300.20, el cual tiene el componente de alcantarillado y se encuentra en una ejecución del 100% Y LIQUIDADO	
			CONSTRUCCIÓN DE BY-PASS DE LOS FILTROS PERCOLADORES Y OBRAS DE OPTIMIZACIÓN PARA EL CONTROL DE FLUJO DEL CAMBIO DEL NUEVO PUNTO DE VERTIMIENTO DEL EMISARIO RINALAL CHARTE DEL SISTEMA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DEL MUNICIPIO DE YOPAL - CASANARE	29/05/2020	\$ 551.950.970,00	se suscribió contrato N°0176.20, el cual se encuentra al 100% LIQUIDADO	

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

812.25.01.0556.21

Página 103 de 123

Tabla 3 Avance Contratos en Ejecución JUNIO – JULIO 2021

OBJETIVO	ACCIONES	FORMULACIÓN DEL PROGRAMA acuerdo	ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	CONTRATO N°	PLAZO	VR. CONTRATADO	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN ACTUAL	JUNIO - JULIO 2021				CUMPLIMIENTO PRESTADOR EN EL PERIODO ESTIMADO INVERSIÓN VS VR. CONTRATADO
									% avance de la obra física	\$ valores ejecutados	% Avance contrato	Beneficios logrados.	
COMPONENTE TÉCNICO-OPERATIVO													
7. Mantener la Cobertura de Acueducto y Alcantarillado													
Mantener la cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado en un 100% gestionar la implementación de los resultados de la consultoría y cumplir con las inversiones proyectadas en el POR.	Ampliación de las redes de distribución de acueducto en YOPAL de acuerdo al POR.	\$ 5.754.516.364,00	AMPLIACIÓN DE RED DE ACUEDUCTO DEL BARRIO VILLAS DEL PEDREGAL EN EL MUNICIPIO DE YOPAL DEPARTAMENTO DE CASANARE.	300.20	CINCO MESES	\$ 89.818.841,58	29/10/2020	28/04/2021	100%	\$ 89.818.841,58	100%	AMPLIACIÓN DE RED DE ACUEDUCTO DEL BARRIO VILLAS DEL PEDREGAL EN EL MUNICIPIO DE YOPAL DEPARTAMENTO DE CASANARE	1.50%
			OBRA DE CONSTRUCCIÓN Y AMPLIACIÓN DE LOS SECTORES HIDRÁULICOS LA RED DE DISTRIBUCIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE YOPAL- CASANARE.	0276.20	SEIS MESES	\$ 997.413.823,00	03/02/2021	02/09/2021	68,20%	\$ 681.900.850,00	68,20%	AMPLIACIÓN DE LOS SECTORES HIDRÁULICOS LA RED DE DISTRIBUCIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE YOPAL- CASANARE	17,21%
TOTAL AMPLIACIÓN ACUEDUCTO												18,76%	
Mantener la cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado en un 100% gestionar la implementación de los resultados de la consultoría y cumplir con las inversiones proyectadas en el POR.	Reposición de Redes de Distribución de Acueducto de Yopal, reponer redes de distribución que se encuentran en mal estado y afectando directamente la cobertura del sistema en el Municipio de acuerdo al POR.	\$ 1.874.000.000,00											0%
	Ampliación y reposición de redes de alcantarillado en YOPAL de acuerdo al POR.	\$ 3.662.000.000,00	OBRA DE REPOSICIÓN DE TRAMO DE RED DE ALCANTARILLADO SANITARIO DEL ÁREA URBANA COMUNA I DE LA CIUDAD YOPAL DEPARTAMENTO DE CASANARE	0000-2020	TRES (3) MESES QUINCE (15) DÍAS	\$ 469.558.529,00	06/07/2020	22/10/2020	100%	\$ 469.558.529,00	100%	REPOSICIÓN DE ALCANTARILLADO EN SECTORES DE EMERGENCIA COMUNA I	12,80%
			AMPLIACIÓN RED DE ALCANTARILLADO SANITARIO BARRIO BOSQUES DE BRIVIANA Y UN SECTOR DEL BARRIO LA PRIMAVERA EN EL MUNICIPIO DE YOPAL DEPARTAMENTO DE CASANARE.	300.20	CINCO MESES	\$ 1.378.211.200,00	29/10/2020	26/03/2021	100%	\$ 1.378.211.200,00	100%	AMPLIACIÓN RED DE ALCANTARILLADO SANITARIO BARRIO BOSQUES DE BRIVIANA Y UN SECTOR DEL BARRIO LA PRIMAVERA	37,74%
			CONSTRUCCIÓN DE BY-PASS DE LOS FILTROS PERCOLACIÓN Y OBRA DE OPTIMIZACIÓN PARA EL CONTROL DE FLUJO DEL CAMBIO DEL NUEVO PUNTO DE VERTIMIENTO DEL EMISARIO FINAL AL CHARTE DEL SISTEMA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DEL MUNICIPIO DE YOPAL- CASANARE*	0176-2020	CUATRO (4) MESES	\$ 551.960.970,00	16/09/2020	15/01/2021	100%	\$ 551.960.970,00	100%	MANTENER LAS CONDICIONES OPERATIVAS DE LA PLANTA SUEZ GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO	15,11%
TOTAL AMPLIACIÓN ALCANTARILLADO												65,71%	

ANEXOS: C TECNICO -7. PDF Formulación Proyectos JUNIO - JULIO 2021
PDF Avance Contratos en Ejecución JUNIO - JULIO 2021

Cumplimiento (%): 65.75 %

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

812.25.01.0556.21

Página 104 de 123

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

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

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

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

Valor: \$486.614.800 incluido IVA

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

El día 15 de Junio de 2021, se radicó ante INVIAS, oficio N° 840.16.01.014510.21 solicitando la certificación del permiso de ocupación de vía para el proyecto "Construcción de la Línea de Conducción de 36" desde el puente de la cabuya hasta la calle 5ta , del municipio de Yopal", con el fin de subsanar los requerimientos del MVCT, para obtener viabilidad técnica del mismo.

El día 01 de Julio mediante correo electrónico oficial, se reenvió con oficio N° 840.16.01.017072.21 del 28 de Junio de 2021, la documentación requerida para el trámite del permiso de uso de zona de vía para la instalación de tubería de la conducción del acueducto en GRP 36", desde el puente de la cabuya hasta la calle 5ta.

ANEXOS: **C TÉCNICO -8.** Oficio EAAAY A INVIAS N° 840.16.01.14510.21
Oficio EAAAY A INVIAS N° 840.16.01.17072.21

Cumplimiento (%): 90.0%

9. Gestión de la oferta y la demanda

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

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

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

Balance Hídrico del sector piloto 7A para el año 2020:



Balance
Hídrico 7A
2020

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

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

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

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

812.25.01.0556.21

Página 106 de 123

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

Reposición de medidores con edad mayor a 9 años: La oficina de medidores se encuentra actualmente estableciendo una política para la renovación y reposición de medidores en la cual se tenga en cuenta la edad del medidor y el volumen acumulado. Esto con el fin de disminuir los errores en la exactitud de la medición.

Definir y caracterizar el error del parque de medidores: Con el fin de definir los porcentajes de error de los medidores de una manera más acertada la empresa se encuentra buscando las herramientas para optimizar el cambio de medidores y reducir las pérdidas por submedición. Para ello, se está formulando la ficha del proyecto de un laboratorio de medidores que permita realizar los procesos de calibración directamente en la empresa. Anteriormente ya se había adelantado este proceso pero no se le dio continuidad, por lo que ya se cuenta con algunos instrumentos como lo son manómetros digitales, caudalímetros digitales, termómetros digitales y recipientes volumétricos. Adicionalmente, en el mes de julio se seleccionó el predio del tanque de Villa María como sitio donde estará ubicado el laboratorio de medidores.



INFORME
CRONOGR
AMA
ACREDIT...

Informe:

Plan de visitas para usuarios con consumos atípicos: La oficina de cartera de la dirección comercial ha venido manejando un procedimiento mediante el cual la oficina de crítica y facturación le reporta un listado de los consumos con anomalías presentadas en la factura para que se agenden visitas diarias y se verifique si estos consumos atípicos corresponden a fraudes, ilegales o simplemente a alguna novedad en el consumidor. A partir de estas visitas, la oficina de cartera identifica conexiones fraudulentas y realiza el reporte para hacer el cobro del consumo de cinco meses atrás. En el mes de julio se han realizado visitas a grandes consumidores como lo son lavaderos con el fin de verificar el abastecimiento por pozo profundo o conexión a la red de acueducto.

Agilidad en el proceso de inscripción de clientes y matriculas provisionales: Con el fin de disminuir los tiempos de espera en los procesos de inscripción de clientes nuevos y matriculas provisionales para contratistas, la dirección técnica y la dirección comercial han trabajado para coordinar las visitas de verificación de viabilidad técnica. Con la contratación de nuevo personal y operarios en la dirección comercial se espera disminuir los tiempos de inscripción por lo menos a 5 días.

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

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

812.25.01.0556.21

Página 107 de 123

Seguimiento a ilegales y fraudes (UPAMENA): Se identificó la existencia de un acueducto artesanal ilegal del cual se están abasteciendo algunos usuarios de tres barrios de Yopal. Tras esta identificación se estableció un cronograma para notificar de esta situación a las autoridades competentes y dar una pronta solución a esta problemática. La dirección comercial redactó el borrador de la querrela que fue dirigida la oficina jurídica para su verificación y aprobación.

Seguimiento a grandes consumidores (CENTRAL DE ABASTOS): La Central de Abastos como gran consumidor del sector piloto 7A se visitó con el fin de verificar la medición del consumo y se identificó que no se está registrando ni cobrando. En los meses de junio y julio la oficina de medidores notificó al consumidor de la necesidad de instalar un nuevo medidor en el punto de abastecimiento y se le informó que a partir de la fecha se realizará facturación de este servicio, por lo cual se procedió a instalar el medidor y cobrarlo junto con el servicio de acueducto en la siguiente factura generada.

Jornadas con georradar para la identificación de conexiones ilegales: Durante los meses de junio y julio la unidad de acueducto realizó jornadas de identificación de tuberías haciendo uso del equipo de georradar en el sector piloto. Aunque la experticia ha ido creciendo, el equipo sigue sin ser una herramienta eficiente para la identificación de conexiones ilegales, y más bien ha sido efectiva para la localización de tuberías y la actualización del catastro. Actualmente el equipo de georradar no se encuentra en uso ya que presenta daños físicos y roturas que de no tratarse podrían afectar el funcionamiento del equipo, por lo cual la unidad de acueducto se encuentra a la espera de su revisión y arreglo.

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

Instalación de macromedidores en el sector piloto: En el mes de Julio la EAAAY consultó con los profesionales de VEI del programa COMPASS la decisión de adquirir dos macromedidores para el sector piloto considerando la próxima puesta en marcha de la Planta de Tratamiento definitiva y la desactivación de los pozos que actualmente abastecen algunos sectores hidráulicos de la ciudad.

A partir de esta consulta se consideró necesaria la planeación a futuro de la nueva sectorización hidráulica que tendrá la ciudad, por lo cual se decidió instalar además del medidor de salida del pozo, tres macromedidores más en los extremos del sector 7A con el fin de aislarlo por completo una vez se ponga en marcha la nueva planta, de modo que se pueda continuar con este sector como sector piloto. La dirección técnica se encuentra en revisión del presupuesto y la propuesta de proyecto que se está presentado para el suministro y obra de estos equipos.



NECESIDAD
MACROME
DIDOES 7A

Informe:

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

812.25.01.0556.21

Página 108 de 123

Mantenimiento de equipos: La unidad de PTAP junto con la oficina de Medidores programaron las jornadas de mantenimiento y revisión metrológica a los macromedidores que la empresa tiene a la salida de los pozos con el fin de identificar el error y la incertidumbre de medición y aprovechar para realizar las hojas de vida de los equipos con las especificaciones técnicas de cada uno.



CRONOGR
AMA REV
METROLÓ
GICA DE ...

CRONOGR
AMA
MANTENI
MIENTO ...

Cronograma:

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

Gestionar la adquisición de equipos de detección de fugas: En los meses anteriores la dirección técnica recibió capacitación en el uso del georradar para la localización de fugas en la red. Sin embargo, a partir de esta capacitación fue posible concluir que la eficiencia del georradar no es la esperada al no contar con profesionales especializados en su uso, y con la disponibilidad horaria requerida (horas de la madrugada). Por este motivo, durante el mes de junio y julio, la dirección técnica ha estado buscando alternativas en software o equipos para la detección de fugas que sean eficientes y de mejor aplicación para la empresa.



Propuesta
identificaci
ón de fugas

Informe:

- **El programa cinco (5)** – Mejoramiento de la velocidad y calidad en las reparaciones

Análisis de tiempos de reparación de daños: Durante el mes de julio se realizó un análisis de los tiempos de reparación de las fugas reportadas por los usuarios teniendo en cuenta la fecha y hora de reporte y la fecha y hora de reparación de las mismas. Se realizó el análisis de estos tiempos para el mes de junio y se identificaron las principales causas de fugas, los sectores con mayores reportes, el número de reincidencias en fugas presentadas en el mes, entre otros. Este análisis se hizo con el fin de proponer alternativas que permitan disminuir los tiempos de reparación y así mismo, disminuir los volúmenes de pérdidas por fugas visibles.

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

812.25.01.0556.21

Página 109 de 123



ANÁLISIS
DE FUGAS
REPORTAD
AS EN EL ...

Informe:

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

Instalación manómetros en el sector piloto: La Dirección Técnica cuenta con dos manómetros que podrán ser instalados en puntos estratégicos del sector piloto con el fin de realizar las pruebas de microsectorización una vez se instalen los equipos de macromedición pendientes.

Políticas de dimensionamiento para renovación de medidores: La oficina de medidores se encuentra adelantando el documento que contenga las políticas de dimensionamiento para la renovación de micromedidores. En este se deben documentar procesos para el cambio de medidores por defectos de fabricación, daños, registro de más de 3000 m³ acumulados, novedades reportadas por facturación. Actualmente se están cambiando alrededor de 2000 medidores al año, y para tener el parque al día se deberían cambiar entre 5000 y 6000 medidores al año.

Gestión del parque de medidores: La dirección comercial presentó el cronograma para la acreditación del laboratorio de medidores y está adelantando el análisis de las bases de datos del parque de medidores con el fin de establecer el punto de equilibrio para la viabilidad del proyecto. Se debe tener en cuenta la ampliación del laboratorio de acuerdo a las proyecciones de crecimiento de Yopal.

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

Mejorar la calidad en la instalación de acometidas: La dirección técnica realizó el procedimiento técnico para la instalación de las acometidas. A pesar de que la oficina de PQR de la dirección comercial realiza este procedimiento, no se encontraba un documento con las solicitudes técnicas para la excavación y construcción de acometidas de acuerdo con la norma por lo cual, se realizó este procedimiento y se remitió a la oficina de PQR para su aprobación y posterior formalización.



51.13.01.05
PROCEDIMI
ENTOS
INSTALA...

Informe:

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

812.25.01.0556.21

Página 110 de 123

ANEXOS: C TECNICO -9.1. Informes y documentación adelantada**CUMPLIMIENTO (%):** 39 %

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

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

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

Actividad	Responsable	Fecha inicio	Avance	Comentarios
Realizar balances hídricos con frecuencia mensual	Unidad Catastro de redes	feb-21	90%	Actividad se realiza de manera continua
Disponer del personal encargado de la unidad de agua no contabilizada	Unidad Catastro de redes	feb-21	100%	Se contrató la profesional encargada del seguimiento del plan
Realizar balance hídrico con frecuencia trimestral	Unidad Catastro de redes	mar-21	90%	Actividad se realiza de manera continua
Establecer indicadores de fiabilidad por medio de medidores de caudal portátiles	Unidad Catastro de redes	mar-21	90%	Documento en espera de formalización
Disponer de registro geográfico de fugas	Unidad Catastro de redes	mar-21	90%	Actividad se realiza de manera continua
Llevar registro del volumen de agua utilizada en purgas y limpiezas	Unidad Acueducto	mar-21	100%	Actividad se realiza de manera continua
Documento descriptivo de procedimiento para campañas de detección de fugas	Unidad Catastro de redes	mar-21	100%	Documento formalizado
Documento procedimiento estimación de volúmenes de pérdidas reales	Unidad Catastro de redes	abr-21	100%	Documento formalizado

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Ultima Modificación
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

812.25.01.0556.21

Página 111 de 123

Documento de actualización de catastro de usuarios	Unidad catastro de usuarios	abr-21	100%	Documento formalizado
Campañas de detección de ilegales con georradar	Unidad Catastro de redes	may-21	70%	Se están realizando visitas de reconocimiento del equipo
Disponer de micromedidores en todos los puntos del sector 7A	Unidad Medidores	may-21	90%	Se realizó visita de chequeo y reposición
Llevar registro de los caudales mínimos nocturnos	Unidad Acueducto	may-21	70%	Actividad se realiza de manera continua
Documento con procedimiento de registro de incidencias de agua	Unidad Catastro de redes	may-21	70%	En proceso
Documento indicadores de fiabilidad de caudales mínimos nocturnos	Unidad Acueducto	may-21	70%	En proceso
Disponer de un catastro actualizado del sector 7A (tubería y medidores)	Unidad Catastro de redes	jun-21	60%	Pendiente actualizaciones
Realizar un catastro de usuarios con información del medidor, la propiedad, estado, y tipo de usuario	Unidad Catastro de usuarios	jun-21	60%	
Documento de procedimiento de análisis y comparación de técnicas de detección, localización y reparación de redes	Unidad Acueducto	jun-21	30%	Documento al día. No hay procedimiento de detección y localización de fugas
Documento valoración de pérdidas reales	Unidad Catastro de redes	jun-21	20%	Se empezó el documento pero se requieren más datos de balance hídrico para hacer un análisis adecuado
Documento con procedimiento de vigilancia y control de caudales	Unidad PTAP	jun-21	20%	
Documento criterios para la estimación de agua utilizada en operación de infraestructura	Unidad PTAP	jun-21	20%	
Documento con políticas de dimensionamiento de micromedidores	Unidad Medidores	jun-21	50%	Contratación cartilla. La unidad de medidores está

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

812.25.01.0556.21

Página 112 de 123

					adelantando procedimiento
Adquisición macromedidores sector 7A	Unidad Proyectos	jul-21	10%		En proceso. Proyecto revisión de presupuesto
Documento con políticas de gestión de presiones	Unidad Acueducto	jul-21	90%		Pendiente de formalización
Documento con políticas de dimensionamiento de macromedidores	Unidad PTAP	jul-21	10%		En proceso políticas de dimensionamiento
Renovación de válvulas en mal estado	Unidad Acueducto	jul-21	10%		Se realizó la visita de inspección para identificar qué válvulas se deben renovar
Disponer de macromedidores en todos los puntos de entrada al sistema del sector 7A	Unidad Acueducto	jul-21	10%		Faltan 3 macromedidores
Adquisición equipo de inspección de tuberías y detección de fugas	Unidad Proyectos	ago-21	0%		La empresa se está capacitando en qué equipo adquirir
Campañas de detección de fugas	Unidad Acueducto	ago-21	0%		No hay equipo de detección de fugas
Documento en el que se establezcas los parámetros de referencia para orientar las actuaciones de gestión de pérdidas	Unidad Acueducto	ago-21	0%		
Documento con políticas de renovación de infraestructuras	Unidad Acueducto	ago-21	20%		En proceso documento, verificación por parte de los profesionales
Reposición de tubería	Unidad Acueducto	dic-21	0%		

Anexo. TECNICO 9.2 Informes y documentación adelantada**CUMPLIMIENTO (%):** 33 %

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

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, una vez realizó la capacitación del personal para la operación del equipo Georradar, dio inicio a las labores de inspección y

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

812.25.01.0556.21

Página 113 de 123

revisión de fugas imperceptibles en sector hidráulico 7ª y en puntos específicos de la ciudad donde se ha requerido del apoyo para la identificación de la red de acueducto.

En los meses de abril y mayo se adelantó la detección de la red de acueducto en 40 puntos de la ciudad de Yopal, con el fin de verificar, diámetros, características físicas y estado de la tubería.



Se anexa Informe de puntos de verificación de redes de acueducto en la ciudad de Yopal.

Anexos: C TECNICO -9.3. INFORME LOCALIZACIÓN DE REDES

CUMPLIMIENTO (%): 20%

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

Ya avanzado el diagnóstico del sector 7A en un 50%, se establece para el mes de junio la reposición de una válvula de 6 pulgadas reportada en mal estado, en la calle 37C con Transversal 7.



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

812.25.01.0556.21

Página 114 de 123

Anexos: C TECNICO 9.4 PROGRAMA DE RENOVACIÓN DE VÁLVULAS DE LA RED DE ACUEDUCTO EN LA CIUDAD DE YOPAL

CUMPLIMIENTO (%): 18%

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

La Unidad de acueducto continua la medición de presiones en red, monitoreando en cada uno de los 52 manómetros instalados en la red de acueducto, de tal manera que se lleva un control día a día de las presiones de servicio.

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

Anexos: C TECNICO -9.5.

- PROGRAMA MEDICIÓN Y CONTROL DE PRESIONES
- CONSOLIDADO DE PRESIONES JUNIO 2021
- CONSOLIDADO DE PRESIONES JULIO 2021
- FICHA DE INDICADOR CONTINUIDAD SERVICIO DE ACUEDUCTO 2021

CUMPLIMIENTO (%): 20%

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

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

A la fecha el contrato se encuentra en ejecución con un avance de obra de 68.28% el cual tiene como fecha de terminación el 31 de Julio de 2021.

Anexos: C TECNICO 9.6. Contrato N° 0276.20
Acta de Inicio
Informe de avance de ejecución 1 Y 2.

CUMPLIMIENTO (%): 68.28%

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.010.755-4</p>	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión: 05	

812.25.01.0556.21

Página 115 de 123

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

Se suscribió el Contrato N 0257.20, cuyo objeto es "Obras de Rehabilitación Y Mantenimiento de da Bocatoma y Obras de Protección Sobre La Quebrada La Tablona del Sistema de Acueducto del Municipio de Yopal Departamento de Casanare", Con acta de inicio del 26 de Noviembre de 2020 por un valor de \$432.035.828,00 y Acta de terminación del contrato 0257.20 abril de 2021.



Avance de contrato 0257.20

Anexos: C TECNICO -9.7. Acta de Inicio
Minuta Contrato 0257.20, acta de recibo CTO 0257.20
Acta de terminación del contrato 0257.20 abril de 2021

CUMPLIMIENTO (%): 100%

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

812.25.01.0556.21

Página 116 de 123

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

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

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

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



Visita pasos elevados

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

CUMPLIMIENTO (%): 100%

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

812.25.01.0556.21

Página 117 de 123

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

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

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



Visita líneas de conducción acueducto de Yopal

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

CUMPLIMIENTO (%): 100%

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

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

Con relación al mes de **JUNIO DE 2021**, se realizaron 86 monitoreos de control en red de distribución para realizar los diferentes análisis en el laboratorio que establece la resolución 2115 de 2007 para el control que se debe tener en cada sistema de tratamiento que

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

812.25.01.0556.21

Página 118 de 123

suministra agua potable a la comunidad; el IRCA de control obtenido correspondiente a todos los monitoreos de control en red fue de 0.87 % nivel Sin Riesgo.

De las muestras analizadas 36 son procedentes del Sistema Alterno La Vega (SAV), 14 procedente del Pozo de Gran Producción de Central de Abastos (PGP CA), 10 procedentes del Pozo de Gran Producción de Núcleo urbano II (PGP NU), 10 procedentes del Pozo de Gran Producción de Villa María II (PGP VM), 4 procedentes del Pozo de Gran producción Manga de Coleo, y 12 muestras procedentes de los pozos de baja producción.

Tabla. Estadísticas monitoreos de control en red de distribución EAAAY **junio** 2021

SISTEMA DE TRATAMIENTO	F	Q	B	SUMATORIA	MUESTRAS TOTALES	MUESTRAS NO CONFORMES	% IRCA	NIVEL DE RIESGO
RED SAV	36	9	36	23,23	36	0	0,65	SIN RIESGO
RED PGP CA	14	2	14	18,93	14	0	1,35	SIN RIESGO
RED PGP N U	10	2	10	18,93	10	0	1,89	SIN RIESGO
RED PGP MC	4	0	4	7,74	4	0	1,94	SIN RIESGO
RED PGP VM	10	1	10	1,94	10	0	0,19	SIN RIESGO
RED PBP	12	2	12	3,66	12	0	0,31	SIN RIESGO
TOTAL	86	16	86	74,43	86	0	0,87	SIN RIESGO

De los 891 parámetros analizados para el cálculo del IRCA de las muestras de control de agua potable (tanto en puntos de red como en salidas de plantas), 66 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007. Los parámetros No conformes fueron todos para el parámetro de pH. Estas novedades fueron reportadas a la unidad de tratamiento de agua (PTAP) para su respectivo control. Durante el mes de junio todas las muestras fueron conformes, ninguna tuvo un IRCA superior a 5%.

Para el mes de **JULIO DEL 2021**, se realizaron 77 monitoreos de control en red de distribución para realizar los diferentes análisis en el laboratorio que establece la resolución 2115 de 2007 para el control que se debe tener en cada sistema de tratamiento que suministra agua potable a la comunidad; el IRCA de control obtenido correspondiente a todos los monitoreos de control en red fue de 1.89 % nivel Sin Riesgo.

De las muestras analizadas 37 son procedentes del Sistema Alterno La Vega (SAV), 11 procedente del Pozo de Gran Producción de Central de Abastos (PGP CA), 9 procedentes del Pozo de Gran Producción de Núcleo urbano II (PGP NU), 5 procedentes del Pozo de Gran Producción de Villa María II (PGP VM), 7 procedentes del Pozo de Gran producción Manga de Coleo, y 8 muestras procedentes de los pozos de baja producción.

Tabla. Estadísticas monitoreos de control en red de distribución EAAAY **julio** 2021

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

812.25.01.0556.21

Página 119 de 123

SISTEMA DE TRATAMIENTO	F	Q	B	SUMATORIA	MUESTRAS TOTALES	MUESTRAS NO CONFORMES	% IRCA	NIVEL DE RIESGO
RED SAV	37	8	37	78,72	37	4	2,13	SIN RIESGO
RED PGP CA	11	1	11	17,58	11	0	1,60	SIN RIESGO
RED PGP N U	9	5	9	16,32	9	0	1,81	SIN RIESGO
RED PGP MC	7	1	7	13,34	7	0	1,91	SIN RIESGO
RED PGP VM	5	0	5	5,97	5	0	1,19	SIN RIESGO
RED PBP	8	0	8	13,55	8	0	1,69	SIN RIESGO

De los 819 parámetros analizados para el cálculo del IRCA de las muestras de control de agua potable (tanto en puntos de red como en salidas de plantas, para el mes de mayo del 2021, 64 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007.

Los parámetros No conformes fueron 59 para pH, 3 para color y 2 para turbiedad. Durante el mes de julio se presentaron 4 muestras no conforme en la red del Sistema Alterno la Vega, estuvieron relacionadas con los parámetros de turbiedad y color. Esto está relacionado con el incremento de las lluvias. Sin embargo, las novedades fueron corregidas de manera inmediata con purgas y modificaciones en la operación de la PTAP.

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

ANEXOS: C TÉCNICO 10.1 - Registro Consolidado IRCA monitoreos de control año 2021.
- Resultados monitoreos de control por ensayo junio y julio 2021.

CUMPLIMIENTO (%): 100%

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

Para el mes de **JUNIO DE 2021**, se realizaron 221 muestreos de vigilancia para el cálculo del IRCA en el casco urbano de Yopal, con un valor de 0.68% Sin Riesgo. En cuanto a los análisis de las contramuestras tomadas por el laboratorio de aguas de la EAAAY arrojaron un IRCA de 0.74%, nivel SIN RIESGO.

Tabla. Porcentaje IRCA de vigilancia mes de junio 2021

ENTIDAD	% IRCA			NIVEL DE RIESGO
	SUMATORIA	No. MUESTRAS	%IRCA	
EAAAY - CONTRAMUESTRAS	15.52	21	0.74	Sin Riesgo
SSM-SIVICAP	14.37	21	0.68	Sin Riesgo

Para el mes de **JULIO DE 2021**, se realizaron 17 muestreos de vigilancia para el cálculo del IRCA en el casco urbano de Yopal, con un IRCA consolidado de 0.98%. Las contramuestras tomadas por el laboratorio de aguas de la EAAAY arrojaron un IRCA de 0.91% Sn riesgo.

Tabla. Porcentaje IRCA de vigilancia mes de julio 2021.

ENTIDAD	% IRCA			NIVEL DE RIESGO
	SUMATORIA	No. MUESTRAS	%IRCA	
EAAAY - CONTRAMUESTRAS	15.52	17	0.91	Sin Riesgo
SSM-SIVICAP	16.64	17	0.98	Sin Riesgo

Imagen. Comportamiento IRCA 2021.



Estos resultados demuestran la calidad del agua suministrada por la EAAAY, se trabaja en los controles teniendo en cuenta la temporada de lluvias.

Anexos: C TÉCNICO -10.2. Contramuestras de vigilancia del mes de junio de 2021.

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

812.25.01.0556.21

Página 121 de 123

Contramuestras de vigilancia del mes de julio de 2021.
Reporte IRCA de Junio de SIVICAP (Yopal y Bendición).
Reporte IRCA de Julio de SIVICAP (Yopal y Bendición).

CUMPLIMIENTO (%): 100%

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

Para el bimestre de junio y julio de 2021 no se tienen resultados por parte de la autoridad sanitaria, por lo tanto, no se tiene conocimiento de si hay alguna controversia o no.

CUMPLIMIENTO (%): 100%.

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

Dentro de los análisis realizados por parte del Laboratorio de Aguas de la empresa para características básicas a los diferentes sistemas de tratamiento, tanto a la salida de cada sistema como en la red de distribución para lo corrido del año 2021, se tienen los siguientes:

Tabla. Análisis de control Mapa de Riesgos ejecutados vigencia 2021

TIPO DE ANÁLISIS	ANÁLISIS REQUERIDOS RES 2115 DE 2007 + MAPA DE RIESGOS	ANÁLISIS EJECUTADOS JUNIO 2021	ANÁLISIS EJECUTADOS JULIO 2021
Físicas Básicas	996	124	96
Químicas Básicas	176	22	18
Bacteriológicas	1328	124	96
Químicas No Obligatorias	5	0	0
Químicas Mapa de Riesgos I	4	0	0
Químicas Mapa de Riesgos II	10	0	0
Parasitología	4	0	0
Virología	3	0	0

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

812.25.01.0556.21

Página 122 de 123

Aunque no se han realizado en estos dos meses análisis de mapa de riesgos I y II, parasitología y virología, no se ha incumplido la frecuencia semestral o anual de estos, pues se tiene contratados estos análisis con Ambitest S.A. para este semestre. Los análisis físicos básicos, químicos básicos y bacteriológicos corresponden a los plasmados en los informes de control y de vigilancia ya anexos. Para segundo semestre de año se está en proceso de estudio previo para nuevo contrato con laboratorio externo.

Anexos: C TÉCNICO -10.4. - Se anexa Contrato 0248 DE 2020.

CUMPLIMIENTO (%): 100%

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

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

Anexos: C TÉCNICO -10.5. Registro de mantenimiento de puntos de muestreo periodo junio y julio de 2021.

CUMPLIMIENTO (%): 100%

VI. OTRAS GESTIONES Y PUNTOS ADICIONALES

- VII.** Se presenta informe del sistema alterno de potabilización donde se muestra el comportamiento de operación de todos los sistemas de potabilización que suministran a la ciudad, además se muestran los caudales suministrados. (**ANEXOS:** PTAP y La Bendición)
- VIII.** Se presenta informe de sistema potabilización y prestación del servicio en la Ciudadela La Bendición. (**ANEXOS:** PTAP y La Bendición)
- IX.** Se anexan fichas de algunos indicadores técnicos y comerciales representativos con corte a marzo 2021. (**ANEXOS:** Indicadores Técnicos y comerciales)



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

812.25.01.0556.21

Página 123 de 123

<input type="checkbox"/> Nombre	Fecha de modifica...	Tipo	Tamaño
8. INDICE DE AGUA NO CONTABILIZA...	04/08/2021 10:07 a...	Hoja de cálculo d...	50 KB
9. INDICADOR IPUF 2021.xlsx	04/08/2021 10:26 a...	Hoja de cálculo d...	52 KB
10. INDICADOR ICUF 2021.xlsx	04/08/2021 10:42 a...	Hoja de cálculo d...	69 KB
CONTINUIDAD ACUEDUCTO 2021..xlsx	10/08/2021 3:37 p....	Hoja de cálculo d...	141 KB
MICROMEDICION EFECTIVA 2021.xlsx	06/08/2021 6:56 p....	Hoja de cálculo d...	53 KB
MICROMEDICION NOMINAL 2021.xlsx	05/08/2021 4:49 p....	Hoja de cálculo d...	50 KB
RECLAMOS COMERCIALES 2021.xlsx	04/08/2021 4:00 p....	Hoja de cálculo d...	353 KB

Atentamente,

JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA
Gerente

Consolidó: Adriana C. Rosas Valderrama/Profesional Planeación

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

Yudy Aicela Fernández // Directora Técnica

Sebastián Hernández// Director Comercial

Esperanza Ramirez Martínez // Directora Aseo

María Fernanda Gonzalez López// Directora Administrativo y Financiero

Manolo Pérez Diaz // Asesor Jurídico

