



# INFORMES





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

831.25.01.0011.22

<b>TITULO:</b>	INFORME DE GESTIÓN OFICINA DE PQR A DICIEMBRE DE 2021
<b>FECHA:</b>	12 DE ENERO DE 2022
<b>ELABORÓ:</b>	FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR // Profesional Oficina PQR
<b>OBJETO:</b>	PRESENTAR LAS ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLARON EN LA OFICINA DE PQR A DICIEMBRE DE 2021
<b>DESTINATARIO(S):</b>	JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA// Gerente EAAAY  SEBASTIAN HERNANDEZ RIVEROS// director Comercial  ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Oficina de Planeación  SONIA AMPARO RAMIREZ MONTAÑA // Profesional Oficina de Control Interno

JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA// Gerente EAAAY	
SEBASTIAN HERNANDEZ RIVEROS // director Comercial	
ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Oficina de Planeación	
SONIA AMPARO RAMIREZ MONTAÑA // Profesional Oficina de Control Interno	

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

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



### INFORME A DICIEMBRE DE 2021 - OFICINA DE PQR

Informe 827.25.01.0011 del 12 enero de 2022  
Elaboró: Freddy Alexander Larrota Cantor // Profesional Oficina de PQR.

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

## CONTENIDO

1. OFICINA DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS .....	4
2. PERSONAL ASIGNADO A LA OFICINA DE PQR .....	12
3. ESTADÍSTICA RECEPCIÓN .....	14
4. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS .....	17
4.1 PQR POR CLASE DE SERVICIO .....	29
4.2 PQR FORMA DE PRESENTACIÓN .....	29
4.3 PQR POR TIPO DE REQUERIMIENTO .....	30
4.4 PQR POR TIPO DE CAUSAL – ACUEDUCTO .....	31
4.5 PQR POR TIPO DE CAUSAL – ALCANTARILLADO .....	33
4.6 PQR POR TIPO DE CAUSAL - ASEO .....	34
4.7 REGISTRO DE PQR POR FUNCIONARIO DE ATC .....	36
5. PQR ESQUEMA DIFERENCIAL CIUDADELA LA BENDICIÓN .....	40
6. RELIQUIDACIONES .....	41
7. MATRICULAS .....	55
8. CAPACITACIONES.....	56
9. REUNIONES CON LA COMUNIDAD .....	58
10. SUI - PQR.....	66
11. INDICES PQR .....	72
12. PENDIENTES.....	75

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

## 1. OFICINA DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

### **MAGISOFT TERMINAL**

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

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





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

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

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

Las actividades que se contrataron fueron las siguientes:

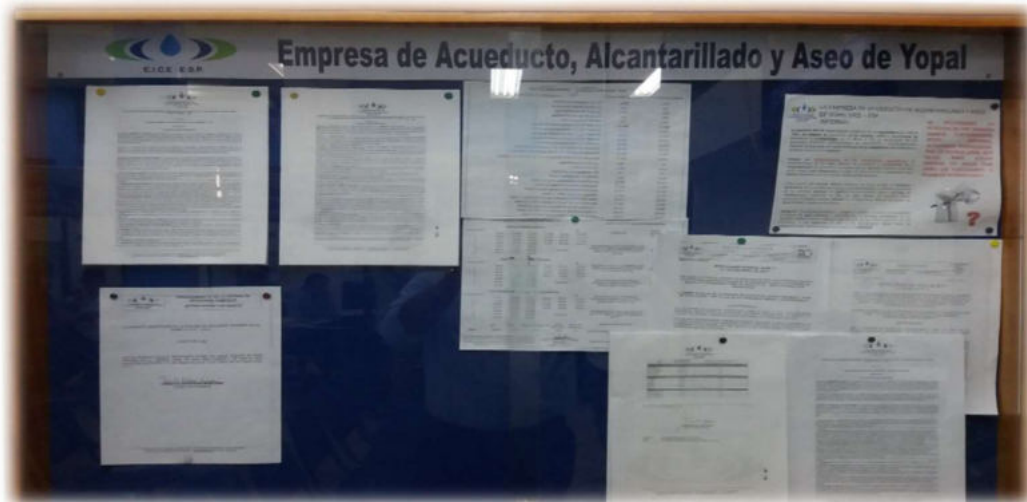
<b>Ítem</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>
1	<b>DISPENSADOR DE TIQUETES ELECTRÓNICOS EN ATRIL METÁLICO CON PANTALLA TOUCHSCREEN</b> INCLUYE EQUIPO SERVIDOR E IMPRESORA TÉRMICA. Ver ÍTEM TIPO II
2	<b>Actualización LICENCIA MAGISOFT</b> QUE PERMITE LA ATENCIÓN MULTISERVICIOS, MULTIMEDIA. Licenciado a la Empresa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

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




### **CARTELERA INSTITUCIONAL**

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



### **ACCESORIOS REQUERIDOS PARA ACOMETIDA NUEVA**

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

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





## BUZÓN DE SUGERENCIAS

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





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

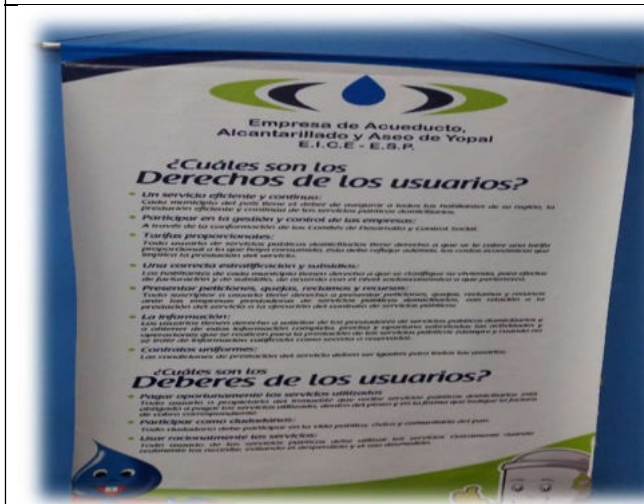
## ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO



TELEVISOR



ÁREA DE ESPERA



DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS





MÓDULOS DE ATC



INGRESO A LA RECEPCIÓN



RECEPCIÓN

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

## PUNTOS DE PAGO Y HORARIO DE ATENCIÓN

Para el mes de junio de 2021 se suspendido temporalmente el convenio de recaudo ATH quienes recaudaban por medio del Banco de Occidente y la plataforma virtual AVALPAY; Así mismo, se apertura convenio con el Banco BBVA el cual quedó habilitado a partir del 08 de junio 2021 y recaudará mediante su plataforma virtual únicamente para clientes de la misma banca.

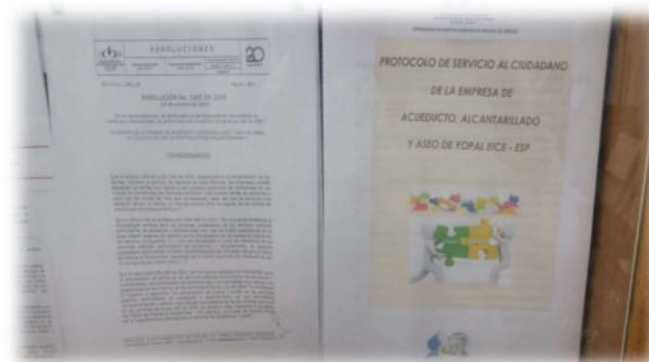
A la fecha, los puntos de recaudo autorizados son:



BANCO DE BOGOTA  
 SUPERGIROS  
 BBVA (recaudo virtual-clientes)  
 PSE.

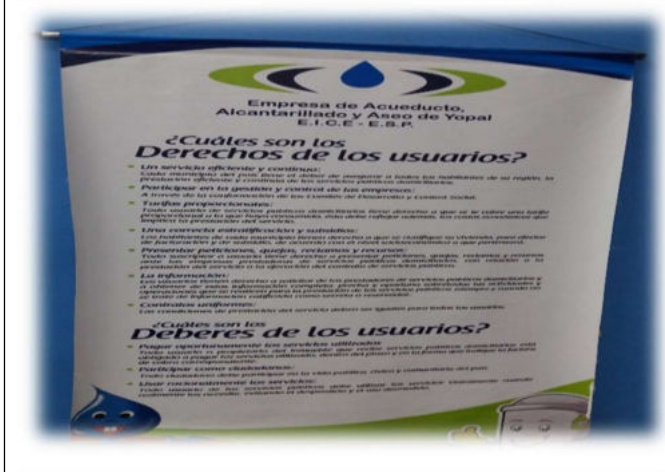
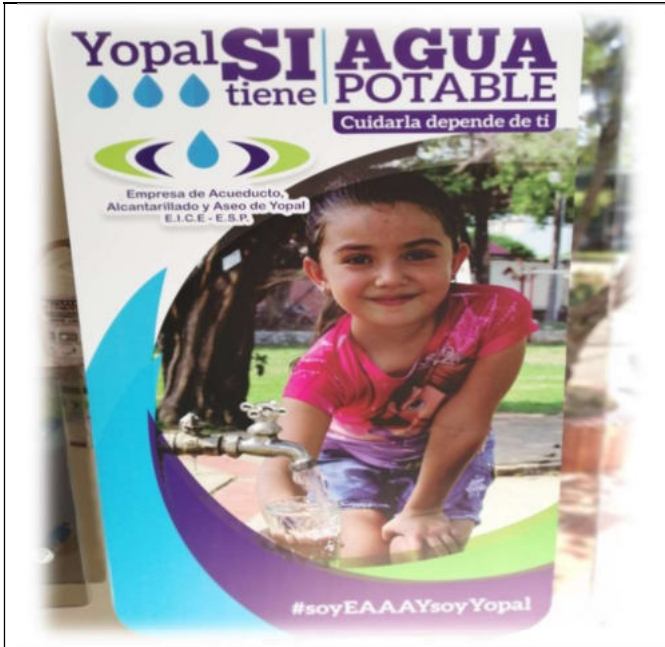
## ÁREA DE ATENCIÓN FIDELIZACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO



## PUBLICIDAD UBICADA EN LA DIRECCIÓN COMERCIAL



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



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

## 2. PERSONAL ASIGNADO A LA OFICINA DE PQR

RELACION DE PERSONAL OFICINA DE PQR				
ITEM	NOMBRE	TIPO DE CONTRATO	CARGO	ACTIVIDAD QUE DESARROLLA
1	CARLOS SANTIAGO MORENO VARGAS	TERMINO FIJO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	NOTIFICACIONES PQR - DIGITALIZAR EN QF DOCUMENT - ARCHIVO DE PQR
2	DIANA SIRLEY CHAPARRO RODRIGUEZ	TERMINO FIJO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	ATC
3	ALEXANDER PAEZ	TERMINO INDEFINIDO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	ATC
4	DIANA CAROLINA FUENTES BARRERA	TERMINO FIJO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	LICENCIA DE MATERNIDAD
5	WILSON USECHE AREVALO	TERMINO FIJO	INSPECTOR	VISITAS DE PQR
6	HECTOR AFRICANO	TERMINO INDEFINIDO	INSPECTOR	VISITAS DE PQR
7	MARCO AURELIO MESA RIVERO	TERMINO FIJO	INSPECTOR	MENSAJERIA
8	EDILCE BURGOS BOTIA	TERMINO INDEFINIDO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	RELIQUIDACIONES
9	JHON AVENDAÑO	TERMINO INDEFINIDO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	RELIQUIDACIONES
10	NINNY JOHANA VIANCHA JAIME	TERMINO FIJO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	RELIQUIDACIONES
11	FABIO ALBERTO TARACHE TUAY	TERMINO FIJO	TECNOLOGO	RTA PQR
12	INGRID JULIETH ORTIZ MARIÑO	TERMINO INDEFINIDO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	ANALISIS - RESPUESTAS PQR
13	ANA LUCIA BARRIOS	TERMINO FIJO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	SEGUIMIENTO, REGISTRO Y CONTROL DE PQR ESCRITAS Y VERBALES
14	INES DÍAZ ALBARRACIN	TERMINO INDEFINIDO	RECEPCIONISTA	RECEPCIONISTA
15	NUBIA VARGAS	TERMINO FIJO	TECNICA	LA BENDICIÓN
16	ALVARO SOLEDAD	TERMINO FIJO	INSPECTOR	LA BENDICIÓN
17	VIVIAN PEREZ	OPS	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	CELULAR - LINEA 116 - CHAT INTERACTIVO
18	LORENA ARANGUREN	OPS	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	ATC
19	NICOLL JIMENEZ	OPS	TECNICO	APOYO ARCHIVO DIRECCION COMERCIAL
20	FREDDY LARROTA	TERMINO INDEFINIDO	PROFESIONAL	PQR

**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2017-02-16

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.02.01

**Versión** 05

## CELULARES A CARGO DE LA OFICINA DE PQR.

<b>TELÉFONOS INSTITUCIONALES</b>		
<b>NOMBRE</b>	<b>INSTITUCIONAL</b>	<b>CARGO</b>
FREDDY LARROTA	3153633277	PQR - OFICINA
WILSON USECHE	3147612980	INSPECTOR
MARCO MESA	3225086480	MENSAJERO
NUBIA VARGAS	3225086486	PQR - BENDICIÓN

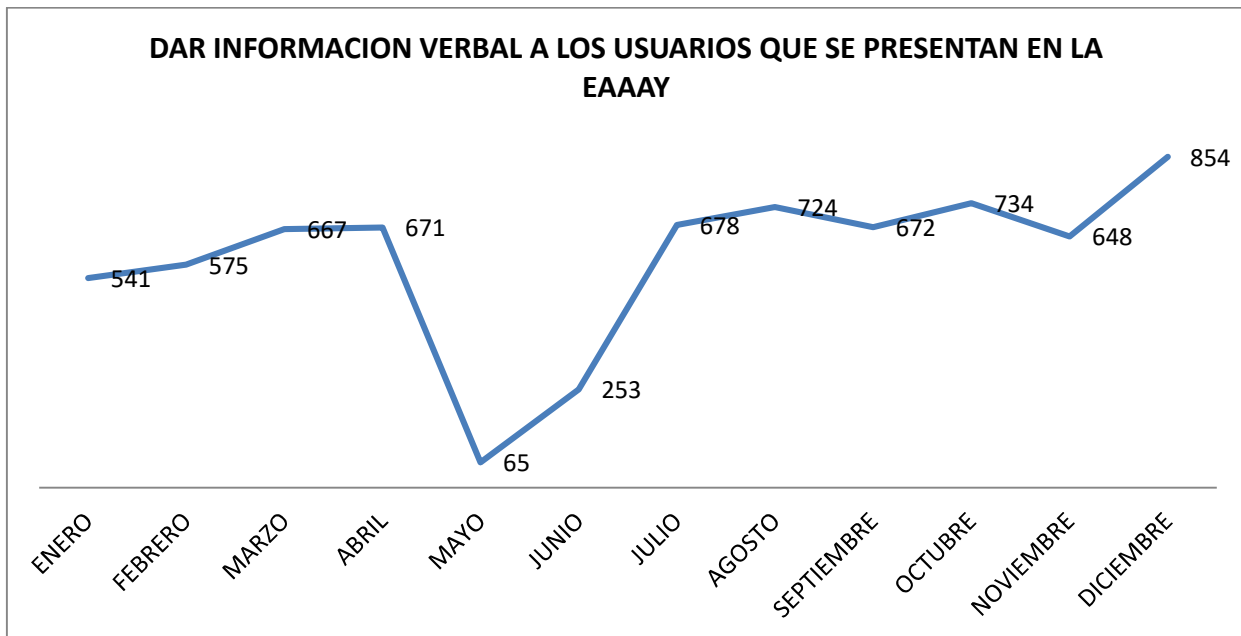
## MOTOS OFICINA DE PQR

<b>NOMBRE DEL FUNCIONARIO</b>	<b>CARGO</b>	<b>TIPO DE VEHÍCULO</b>	<b>PLACA</b>	<b>PROPIEDAD</b>
MARCOS MESA	INSPECTOR	MOTO	WAG76E	PERSONAL
WILSON USECHE	INSPECTOR	MOTO	JOK-16C	EMPRESA
ALVARO SOLEDAD	INSPECTOR	MOTO	BDT-57D	PERSONAL

### 3. ESTADÍSTICA RECEPCIÓN

En la recepción a diciembre de 2021 se atendieron aproximadamente 7.082 suscriptores y/o usuarios de la Empresa, este registro obedece a la información verbal brindada y las novedades reportadas en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los meses en los cuales se dio mayor información verbal a los suscriptores y/o usuarios fueron diciembre con 854 y octubre con 734.

En el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de la información entregada por la recepción a suscriptores o usuarios a diciembre de 2021, el mes de mayo y junio se reportó un número muy bajo, pues la funcionaria estuvo incapacitada y después salió a vacaciones.



En los siguientes cuadros se detallan las soluciones entregadas a los suscriptores o usuarios a diciembre de 2021, los pendientes corresponden en su mayoría a fugas que no se alcanzan a solucionar en el mes y quedan pendientes para el próximo:

ENERO DE 2021			
ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	49	0	49
OTRAS	44	0	44
NOVEDADES ALCANTARILLADO	2	0	2
NOVEDADES ASEO	16	0	16
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>0</b>	<b>111</b>

Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

## FEBRERO DE 2021

ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	41		41
OTRAS	62		62
NOVEDADES ALCANTARILLADO	5	1	6
NOVEDADES ASEO	14		14
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>1</b>	<b>123</b>

## MARZO DE 2021

ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	65	7	72
OTRAS	36	0	36
NOVEDADES ALCANTARILLADO	8	0	8
NOVEDADES ASEO	18	0	18
<b>TOTAL</b>	<b>127</b>	<b>7</b>	<b>134</b>

## ABRIL DE 2021

ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	51	8	59
OTRAS	53		53
NOVEDADES ALCANTARILLADO	6		6
NOVEDADES ASEO	24		24
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>8</b>	<b>142</b>

## MAYO DE 2021

ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	50	3	53
OTRAS	30	0	30
NOVEDADES ALCANTARILLADO	2	0	2
NOVEDADES ASEO	7	0	7
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>3</b>	<b>92</b>

## JUNIO DE 2021

ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	27	0	27
OTRAS	8	0	8
NOVEDADES ALCANTARILLADO	2	0	2
NOVEDADES ASEO	2	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>39</b>

Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

<b>JULIO DE 2021</b>			
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>SOLUCIONADAS</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>TOTAL</b>
NOVEDADES ACUEDUCTO	67	2	69
OTRAS	27	0	27
NOVEDADES ALCANTARILLADO	13	0	13
NOVEDADES ASEO	19	0	19
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>2</b>	<b>128</b>

<b>AGOSTO DE 2021</b>			
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>SOLUCIONADAS</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>TOTAL</b>
NOVEDADES ACUEDUCTO	32	2	34
OTRAS	25	0	25
NOVEDADES ALCANTARILLADO	6	0	6
NOVEDADES ASEO	12	0	12
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>2</b>	<b>77</b>

<b>SEPTIEMBRE DE 2021</b>			
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>SOLUCIONADAS</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>TOTAL</b>
NOVEDADES ACUEDUCTO	70	4	74
OTRAS	63	0	63
NOVEDADES ALCANTARILLADO	6	0	6
NOVEDADES ASEO	10	0	10
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>4</b>	<b>153</b>

<b>OCTUBRE DE 2021</b>			
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>SOLUCIONADAS</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>TOTAL</b>
NOVEDADES ACUEDUCTO	48	9	57
OTRAS	48	0	48
NOVEDADES ALCANTARILLADO	5	0	5
NOVEDADES ASEO	20	0	20
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>9</b>	<b>130</b>

<b>NOVIEMBRE DE 2021</b>			
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>SOLUCIONADAS</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>TOTAL</b>
NOVEDADES ACUEDUCTO	51	5	56
OTRAS	35	0	35
NOVEDADES ALCANTARILLADO	4	1	5
NOVEDADES ASEO	16	0	16
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>6</b>	<b>96</b>

<b>DICIEMBRE DE 2021</b>			
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>SOLUCIONADAS</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>TOTAL</b>
NOVEDADES ACUEDUCTO	61	2	63
OTRAS	46	0	46
NOVEDADES ALCANTARILLADO	7	0	7
NOVEDADES ASEO	16	0	16
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>2</b>	<b>116</b>

ANEXO 1. SOPORTES DE RECEPCIÓN DE JULIO A DICIEMBRE DE 2021.

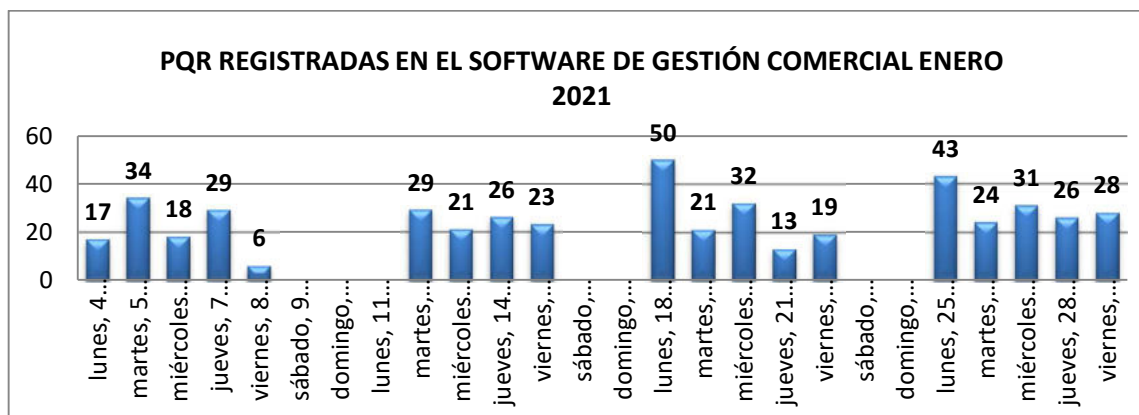




## 4. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

A diciembre de 2021 en el Software de Gestión Comercial se registraron 13.539 PQR entre verbales, escritas, telefónicas y correo electrónico, pero como por cada PQR creada se puede generar registros por uno, dos o los tres servicios, se llegan a presentar diferencias entre el número de PQR con el de los registros generados.

Para enero se presentaron 490 PQR con 771 registros, siendo el 18 de enero con el mayor número de PQR con 50 y el 08 de enero con el menor número con 6 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para enero de 2021:

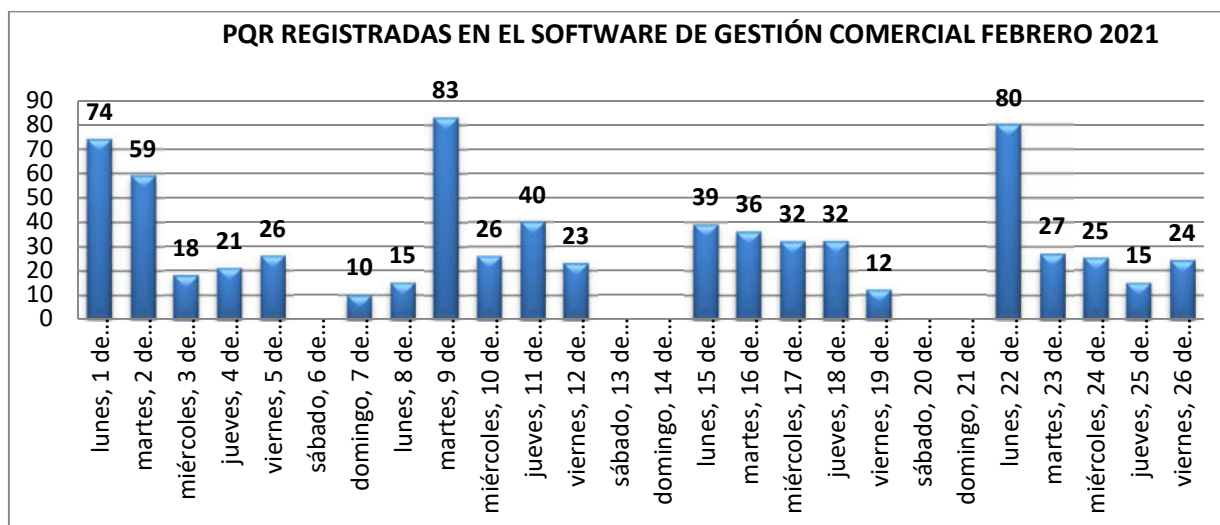
PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL ENERO 2021			
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL, REGISTROS PQR
lunes, 4 de enero de 2021	43072 - 43089	17	27
martes, 5 de enero de 2021	43090 - 43124	34	47
miércoles, 6 de enero de 2021	43125 - 43143	18	29
jueves, 7 de enero de 2021	43144 - 43173	29	38
viernes, 8 de enero de 2021	43174 - 43180	6	8
martes, 12 de enero de 2021	43181 - 43210	29	46
miércoles, 13 de enero de 2021	43211 - 43232	21	41
jueves, 14 de enero de 2021	43233 - 43259	26	42
viernes, 15 de enero de 2021	43260 - 43283	23	41
lunes, 18 de enero de 2021	43284 - 43334	50	71
martes, 19 de enero de 2021	43335 - 43356	21	31
miércoles, 20 de enero de 2021	43357 - 43389	32	53
jueves, 21 de enero de 2021	43390 - 43403	13	23
viernes, 22 de enero de 2021	43404 - 43423	19	31
lunes, 25 de enero de 2021	43424 - 43467	43	62
martes, 26 de enero de 2021	43468 - 43492	24	46
miércoles, 27 de enero de 2021	43493 - 43514	31	44
jueves, 28 de enero de 2021	43515 - 43541	26	45
viernes, 29 de enero de 2021	43542 - 43570	28	50
MENOS LAS CREADAS POR ERROR			-4
<b>TOTAL</b>		<b>490</b>	<b>771</b>



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

Para febrero se presentaron 717 PQR con 1.036 registros, siendo el 09 de febrero con el mayor número de PQR con 83 y el 07 de febrero con el menor número con 10 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para febrero de 2021:

<b>PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL FEBRERO 2021</b>			
<b>DIA</b>	<b>INTERVALO</b>	<b>No. PQR</b>	<b>TOTAL, REGISTROS PQR</b>
lunes, 1 de febrero de 2021	43571 - 43644	74	102
martes, 2 de febrero de 2021	43645 - 43704	59	79
miércoles, 3 de febrero de 2021	43705 - 43723	18	33
jueves, 4 de febrero de 2021	43724 - 43744	21	36
viernes, 5 de febrero de 2021	43745 - 43770	26	41
domingo, 7 de febrero de 2021	43771 - 43780	10	10
lunes, 8 de febrero de 2021	43781 - 43794	15	25
martes, 9 de febrero de 2021	43795 - 43785	83	101
miércoles, 10 de febrero de 2021	43786 - 43900	26	39
jueves, 11 de febrero de 2021	43901 - 43940	40	58
viernes, 12 de febrero de 2021	43941 - 43963	23	34
lunes, 15 de febrero de 2021	43964 - 44000	39	57
martes, 16 de febrero de 2021	44001 - 44035	36	51
miércoles, 17 de febrero de 2021	44036 - 44067	32	55
jueves, 18 de febrero de 2021	44068 - 44097	32	63
viernes, 19 de febrero de 2021	44098 - 44109	12	23
lunes, 22 de febrero de 2021	44110 - 44188	80	97
martes, 23 de febrero de 2021	44189 - 44214	27	42
miércoles, 24 de febrero de 2021	44215 - 44238	25	42
jueves, 25 de febrero de 2021	44239 - 44252	15	24
viernes, 26 de febrero de 2021	44253 - 44276	24	33
MENOS LAS CREADAS POR ERROR			-9
<b>TOTAL</b>		<b>717</b>	<b>1036</b>



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2017-02-16

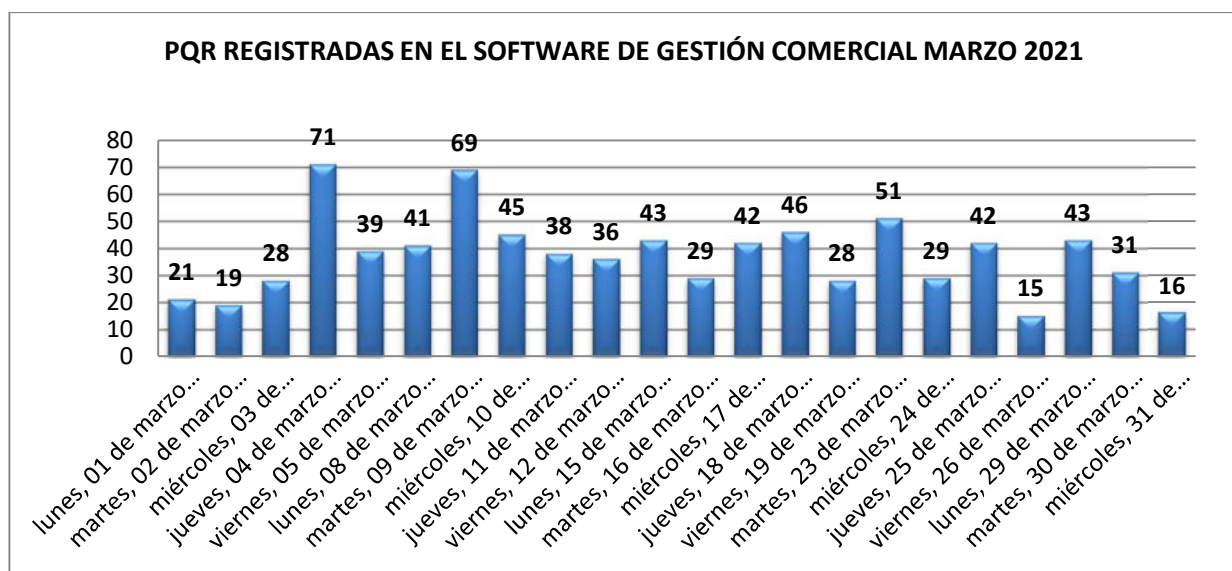
Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

Para marzo se presentaron 822 PQR con 1.266 registros, siendo el 04 de marzo con el mayor número de PQR con 71 y el 26 de marzo con el menor número con 5 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para marzo de 2021:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL MARZO 2021			
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL, REGISTROS PQR
lunes, 01 de marzo de 2021	44277 - 44298	21	37
martes, 02 de marzo de 2021	44299 - 44318	19	28
miércoles, 03 de marzo de 2021	44319 - 44347	28	52
jueves, 04 de marzo de 2021	44348 - 44419	71	85
viernes, 05 de marzo de 2021	44420 - 44459	39	71
lunes, 08 de marzo de 2021	44460 - 44501	41	56
martes, 09 de marzo de 2021	44502 - 44571	69	94
miércoles, 10 de marzo de 2021	44572 - 44617	45	68
jueves, 11 de marzo de 2021	44618 - 44656	38	59
viernes, 12 de marzo de 2021	44657 - 44693	36	53
lunes, 15 de marzo de 2021	44695-44758	43	72
martes, 16 de marzo de 2021	44759 - 44788	29	43
miércoles, 17 de marzo de 2021	44789 - 44831	42	57
jueves, 18 de marzo de 2021	44832 - 44878	46	76
viernes, 19 de marzo de 2021	44879 - 44907	28	44
martes, 23 de marzo de 2021	44908 - 44959	51	83
miércoles, 24 de marzo de 2021	44960 - 44989	29	50
jueves, 25 de marzo de 2021	44990 - 45032	42	75
viernes, 26 de marzo de 2021	45033 - 45048	15	21
lunes, 29 de marzo de 2021	45049 - 45092	43	62
martes, 30 de marzo de 2021	45093 - 45124	31	50
miércoles, 31 de marzo de 2021	45125 - 45141	16	30
<b>TOTAL</b>		<b>822</b>	<b>1266</b>



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2017-02-16

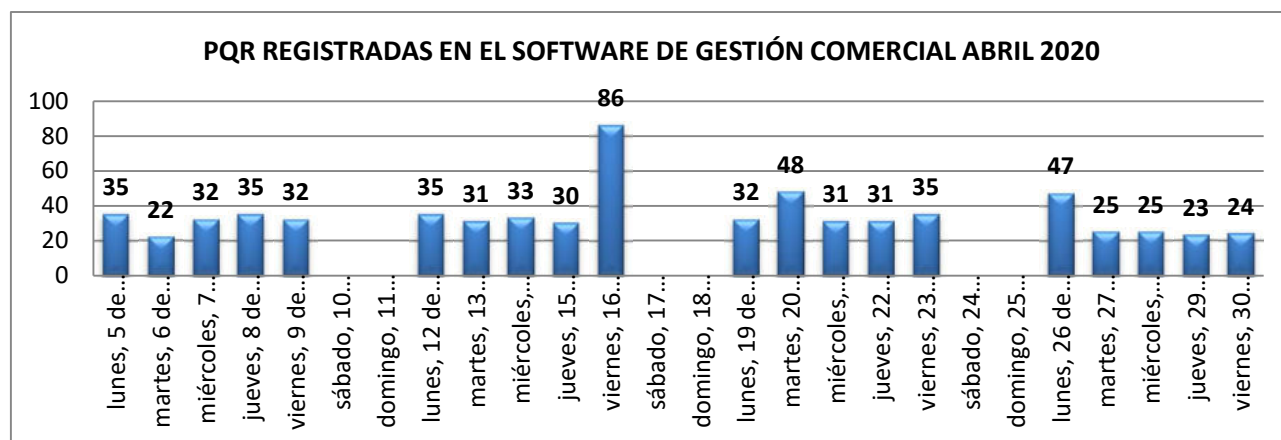
Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

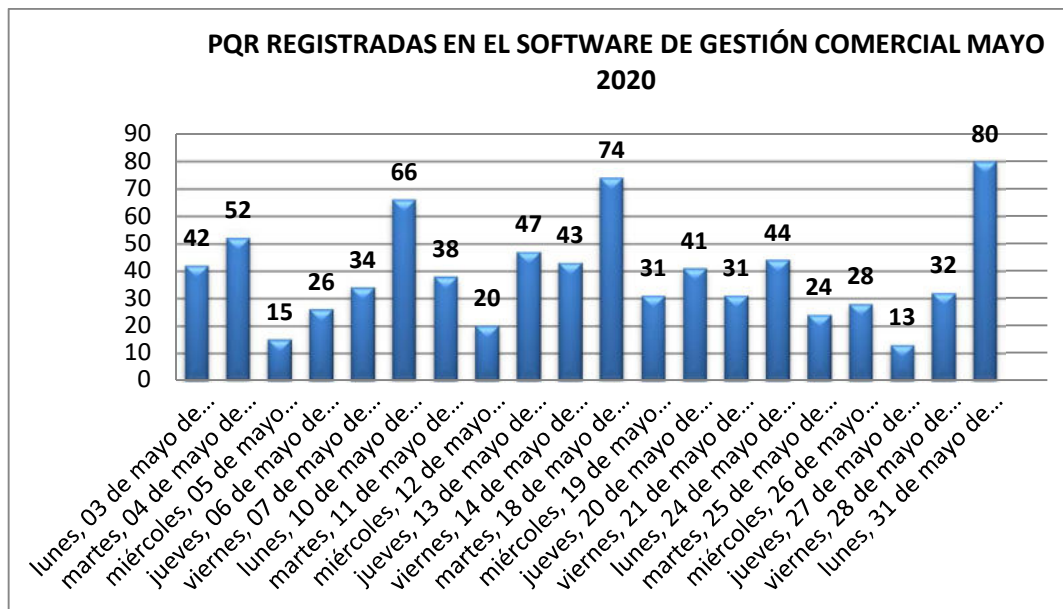
Para abril se presentaron 692 PQR con 1.054 registros, siendo el 16 de abril con el mayor número de PQR con 86 y el 6 de abril con el menor número con 22 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para abril de 2021:

<b>PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL ABRIL 2021</b>			
<b>DIA</b>	<b>INTERVALO</b>	<b>No. PQR</b>	<b>TOTAL, REGISTROS PQR</b>
lunes, 5 de abril de 2021	45142-45177	35	43
martes, 6 de abril de 2021	45178-45203	22	38
miércoles, 7 de abril de 2021	45204-45235	32	51
jueves, 8 de abril de 2021	45236-45272	35	57
viernes, 9 de abril de 2021	45273-45304	32	56
lunes, 12 de abril de 2021	45305-45340	35	57
martes, 13 de abril de 2021	45341-45373	31	44
miércoles, 14 de abril de 2021	45374-45406	33	48
jueves, 15 de abril de 2021	45407-45439	30	41
viernes, 16 de abril de 2021	45440-45527	86	107
lunes, 19 de abril de 2021	45528-45560	32	51
martes, 20 de abril de 2021	45561-45607	48	75
miércoles, 21 de abril de 2021	45608-45638	31	49
jueves, 22 de abril de 2021	45639-45669	31	48
viernes, 23 de abril de 2021	45670-45704	35	67
lunes, 26 de abril de 2021	45705-45751	47	73
martes, 27 de abril de 2021	45752-45776	25	37
miércoles, 28 de abril de 2021	45777-45801	25	41
jueves, 29 de abril de 2021	45802-45824	23	28
viernes, 30 de abril de 2021	45825-45849	24	43
<b>TOTAL</b>		<b>692</b>	<b>1054</b>



Para mayo se presentaron 781 PQR con 1.208 registros, siendo el 31 de mayo con el mayor número de PQR con 80 y el 27 de mayo con el menor número con 13 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para mayo de 2021:

<b>PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL MAYO 2021</b>			
<b>DIA</b>	<b>INTERVALO</b>	<b>No. PQR</b>	<b>TOTAL, REGISTROS PQR</b>
lunes, 03 de mayo de 2021	45850-45892	42	70
martes, 04 de mayo de 2021	45893-45945	52	74
miércoles, 05 de mayo de 2021	45946-45961	15	23
jueves, 06 de mayo de 2021	45962-45988	26	43
viernes, 07 de mayo de 2021	45989-46023	34	53
lunes, 10 de mayo de 2021	46024-46090	66	90
martes, 11 de mayo de 2021	46091-46129	38	63
miércoles, 12 de mayo de 2021	46130-46150	20	33
jueves, 13 de mayo de 2021	46151-46198	47	76
viernes, 14 de mayo de 2021	46199-46242	43	67
martes, 18 de mayo de 2021	46243-46317	74	100
miércoles, 19 de mayo de 2021	46318-46349	31	51
jueves, 20 de mayo de 2021	46350-46391	41	64
viernes, 21 de mayo de 2021	46392-46423	31	55
lunes, 24 de mayo de 2021	46424-46468	44	63
martes, 25 de mayo de 2021	46469-46493	24	40
miércoles, 26 de mayo de 2021	46494-46522	28	49
jueves, 27 de mayo de 2021	46523-46536	13	18
viernes, 28 de mayo de 2021	46537-46569	32	47
lunes, 31 de mayo de 2021	46570-46650	80	129
<b>TOTAL</b>		<b>781</b>	<b>1208</b>



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2017-02-16

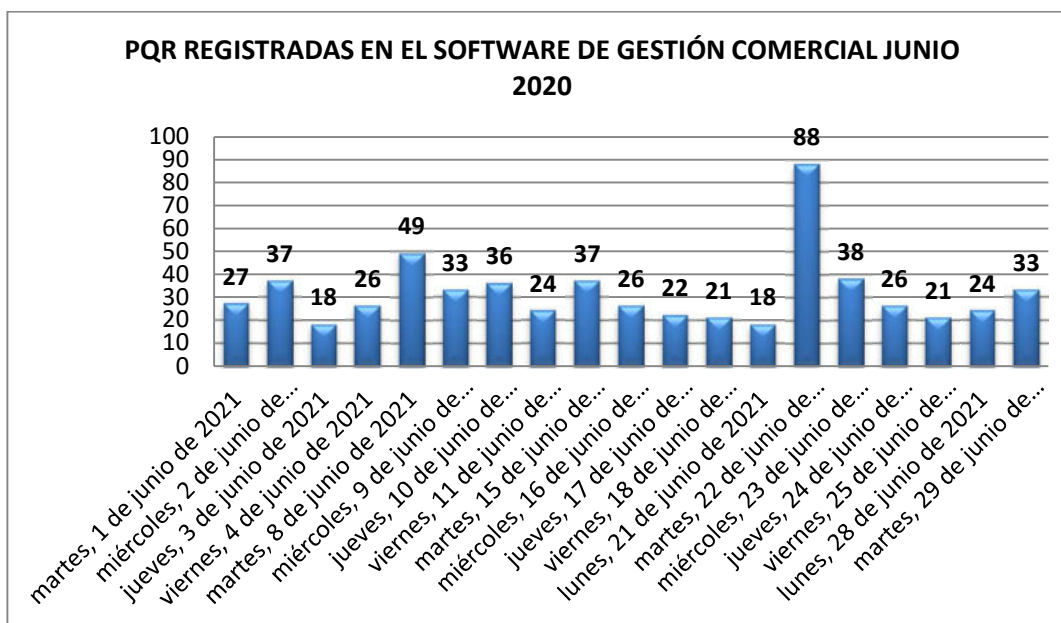
Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

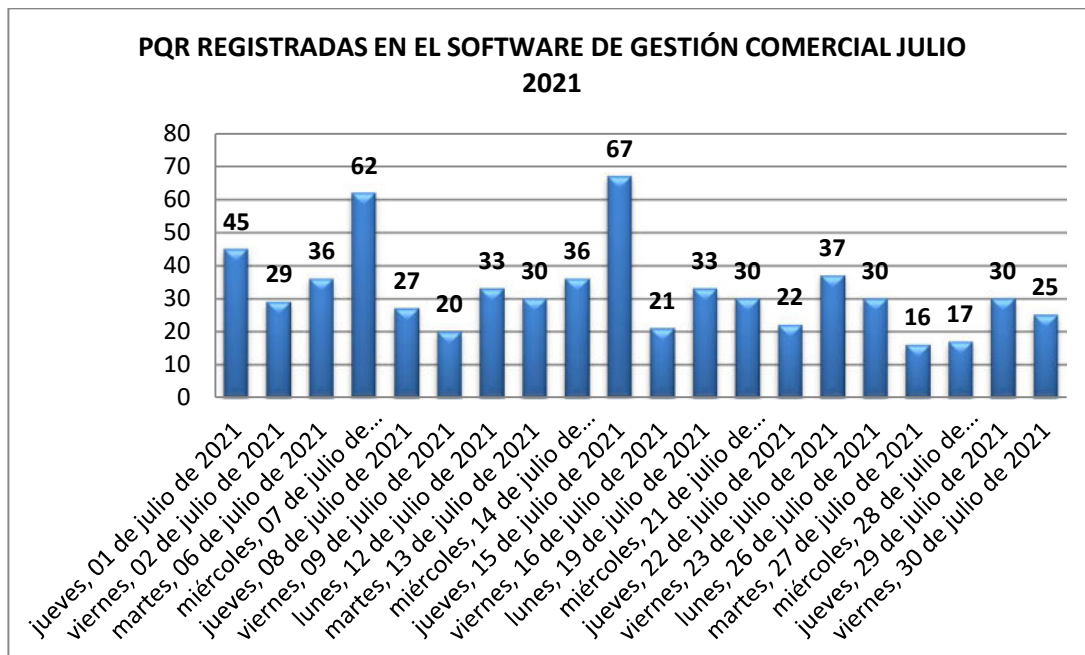
Para junio se presentaron 645 PQR con 1.055 registros, siendo el 22 de junio con el mayor número de PQR con 88 y el 3 y 21 de junio con el menor número con 18 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para junio de 2021:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL JUNIO 2021			
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL, REGISTROS PQR
martes, 1 de junio de 2021	46651-46678	27	42
miércoles, 2 de junio de 2021	46679-46716	37	61
jueves, 3 de junio de 2021	46717-46735	18	27
viernes, 4 de junio de 2021	46736-46762	26	45
martes, 8 de junio de 2021	46763-46812	49	73
miércoles, 9 de junio de 2021	46813-46846	33	59
jueves, 10 de junio de 2021	46847-46883	36	65
viernes, 11 de junio de 2021	46884-46908	24	47
martes, 15 de junio de 2021	46909-46946	37	66
miércoles, 16 de junio de 2021	46947-46973	26	48
jueves, 17 de junio de 2021	46974-46996	22	34
viernes, 18 de junio de 2021	46997-47018	21	36
lunes, 21 de junio de 2021	47019-47037	18	26
martes, 22 de junio de 2021	47038-47126	88	107
miércoles, 23 de junio de 2021	47127-47165	38	69
jueves, 24 de junio de 2021	47166-47192	26	41
viernes, 25 de junio de 2021	47193-47214	21	40
lunes, 28 de junio de 2021	47215-47239	24	48
martes, 29 de junio de 2021	47240-47273	33	52
miércoles, 30 de junio de 2021	47274-47315	41	69
<b>TOTAL</b>		<b>645</b>	<b>1055</b>



Para julio se presentaron 646 PQR con 948 registros, siendo el 15 de julio con el mayor número de PQR con 67 y el 27 de julio con el menor número con 16 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para julio de 2021:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL JULIO 2021			
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL REGISTROS PQR
jueves, 01 de julio de 2021	47316 - 47361	45	57
viernes, 02 de julio de 2021	47362-47391	29	47
martes, 06 de julio de 2021	47392-47428	36	62
miércoles, 07 de julio de 2021	47429-47491	62	89
jueves, 08 de julio de 2021	47492-47519	27	43
viernes, 09 de julio de 2021	47520-47540	20	24
lunes, 12 de julio de 2021	47541-47574	33	61
martes, 13 de julio de 2021	47575-47605	30	48
miércoles, 14 de julio de 2021	47606-47642	36	56
jueves, 15 de julio de 2021	47643-47673	67	46
viernes, 16 de julio de 2021	47674-47695	21	40
lunes, 19 de julio de 2021	47696-47729	33	50
miércoles, 21 de julio de 2021	47730-47760	30	42
jueves, 22 de julio de 2021	47761-47783	22	43
viernes, 23 de julio de 2021	47784-47821	37	57
lunes, 26 de julio de 2021	47822-47852	30	48
martes, 27 de julio de 2021	47853-47869	16	21
miércoles, 28 de julio de 2021	47870-47887	17	33
jueves, 29 de julio de 2021	47888-47918	30	40
viernes, 30 de julio de 2021	47919-47944	25	41
<b>TOTAL</b>		<b>646</b>	<b>948</b>



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2017-02-16

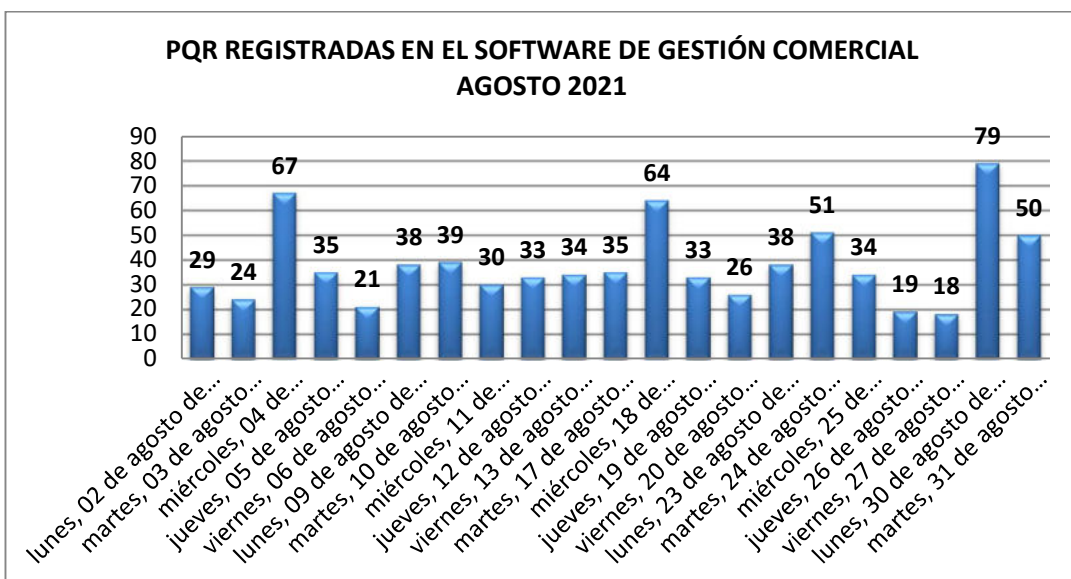
Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

Para agosto se presentaron 744 PQR con 1.059 registros, siendo el 30 de agosto con el mayor número de PQR con 79 y el 27 de agosto con el menor número con 18 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para agosto de 2021:

<b>PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL AGOSTO 2021</b>			
<b>DIA</b>	<b>INTERVALO</b>	<b>No. PQR</b>	<b>TOTAL, REGISTROS PQR</b>
lunes, 02 de agosto de 2021	47945-47974	29	44
martes, 03 de agosto de 2021	47975-47999	24	41
miércoles, 04 de agosto de 2021	48000-48067	67	85
jueves, 05 de agosto de 2021	48068-48103	35	61
viernes, 06 de agosto de 2021	48104-48125	21	38
lunes, 09 de agosto de 2021	48126-48164	38	58
martes, 10 de agosto de 2021	48165-48204	39	69
miércoles, 11 de agosto de 2021	48205-48235	30	51
jueves, 12 de agosto de 2021	48236-48269	33	47
viernes, 13 de agosto de 2021	48270-48304	34	51
martes, 17 de agosto de 2021	48305-48340	35	50
miércoles, 18 de agosto de 2021	48341-48405	64	94
jueves, 19 de agosto de 2021	48406-48439	33	51
viernes, 20 de agosto de 2021	48440-48466	26	39
lunes, 23 de agosto de 2021	48467-48505	38	52
martes, 24 de agosto de 2021	48506-48557	51	49
miércoles, 25 de agosto de 2021	48558-48592	34	51
jueves, 26 de agosto de 2021	48593-48612	19	39
viernes, 27 de agosto de 2021	48613-48631	18	27
lunes, 30 de agosto de 2021	48632-48711	79	89
martes, 31 de agosto de 2021	48712-48762	50	58
<b>TOTAL</b>		<b>744</b>	<b>1059</b>

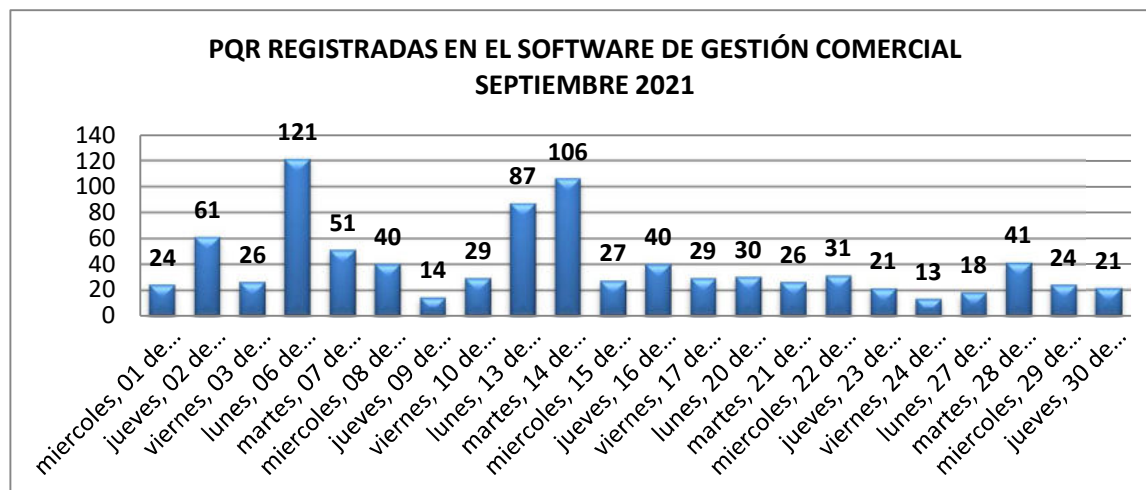




	<h1>INFORMES</h1>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.02.01
			<b>Versión</b> 05	

Para septiembre se presentaron 880 PQR con 1.214 registros, siendo el 06 de septiembre con el mayor número de PQR con 121 y el 24 de septiembre con el menor número con 13 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para septiembre de 2021:

<b>PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL SEPTIEMBRE 2021</b>			
<b>DIA</b>	<b>INTERVALO</b>	<b>No. PQR</b>	<b>TOTAL, REGISTROS PQR</b>
miércoles, 01 de septiembre 2021	48763-48786	24	48
jueves, 02 de septiembre 2021	48787-48849	61	82
viernes, 03 de septiembre 2021	48850-48875	26	51
lunes, 06 de septiembre 2021	48876- 48999	121	142
martes, 07 de septiembre 2021	49000- 49050	51	67
miércoles, 08 de septiembre 2021	49051- 49090	40	57
jueves, 09 de septiembre 2021	49091- 49104	14	19
viernes, 10 de septiembre 2021	49105- 49133	29	38
lunes, 13 de septiembre 2021	49134- 49220	87	105
martes, 14 de septiembre 2021	49221- 49327	106	122
miércoles, 15 de septiembre 2021	49328- 49354	27	40
jueves, 16 de septiembre 2021	49355- 49401	40	52
viernes, 17 de septiembre 2021	49402- 49430	29	43
lunes, 20 de septiembre 2021	49431- 49467	30	55
martes, 21 de septiembre 2021	49468- 49493	26	49
miércoles, 22 de septiembre 2021	49494- 49524	31	52
jueves, 23 de septiembre 2021	49525- 49545	21	36
viernes, 24 de septiembre 2021	49546- 49559	13	17
lunes, 27 de septiembre 2021	49560- 49578	18	26
martes, 28 de septiembre 2021	49579- 49619	41	53
miércoles, 29 de septiembre 2021	49620- 49644	24	31
jueves, 30 de septiembre 2021	49645- 49666	21	29
<b>TOTAL</b>		<b>880</b>	<b>1214</b>



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2017-02-16

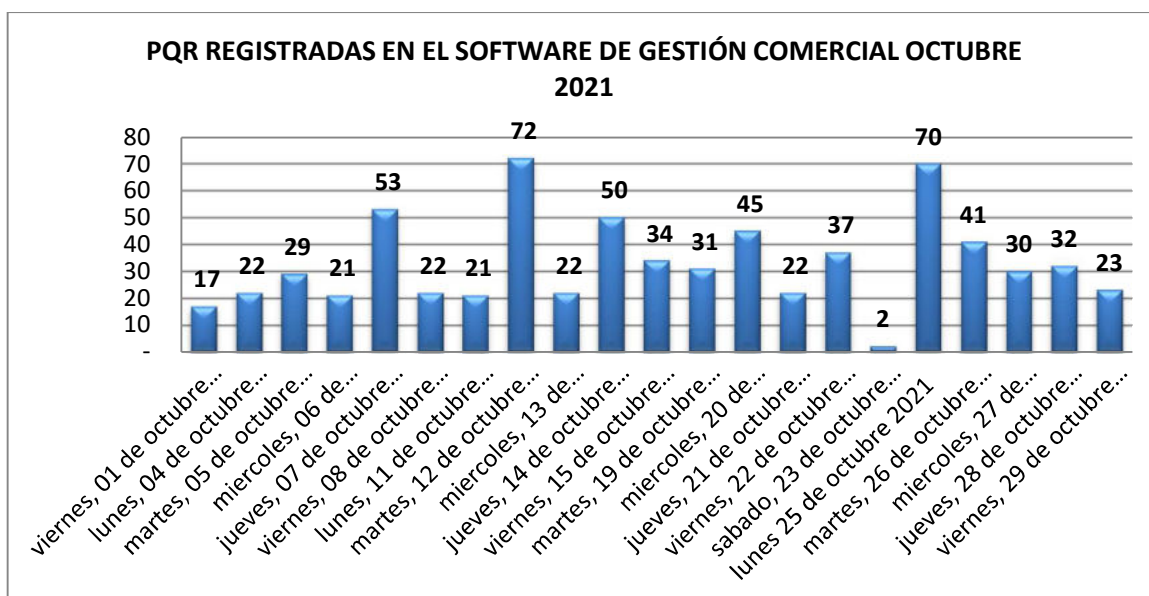
Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

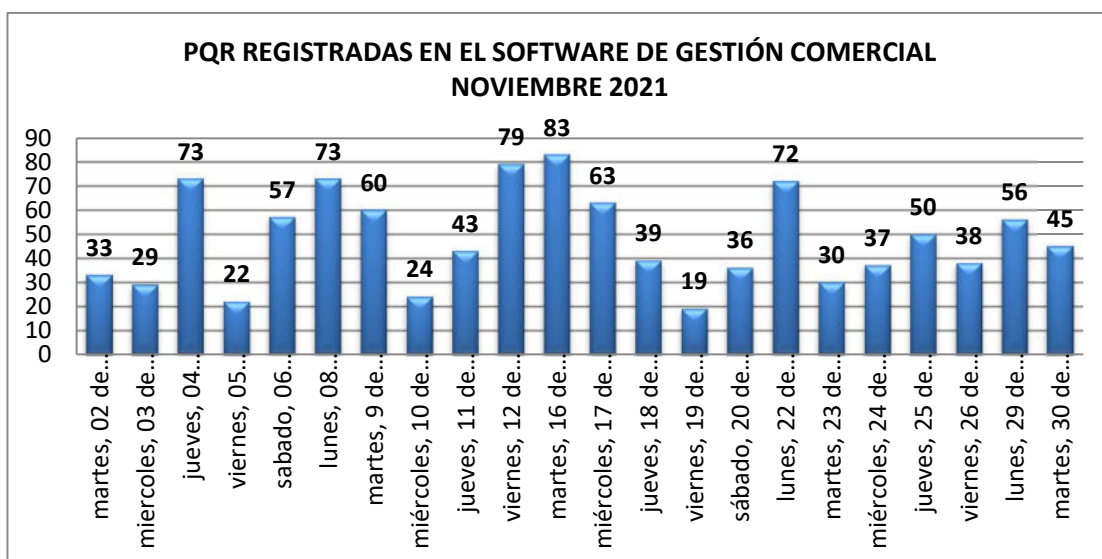
Para octubre se presentaron 696 PQR con 1.022 registros, siendo el 12 de octubre con el mayor número de PQR con 72 y el 23 de octubre con el menor número con 2 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para octubre de 2021:

<b>PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL OCTUBRE 2021</b>			
<b>DIA</b>	<b>INTERVALO</b>	<b>No. PQR</b>	<b>TOTAL, REGISTROS PQR</b>
viernes, 01 de octubre 2021	49667-49684	17	34
lunes, 04 de octubre 2021	49685-49707	22	37
martes, 05 de octubre 2021	49708-49737	29	41
miércoles, 06 de octubre 2021	49739-49760	21	44
jueves, 07 de octubre 2021	49761-49814	53	75
viernes, 08 de octubre 2021	49815-49837	22	35
lunes, 11 de octubre 2021	49838-49859	21	33
martes, 12 de octubre 2021	49860-49932	72	86
miércoles, 13 de octubre 2021	49933-49955	22	34
jueves, 14 de octubre 2021	49956-50006	50	64
viernes, 15 de octubre 2021	50007-50041	34	54
martes, 19 de octubre 2021	50042-50073	31	51
miércoles, 20 de octubre 2021	50074-50119	45	66
jueves, 21 de octubre 2021	50120-50142	22	36
viernes, 22 de octubre 2021	50143-50180	37	53
sábado, 23 de octubre 2021	50181-50182	2	2
lunes 25 de octubre 2021	50183-50253	70	87
martes, 26 de octubre 2021	50254-50295	41	55
miércoles, 27 de octubre 2021	50296-50326	30	46
jueves, 28 de octubre 2021	50327-50359	32	46
viernes, 29 de octubre 2021	50360-50383	23	43
<b>TOTAL</b>		<b>696</b>	<b>1022</b>



Para noviembre se presentaron 1.061 PQR con 1.486 registros, siendo el 16 de noviembre con el mayor número de PQR con 83 y el 19 de noviembre con el menor número con 19 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para noviembre de 2021:

<b>PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL NOVIEMBRE 2021</b>			
<b>DIA</b>	<b>INTERVALO</b>	<b>No. PQR</b>	<b>TOTAL, REGISTROS PQR</b>
martes, 02 de noviembre 2021	50384-50416	33	49
miércoles, 03 de noviembre 2021	50417-50445	29	38
jueves, 04 noviembre 2021	50446-50519	73	81
viernes, 05 noviembre 2021	50520-50541	22	30
sábado, 06 noviembre 2021	50542-50598	57	77
lunes, 08 noviembre 2021	50599-50673	73	104
martes, 9 de noviembre de 2021	50674-50734	60	84
miércoles, 10 de noviembre de 2021	50735-50758	24	31
jueves, 11 de noviembre de 2021	50760-50803	43	65
viernes, 12 de noviembre de 2021	50804-50884	79	111
martes, 16 de noviembre de 2021	50885-50967	83	95
miércoles, 17 de noviembre de 2021	50968-51032	63	83
jueves, 18 de noviembre de 2021	51033-51073	39	63
viernes, 19 de noviembre de 2021	51074-51093	19	26
sábado, 20 de noviembre de 2021	51094-51129	36	39
lunes, 22 de noviembre de 2021	51130-51204	72	116
martes, 23 de noviembre de 2021	51205-51236	30	45
miércoles, 24 de noviembre de 2021	51237-51273	37	62
jueves, 25 de noviembre de 2021	51274-51324	50	79
viernes, 26 de noviembre de 2021	51325-51363	38	60
lunes, 29 de noviembre de 2021	51364-51419	56	86
martes, 30 de noviembre de 2021	51420-51464	45	62
<b>TOTAL</b>		<b>1.061</b>	<b>1.486</b>



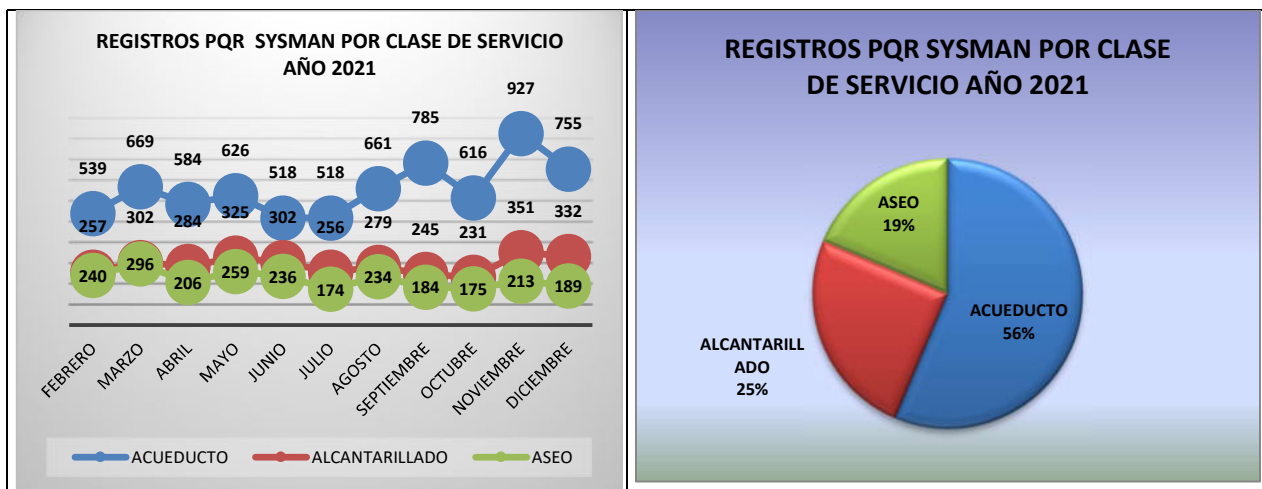
Para diciembre se presentaron 821 PQR con 1.277 registros, siendo el 13 de diciembre con el mayor número de PQR con 116 y el 31 de diciembre con el menor número con 11 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para diciembre de 2021:

<b>PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL DICIEMBRE 2021</b>			
<b>DIA</b>	<b>INTERVALO</b>	<b>No. PQR</b>	<b>TOTAL, REGISTROS PQR</b>
miércoles, 1 de diciembre de 2021	51465-51516	50	72
jueves, 2 de diciembre de 2021	51517-51553	37	62
viernes, 3 de diciembre de 2021	51554-51595	41	67
lunes, 6 de diciembre de 2021	51596-51661	65	86
martes, 7 de diciembre de 2021	51662-51715	54	84
jueves, 9 de diciembre de 2021	51716-51752	37	46
viernes, 10 de diciembre de 2021	51753-51779	27	39
lunes, 13 de diciembre de 2021	51780-51898	116	228
martes, 14 de diciembre de 2021	51899-51939	41	64
miércoles, 15 de diciembre de 2021	51940-51968	29	48
jueves, 16 de diciembre de 2021	52969-52002	33	55
viernes, 17 de diciembre de 2021	52003-52037	35	49
lunes, 20 de diciembre de 2021	52038-52088	51	88
martes, 21 de diciembre de 2021	52089-52121	33	52
miércoles, 22 de diciembre de 2021	52122-52141	19	30
jueves, 23 de diciembre de 2021	52142-52162	21	33
viernes, 24 de diciembre de 2021	52163-52184	22	26
lunes, 27 de diciembre de 2021	52186-52200	15	20
martes, 28 de diciembre de 2021	52201-52232	32	39
miércoles, 29 de diciembre de 2021	52233-52262	30	43
jueves, 30 de diciembre de 2021	52263-52284	22	31
viernes, 31 de diciembre de 2021	52285-52295	11	15
<b>TOTAL</b>		<b>821</b>	<b>1277</b>



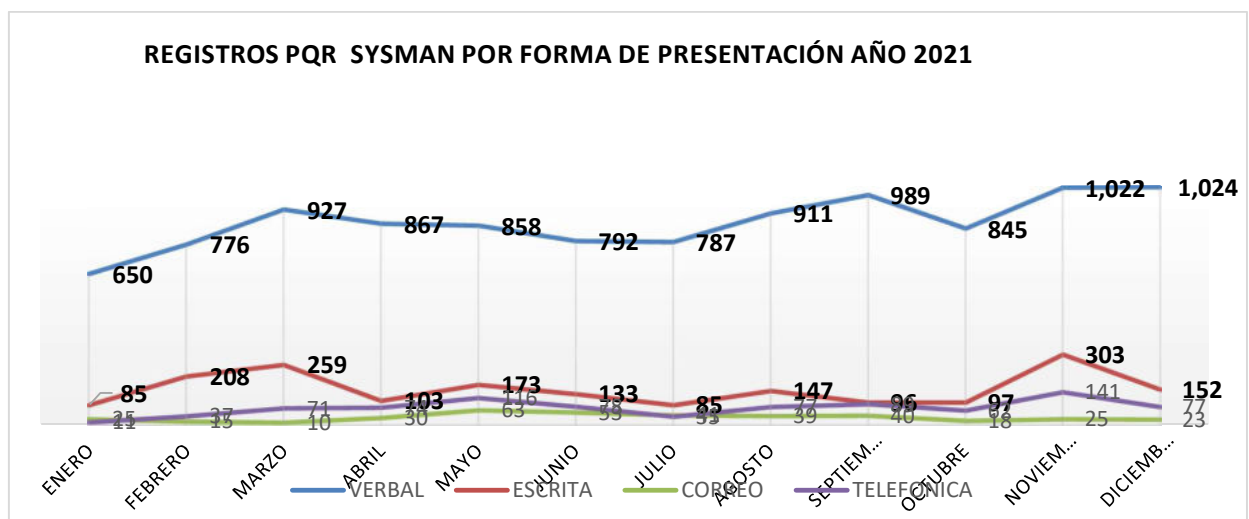
## 4.1 PQR POR CLASE DE SERVICIO

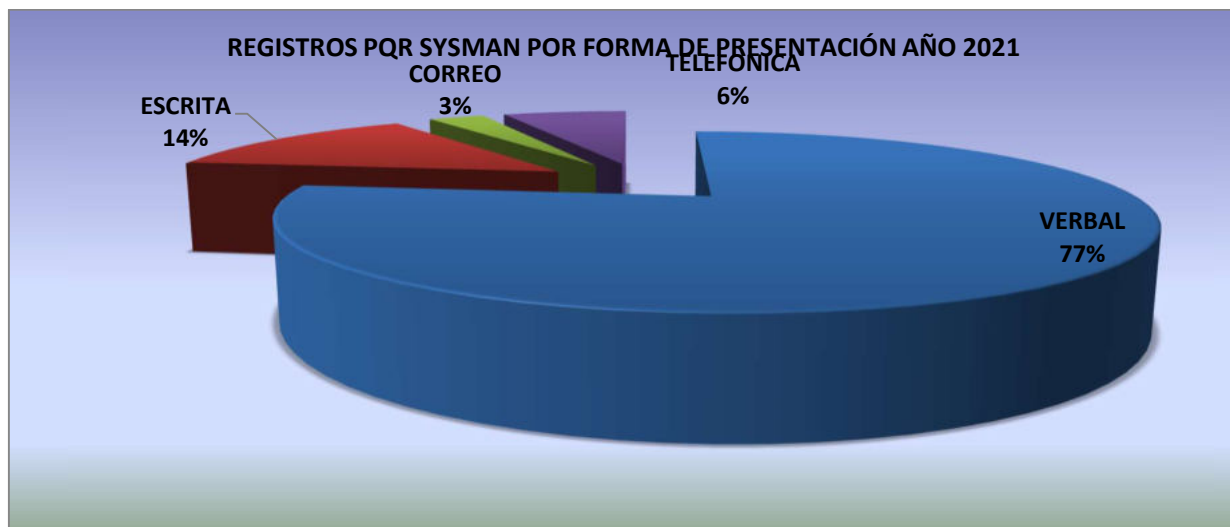
A diciembre de 2021 de las 13.539 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 7.633 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 56.4%, 3.388 por el servicio de alcantarillado equivalente al 25.0% y 2.518 por el servicio de aseo equivalente al 18.6%, en el siguiente gráfico se detalla el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



## 4.2 PQR FORMA DE PRESENTACIÓN

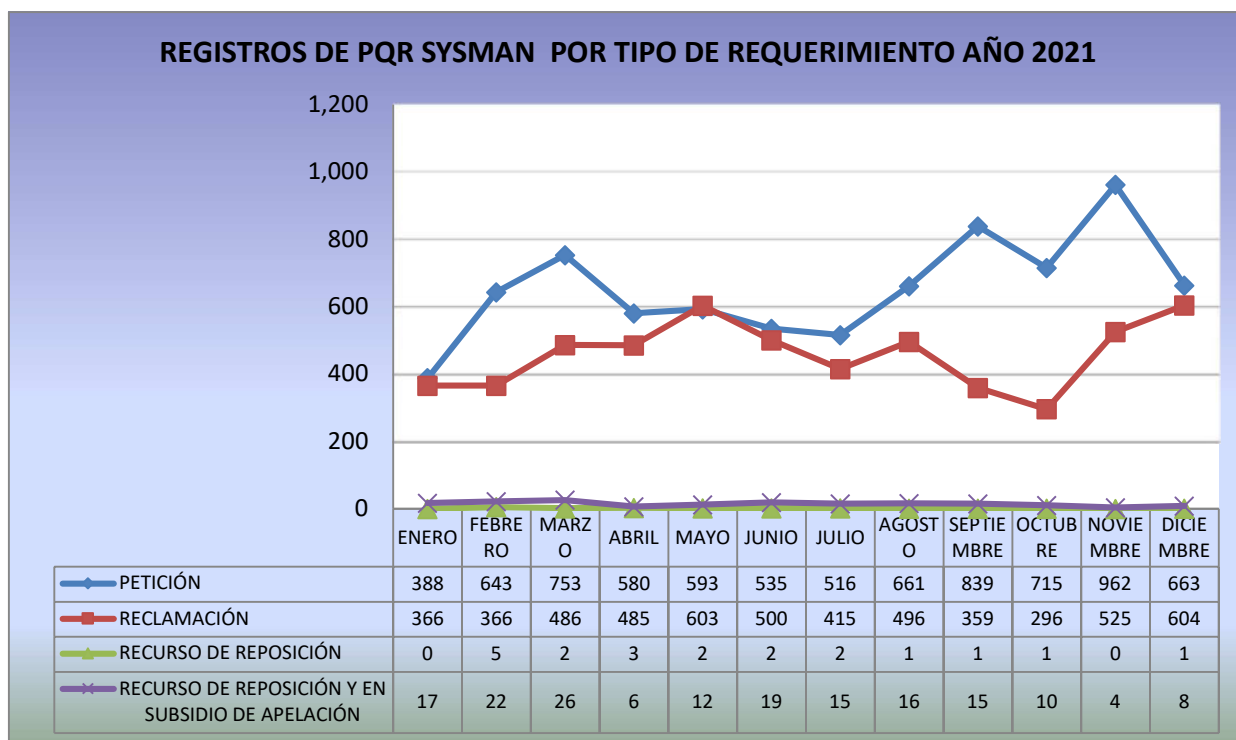
A diciembre de 2021 de las 13.539 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 10.448 fueron verbales equivalen 77.2%, 1.841 escritas equivalen al 13.6%, telefónicas 868 equivalen al 6.4% y correo electrónico 382 equivalen 2.8%, en el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de las PQR por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





### 4.3 PQR POR TIPO DE REQUERIMIENTO

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



## 4.4 PQR POR TIPO DE CAUSAL – ACUEDUCTO

A diciembre de 2021 de las 7.633 PQR - ACUEDUCTO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de acueducto que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 1.422 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 454 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 327 registros, en el siguiente cuadro se detalla el comportamiento de las PQR por tipo de causal requerimiento para el servicio de acueducto:

DETALLE DE LA CAUSAL DE LAS PQR ACUEDUCTO VIGENCIA 2021													
RECLAMACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FAC</b>	<b>96</b>	<b>101</b>	<b>95</b>	<b>134</b>	<b>161</b>	<b>115</b>	<b>95</b>	<b>99</b>	<b>62</b>	<b>66</b>	<b>189</b>	<b>209</b>	<b>1422</b>
<b>COBROS POR PROMEDIO</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>56</b>	<b>38</b>	<b>47</b>	<b>51</b>	<b>32</b>	<b>53</b>	<b>47</b>	<b>28</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>454</b>
COBROS DEL MEDIDOR										1			1
<b>INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA</b>	<b>30</b>	<b>32</b>	<b>33</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>34</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>31</b>	<b>29</b>	<b>327</b>
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	3	2	4	3	3	2	4			1	2	3	27
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO CONTINUID				1				1	1	1			4
CLASE DE USO INCORRECTO	1	1	3		3	1	1	2	1	1		1	15
LECTURA INCORRECTA				1	1			2	5	1			10
SUSPENSION POR MUTO ACUERDO		1	1	2	4								8
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS		1				2	1	1	1	2	1	1	10
COBROS INOPORTUNOS	10				1			1		2		1	15
COBROS DE CARGOS POR PRESTACION DEL SERVICIO	1			1									2
TARIFA INCORRECTA			1								1		2
COBROS DESCONOCIDOS					1						1		2
COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO											1		1
ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA			1								1		2
COBRO DE MEDIDOR					1		1				1		3
COBRO DE OTROS SERVICIOS EN LA FACTURA						1							1
ESTRATO INCORRECTO					2	3	1				4		10
COBRO POR TOMA DE LECTURA DE OTRO PREDIO							1						1
PAGO SIN ABONO DE CUENTA						3	1						4
COBRO DE REVISIONES								1					1
<b>SUBTOTAL</b>	<b>166</b>	<b>164</b>	<b>194</b>	<b>201</b>	<b>247</b>	<b>201</b>	<b>160</b>	<b>194</b>	<b>143</b>	<b>125</b>	<b>258</b>	<b>269</b>	<b>2,322</b>

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

PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>FUGA EN EL MEDIDOR</b>	<b>37</b>	<b>44</b>	<b>49</b>	<b>41</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>312</b>
SOLICITUD NUEVA		1	1	10	1				3	2	2	1	21
<b>SUSPENSIONES TEMPORALES POR MUTO ACUERDO</b>	<b>23</b>	<b>31</b>	<b>47</b>	<b>33</b>	<b>37</b>	<b>43</b>	<b>29</b>	<b>33</b>	<b>28</b>	<b>40</b>	<b>55</b>	<b>31</b>	<b>430</b>
<b>CAMBIO DE DATOS BASICOS</b>	<b>25</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	<b>38</b>	<b>29</b>	<b>44</b>	<b>49</b>	<b>34</b>	<b>49</b>	<b>54</b>	<b>36</b>	<b>41</b>	<b>481</b>
TERMINACION DEL CONTRATO	7	6	12	8	7	4	10	6	7	4	6	2	79
<b>REPOSICION DEL MEDIDOR</b>	<b>105</b>	<b>121</b>	<b>197</b>	<b>152</b>	<b>179</b>	<b>127</b>	<b>124</b>	<b>197</b>	<b>448</b>	<b>315</b>	<b>456</b>	<b>312</b>	<b>2733</b>
PETICION PARA CAMBIO DE REGISTROS	6	9	5	10	7	3	8	3	5	3	8	4	71
ANOMALIAS EN EL MEDIDOR				6	1		1	1	1	1	2	2	15
COMPRA DE CAMARA DE REGISTRO	4	2	15	8	2	2	2	6	7	3	2	10	63
FUGA EN EL INMUEBLE	1	1	2	2	11	5	6	8	6	4	6	6	58
REVISION MEDIDORES INMUEBLE	3	5	4	6	12		2	6		3	7	4	52
TRASLADO DE MEDIDOR		2	1		1	2		2		2			10
TRASLADO DE ACOMETIDA	1										3	3	7
PAGO EQUIVOCADO DE FACTURA	3		2	1			3	1	2	1	1	1	15
REVISIÓN FILTRO DEL MEDIDOR	1	3	4	9	5	6	9	7	2	1	7	4	58
REVISIÓN DE ARREGLOS EN EL INMUEBLE	2	1	1		1	2	3				1		11
SOLICITUD REINSTALACIÓN SERVICIO	2	3	10	10	2	3	5	4	10	6	13	4	72
INCONFORMIDAD POR COBRO DE MATERIALES												1	1
CAMBIO DE ESTRATO	2		2	1		1	5	5	5	3	4	9	37
MEDIDOR INVERTIDO			2										2
REVISIÓN PRUEBAS PENDIENTES	1					1							2
VISITA VIABILIDAD MATRICULAS PROPIEDAD HORIZONTAL			1						1	2	1	3	8
ACTIVACIÓN DEL SERVICIO DESPUES DE SUSPENSIÓN	7	2	3	8	6	4	3	7	1	1	11	2	55
CLASE DE USO	1			2			1	2	2	1			9
CANCELACIÓN TOTAL DE FINANCIACIÓN			1	2		1	3			2	1	3	13
DEVOLUCIÓN VALOR CAJA				1									1
CANCELACION TOTAL FINANCIACION MEDIDOR Y OTRO	1	1				3	2			1	2	1	11
RESPUESTA RECURSO APELACION SSPD				1				2	2	1			6
ACTIVACIÓN DE LA LECTURA DE MEDIDORES					1	1							2
REVISION PARA INDEPENDIZAR SERVICIOS					1	3	1	2	2				9
PAGO DE M3 CONSUMIDOS	1												1
<b>MEDIDOR HURTADO</b>	<b>28</b>	<b>89</b>	<b>62</b>	<b>28</b>	<b>44</b>	<b>25</b>	<b>66</b>	<b>112</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>546</b>
<b>SUBTOTAL</b>	<b>261</b>	<b>362</b>	<b>462</b>	<b>377</b>	<b>366</b>	<b>302</b>	<b>348</b>	<b>453</b>	<b>631</b>	<b>484</b>	<b>667</b>	<b>478</b>	<b>5,191</b>



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

Recurso de Reposición y Subsidio de Apelación	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FAC	4	5	3	1	8	2	7	6	7	3	1	3	50
COBROS POR PROMEDIO		1	1	3	1	2		2	1	1			12
INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	3	6	8	2	4	10	3	6	3	3		5	53
COBRO DEL MEDIDOR							1						1
CLASE DE USO INCONRRRECTO						1							1
SUSPENSION POR MUTO ACUERDO											1		1
COBROS DE CARGOS POR PRESTACION DEL SERVICIO		1											1
SOLICITUD DE ROMPIMIENTO DE SOLIDARIDAD	1												1
<b>SUBTOTAL</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>120</b>

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

A diciembre de 2021 de las 3.388 PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 1.357 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 480 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 306 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 491, en el siguiente cuadro se detalla el comportamiento de las PQR por tipo de causal requerimiento para el servicio de alcantarillado:

DETALLE DE LA CAUSAL DE LAS PQR ALCANTARILLADO VIGENCIA 2021													
RECLAMACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	3	2	3	3	4	1	3	1	4	1	2	2	29
<b>INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FAC</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	<b>94</b>	<b>129</b>	<b>161</b>	<b>109</b>	<b>93</b>	<b>98</b>	<b>59</b>	<b>66</b>	<b>169</b>	<b>183</b>	<b>1357</b>
COBROS INOPORTUNOS	2				1							1	4

	<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								

COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	1	1	2	1	2	6	5	2	4	5	3	3	35
COBRO DE MEDIDOR							1						1
COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO	1			1									2
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO		1	1	2	4					1			9
ESTRATO INCORRECTO					2	3	1		1		3		10
CLASE DE USO INCORRECTO	1	1	3		3	1	1	2		1		1	14
TARIFA INCORRECTA			1										1
<b>COBROS POR PROMEDIOS</b>	<b>32</b>	<b>29</b>	<b>59</b>	<b>42</b>	<b>47</b>	<b>55</b>	<b>31</b>	<b>56</b>	<b>50</b>	<b>29</b>	<b>27</b>	<b>23</b>	<b>480</b>
PAGO SIN ABONO A CUENTA						3	1						4
INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	28	31	29	19	14	21	20	32	24	18	36	34	306
<b>SUBTOTAL</b>	<b>164</b>	<b>165</b>	<b>192</b>	<b>197</b>	<b>238</b>	<b>199</b>	<b>156</b>	<b>191</b>	<b>142</b>	<b>121</b>	<b>240</b>	<b>247</b>	<b>2252</b>
PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SOLICITUD NUEVA		1	1	2	2				2	3	3	2	16
SUSPENSIÓN TEMPORAL POR MUTUO ACUERDO	23	31	45	33	36	44	30	32	29	41	56	31	431
<b>CAMBIO DE DATOS BASICOS</b>	<b>22</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	<b>42</b>	<b>30</b>	<b>42</b>	<b>50</b>	<b>34</b>	<b>49</b>	<b>55</b>	<b>44</b>	<b>41</b>	<b>491</b>
TERMINACION DE CONTRATO	7	6	12	4	5	4	10	6	8	3	6	2	73
RESPUESTA RECURSO APELACION SSPD				1				1	2	1			5
PAGO DOS VECES LA FACTURA	1												1
FUGA EN INMUEBLE					1			2	2			1	6
PAGO DE METROS CUBICOS CONSUMIDOS					1								1
<b>SUBTOTAL</b>	<b>53</b>	<b>79</b>	<b>99</b>	<b>82</b>	<b>75</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	<b>75</b>	<b>92</b>	<b>103</b>	<b>109</b>	<b>77</b>	<b>1024</b>

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

A diciembre de 2021 de las 2.518 PQR ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 547 registros y la segunda causal fue COBRO POR NO. UNIDADES INDEPENDIENTES con 98 registros, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 926, en el siguiente cuadro se detalla el comportamiento de las PQR por tipo de causal requerimiento para el servicio de aseo:

Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

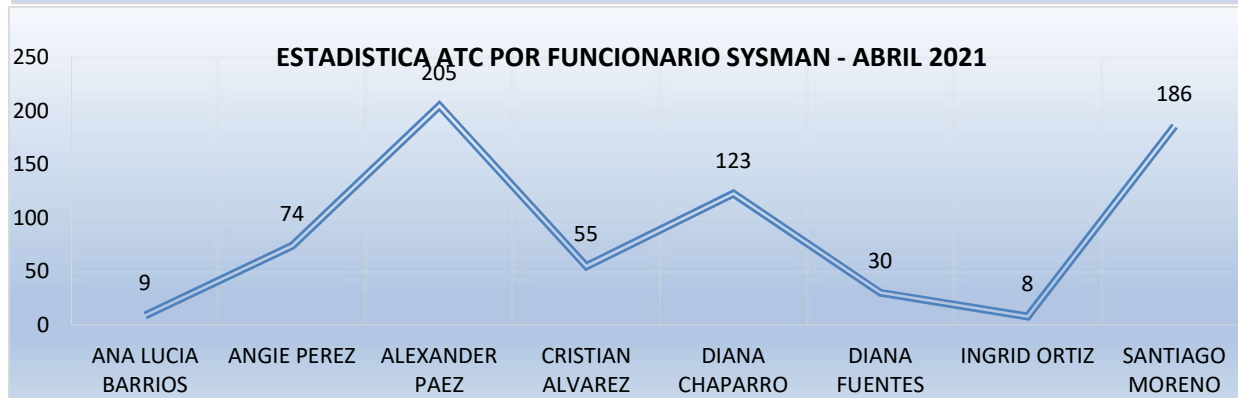
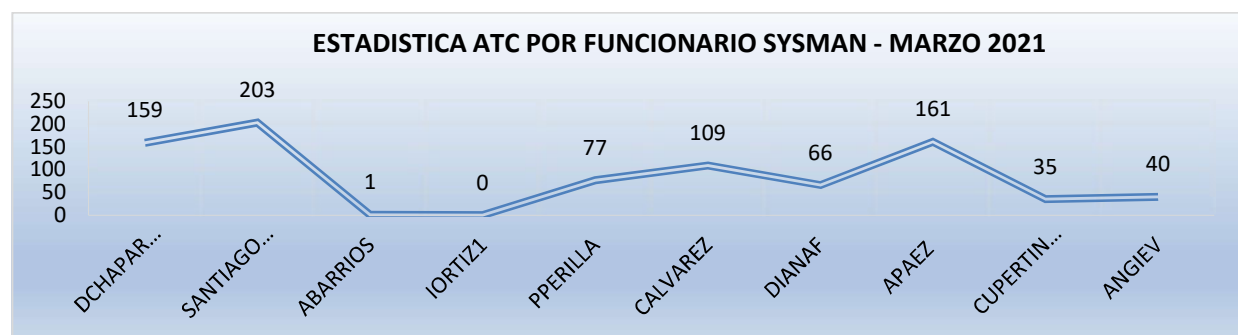
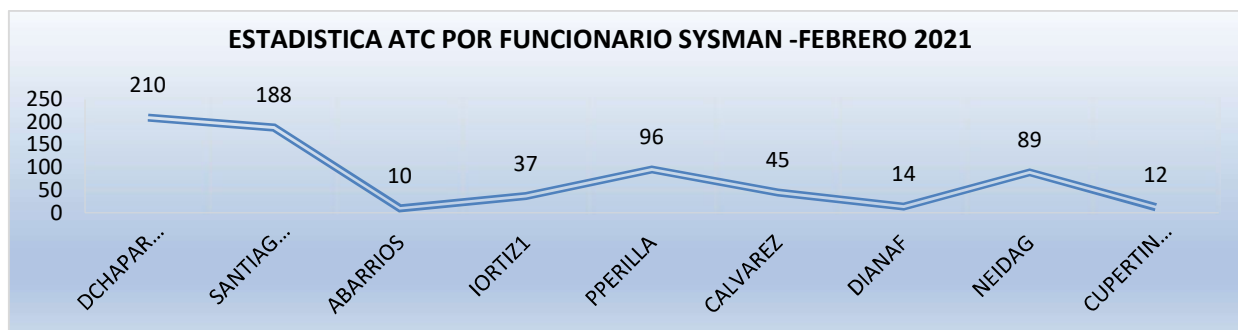
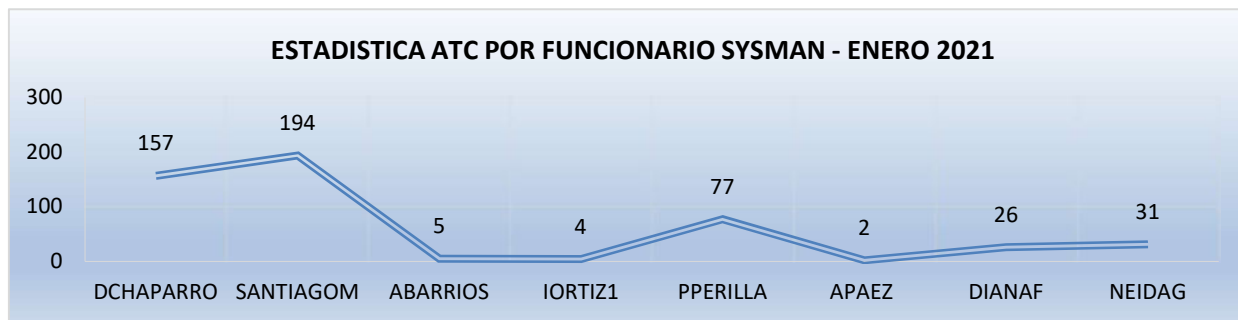
Versión 05

## DETALLE DE LA CAUSAL DE LAS PQR ASEO VIGENCIA 2021

RECLAMACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
INCONFORMIDAD CON EL AFORO			1		1	2							4
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FAC		2	4	2	5	1	12	8	9	2	1	46	92
COBROS INOPORTUNOS	1												1
COBRO DESCONOCIDO												1	1
COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	1	1	5		6	7	6	5	2		1	2	36
COBROS DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO				1			1						2
<b>DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>77</b>	<b>61</b>	<b>73</b>	<b>54</b>	<b>45</b>	<b>63</b>	<b>43</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>547</b>
<b>COBRO POR NO. DE UNIDADES INDEPENDIENTES</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>98</b>
ESTRATO INCORRECTO		1			1	2		2			2		8
CLASE DE USO INCORRECTO	1	2	4	4	5	1	1			1			19
TARIFA INCORRECTA			1			7	3	1	2	1			15
COBROS POR PROMEDIO		1	1						1	3			6
PAGO SIN ABONO EN CUENTA							1						1
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTINUID	1	2	2	2			5	6	2	2		1	23
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CALIDAD				1				1					2
<b>SUBTOTAL</b>	<b>36</b>	<b>37</b>	<b>104</b>	<b>84</b>	<b>107</b>	<b>84</b>	<b>89</b>	<b>96</b>	<b>61</b>	<b>45</b>	<b>31</b>	<b>81</b>	<b>855</b>
<b>PETICIÓN</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>	<b>TOTAL</b>
SOLICITUD NUEVA		1	1	1	4		1			2	3		13
<b>CAMBIO DE DATOS BASICOS</b>	<b>17</b>	<b>32</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>29</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>40</b>	<b>35</b>	<b>29</b>	<b>28</b>	<b>328</b>
<b>INMUEBLE DESHABITADO</b>	<b>19</b>	<b>28</b>	<b>38</b>	<b>32</b>	<b>26</b>	<b>41</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>23</b>	<b>34</b>	<b>43</b>	<b>25</b>	<b>359</b>
<b>SUBTOTAL</b>	<b>74</b>	<b>202</b>	<b>190</b>	<b>121</b>	<b>151</b>	<b>145</b>	<b>78</b>	<b>134</b>	<b>116</b>	<b>127</b>	<b>181</b>	<b>107</b>	<b>1626</b>

## 4.7 REGISTRO DE PQR POR FUNCIONARIO DE ATC

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



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

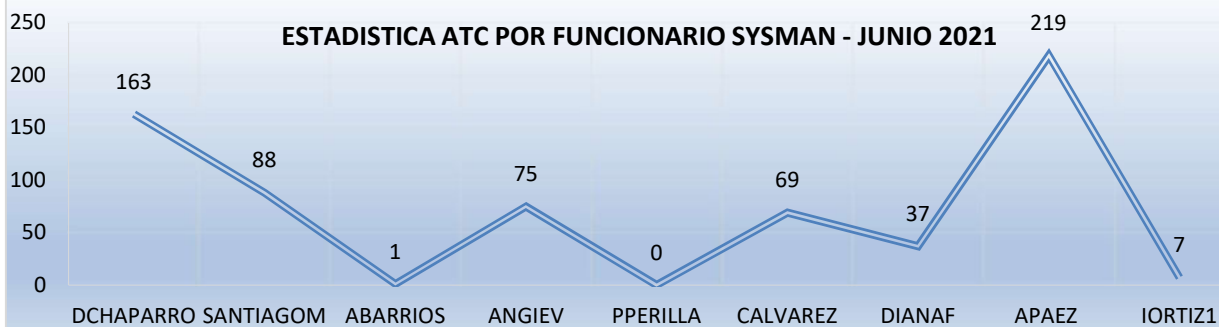
Código: 51.29.02.01

Versión 05

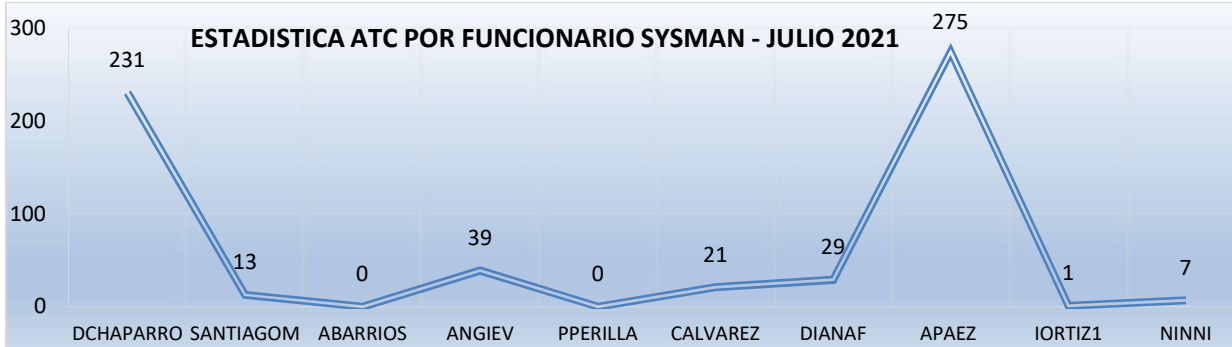
ESTADISTICA ATC POR FUNCIONARIO SYSMAN - MAYO 2021



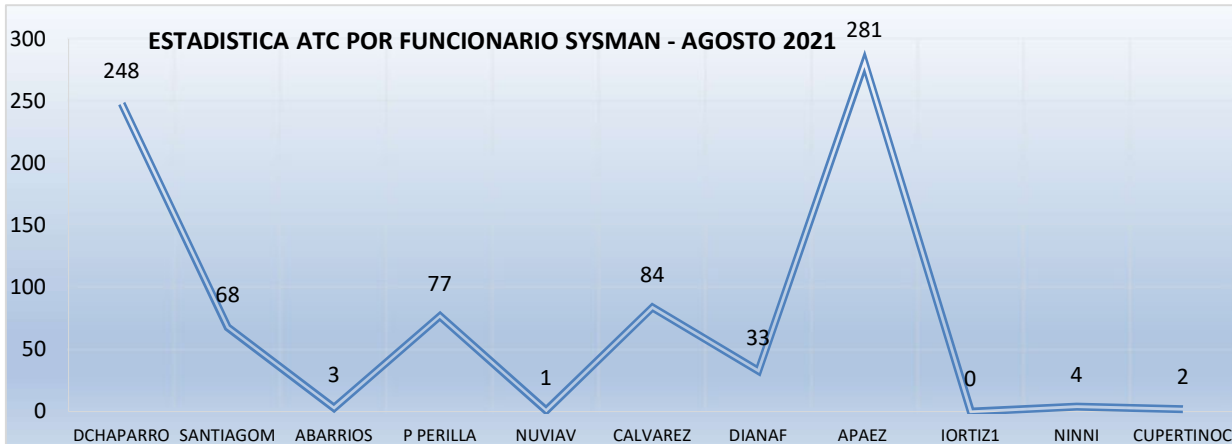
ESTADISTICA ATC POR FUNCIONARIO SYSMAN - JUNIO 2021



ESTADISTICA ATC POR FUNCIONARIO SYSMAN - JULIO 2021



ESTADISTICA ATC POR FUNCIONARIO SYSMAN - AGOSTO 2021



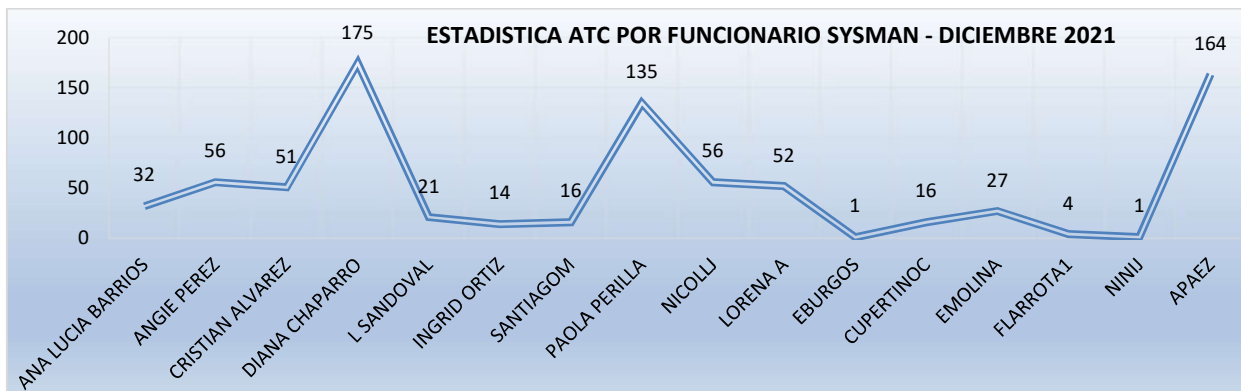
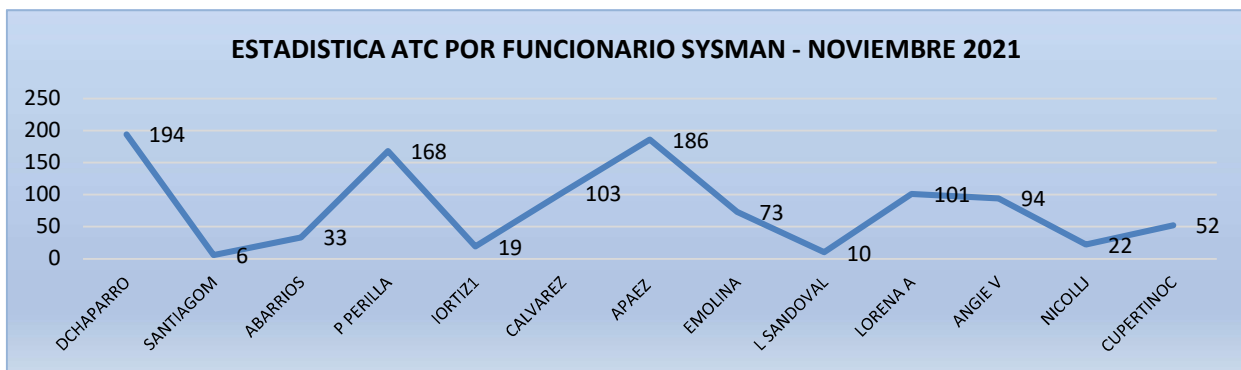
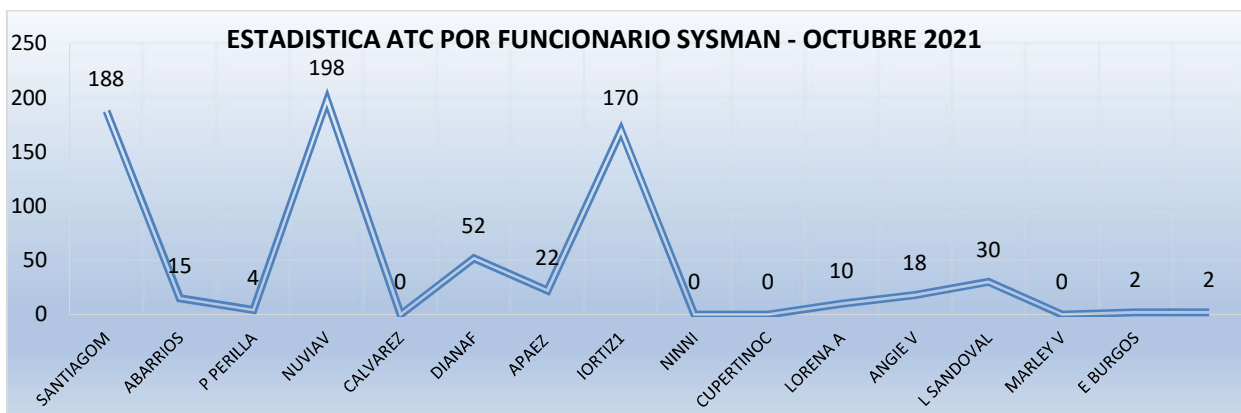
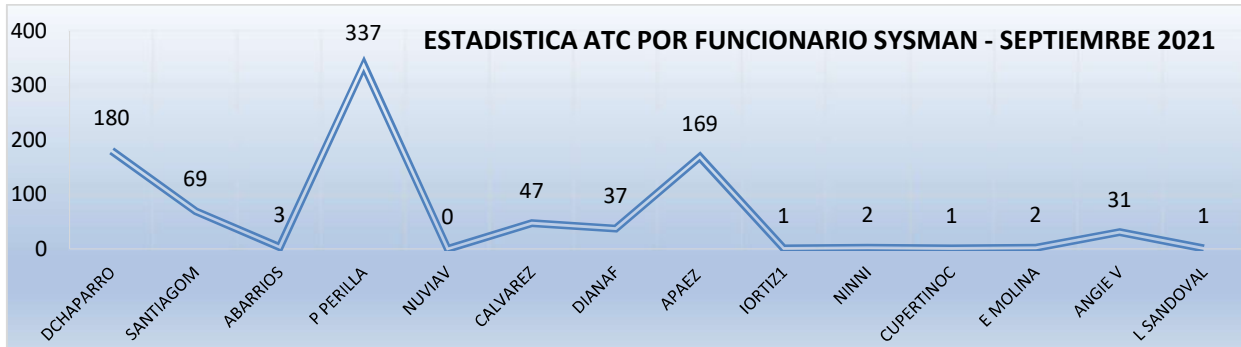
Fecha de Elaboración  
2011-04-07



Fecha Última Modificación  
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05




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

El número de PQR registradas en el sistema no refleja la eficiencia de los funcionarios, pues durante la vigencia 2021 se realizó rotación de personal y lo generado por la pandemia de COVID-19, no permitió la comparación del número de registros de PQR en SYSMAN, además, hay actividades que se desarrollan y no se tabulan en esta gráfica como son: Trámites de solicitudes y liquidación de Matriculas, usuarios atendidos y que no se les genera PQR, copias de factura, reconexiones y reinstalaciones, sin embargo, se puede identificar la agilidad en el registro de PQR en el sistema comercial.

## 5. PQR ESQUEMA DIFERENCIAL CIUDADELA LA BENDICIÓN

<b>Tipo No tiene Tipo de Requerimiento</b>						
	<b>Problema</b>	<b>TOTAL</b>	<b>A empresa</b>	<b>A Usuario</b>	<b>Solucionado</b>	<b>Pendientes</b>
20	COBROS POR	1	1	0	1	0
<b>SUBTOTAL CLASE</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Tipo Petición</b>						
	<b>Problema</b>	<b>TOTAL</b>	<b>A empresa</b>	<b>A Usuario</b>	<b>Solucionad</b>	<b>Pendientes</b>
54	SOLICITUD NUEVA	8	1	6	7	1
55	SUSPENSIONES	53	6	41	47	6
56	CAMBIO DE DATOS	66	0	65	65	1
57	TERMINACION DEL	2	0	2	2	0
61	COMPRA DE	2	0	2	2	0
64	SOLICITUD DE	14	1	10	11	3
65	PAGO	1	0	1	1	0
69	ACTIVACION	4	0	3	3	1
71	CAMBIO DE	6	0	6	6	0
75	CANCELACIÓN	1	0	1	1	0
85	MATRICULA	2	0	2	2	0
<b>SUBTOTAL CLASE</b>		<b>159</b>	<b>8</b>	<b>139</b>	<b>147</b>	<b>12</b>
<b>Tipo RA</b>						
	<b>Problema</b>	<b>TOTAL</b>	<b>A empresa</b>	<b>A Usuario</b>	<b>Solucionados</b>	<b>Pendiente</b>
2	INCONFORMIDAD	12	0	11	11	1
<b>SUBTOTAL CLASE</b>		<b>12</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>1</b>
<b>Tipo Reclamación</b>						
	<b>Problema</b>	<b>TOTAL</b>	<b>A empresa</b>	<b>A Usuario</b>	<b>Solucionados</b>	<b>Pendiente</b>
11	COBROS DE	1	0	1	1	0
14	DESCUENTO POR	7	1	6	7	0
15	SUSPENSION POR	3	1	2	3	0
17	ESTRATO	1	0	1	1	0
2	INCONFORMIDAD	229	12	217	229	0
20	COBROS POR	27	4	23	27	0
3	COBROS	5	1	4	5	0
36	FALLA EN LA	1	0	1	1	0
5	COBRO POR	10	2	8	10	0
6	DATOS	5	1	4	5	0
<b>SUBTOTAL CLASE</b>		<b>289</b>	<b>22</b>	<b>267</b>	<b>289</b>	<b>0</b>
<b>TOTALES</b>		<b>461</b>	<b>31</b>	<b>417</b>	<b>448</b>	<b>13</b>



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

## 6. RELIQUIDACIONES

A diciembre de 2021 se han realizado reliquidaciones por un valor total de \$ 190.989.200, detallados así: Acueducto: \$ 105.931.434 equivalente al 55.46%, Cargo fijo acueducto: \$ 2.590.635 equivalente a 1.36%, Alcantarillado: \$ 52.342.455 equivalente al 27.41%, Cargo fijo alcantarillado: \$ 994.891 equivalente a 0.52%, Aseo: \$ 20.571.696 equivalente al 10.77%, Otros Conceptos: \$ 8.655.294 equivalente al 4.53% y devoluciones alcantarillado - \$ 97.205 equivalente a -0.05%.

En el mes que se realizó un mayor valor de reliquidaciones fue diciembre por valor de \$ 34.135.579, junio con un valor de \$ 25.160.354 y tercero mayo con valor de \$ 21.107.410.

En el siguiente cuadro se detalla el comportamiento de las reliquidaciones de 2021:

MES	VALOR/ RELIQ ACUEDUCTO	CARGO FIJO AC	VALOR/ RELIQ ALCANTARILLADO	CARGO FIJO ALC	V/R RELIQUIDADO SERV. ASEO	VALOR/ RELIQ OTROS CONCEPTOS	(241) DEVOLUCION ALCANTARILLADO	V/R TOTAL RELIQ
ENERO	2,721,198	136,465	1,562,678	38,992	503,437	373,405	-3,278	5,332,897
FEBRERO	7,815,253	55,334	2,534,955	53,691	484,023	478,390	-2,989	11,418,657
MARZO	8,150,531	64,055	2,998,117	110,277	8,343,233	861,081	-7,586	20,519,708
ABRIL	9,442,427	138,467	1,802,644	51,046	754,975	1,027,475	-4,896	13,212,138
MAYO	15,617,439	109,382	3,367,214	36,530	1,210,950	776,641	-10,746	21,107,410
JUNIO	16,426,432	353,294	6,095,232	98,928	1,456,289	740,464	-10,285	25,160,354
JULIO	5,249,491	525,740	3,416,942	175,966	2,801,935	1,149,785	-17,320	13,302,539
AGOSTO	8,301,624	135,206	5,605,571	57,437	1,646,001	890,469	-23,984	16,612,324
SEPTIEMBRE	4,611,608	350,237	2,712,364	95,330	1,402,246	583,385	-25,616	9,729,554
OCTUBRE	5,602,269	179,566	4,515,455	23,588	422,465	713,684	-7,157	11,449,870
NOVIEMBRE	4,064,946	154,135	3,402,493	44,639	700,511	630,715	10,731	9,008,170
DICIEMBRE	17,928,216	388,754	14,328,790	208,467	845,631	429,800	5,921	34,135,579
<b>TOTAL</b>	<b>105,931,434</b>	<b>2,590,635</b>	<b>52,342,455</b>	<b>994,891</b>	<b>20,571,696</b>	<b>8,655,294</b>	<b>-97,205</b>	<b>190,989,200</b>
<b>%</b>	<b>55.46%</b>	<b>1.36%</b>	<b>27.41%</b>	<b>0.52%</b>	<b>10.77%</b>	<b>4.53%</b>	<b>-0.05%</b>	<b>100%</b>

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

FECHA	CODIGO INT.	VALOR REL.	CONCEPTO
05/01/2021	1105764	278,481	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
05/01/2021	3326010	129,780	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
05/01/2021	1301736	141,300	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
07/01/2021	1280818	181,151	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA

Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

07/01/2021	1280818	103,649	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
12/01/2021	1259143	107,950	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO PREDIO DESHABITADO
12/01/2021	1165429	118,631	DESCUENTO POR FUGA PERCEPTIBLE EN TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
12/01/2021	1165429	130,089	DESCUENTO POR FUGA PERCEPTIBLE EN TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
13/01/2021	1164105	235,770	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
18/01/2021	1242150	173,040	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
21/01/2020	1278908	104,192	DESCUENTO CAMBIO DE USO COMERCIAL POR RESIDENCIAL Y ACTIVACION UNIDAD EN SERVICIO DE ASEO
26/01/2021	1282963	158,570	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
26/01/2021	6374015	121,670	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
28/01/2021	1006232	250,360	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.

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

FECHA	CODIGO INT.	VALOR REL.	CONCEPTO
01/02/2021	1058759	208,190	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
03/02/2021	1283876	129,880	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
04/02/2021	1214681	450,520	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
08/02/2021	1207190	525,410	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
08/02/2021	1132697	110,720	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
11/02/2021	1303619	176,080	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
11/02/2021	1117493	100,560	DESCUENTO POR PAGO EQUIVOCADO A OTRO USUARIO
13/02/2021	6382622	259,230	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
16/02/2021	1266529	130,080	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FILTRACIÓN
17/02/2021	1307172	224,411	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
17/02/2021	1307172	190,379	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
17/02/2021	1076709	3,504,570	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.

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

18/02/2021	1248980	101,390	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, NO SE TUVO EN CUENTA ARTICULO 149 LEY 142 DE 1994, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
18/02/2021	1265447	257,050	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
18/02/2021	1294493	344,730	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
18/02/2021	1005487	378,530	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
22/02/2021	1060337	189,160	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FILTRACIÓN
26/02/2021	1124186	127,080	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
26/02/2021	1095229	1,016,610	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA

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

FECHA	CODIGO INT.	VALOR REL.	CONCEPTO
02/03/2021	1030650	316,340	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
02/03/2021	1263197	335,890	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, NO SE TUVO EN CUENTA ARTICULO 149 LEY 142 DE 1994, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
03/03/2021	1109732	758,400	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
03/03/2021	1065497	210,540	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
04/03/2021	5408629	441,485	DESCUENTO NO USO DEL SERVICIO ALC Y ASEO MEDIDOR SOLO COMO TOTALIZADOR
04/03/2021	5408629	398,533	DESCUENTO NO USO DEL SERVICIO ALC Y ASEO MEDIDOR SOLO COMO TOTALIZADOR
04/03/2021	5408629	395,725	DESCUENTO NO USO DEL SERVICIO ALC Y ASEO MEDIDOR SOLO COMO TOTALIZADOR
04/03/2021	5408629	393,850	DESCUENTO NO USO DEL SERVICIO ALC Y ASEO MEDIDOR SOLO COMO TOTALIZADOR
04/03/2021	5408629	402,931	DESCUENTO NO USO DEL SERVICIO ALC Y ASEO MEDIDOR SOLO COMO TOTALIZADOR
04/03/2021	5408629	414,150	DESCUENTO NO USO DEL SERVICIO ALC Y ASEO MEDIDOR SOLO COMO TOTALIZADOR
04/03/2021	5408629	417,316	DESCUENTO NO USO DEL SERVICIO ALC Y ASEO MEDIDOR SOLO COMO TOTALIZADOR
04/03/2021	5408629	425,351	DESCUENTO NO USO DEL SERVICIO ALC Y ASEO MEDIDOR SOLO COMO TOTALIZADOR
04/03/2021	5408629	423,740	DESCUENTO NO USO DEL SERVICIO ALC Y ASEO MEDIDOR SOLO COMO TOTALIZADOR
04/03/2021	5408629	472,749	DESCUENTO NO USO DEL SERVICIO ALC Y ASEO MEDIDOR SOLO COMO TOTALIZADOR
04/03/2021	5408629	406,942	DESCUENTO NO USO DEL SERVICIO ALC Y ASEO MEDIDOR SOLO COMO TOTALIZADOR
04/03/2021	5408629	458,511	DESCUENTO NO USO DEL SERVICIO ALC Y ASEO MEDIDOR SOLO COMO

Fecha de Elaboración  
2011-04-07



Fecha Última Modificación  
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

			TOTALIZADOR
05/03/2021	1346551	224,320	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
11/03/2021	1251267	114,690	DESCUENTO MEDIDOR CON FALLAS Y SE HABIA COBRADO UN CONSUMO ALTO, SE HACE AJUSTE POR PROMEDIO HISTORICO, ESTRATO Y/O USO
15/03/2021	1348026	119,730	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO PARA REVISION y NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
17/03/2021	1059256	471,230	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
18/03/2021	1271580	133,830	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN, NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
18/03/2021	1058139	155,930	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
18/03/2021	1241795	103,130	DESCUENTO POR PAGO EQUIVOCADO A OTRO USUARIO
19/03/2021	5333811	360,240	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, NO SE TUVO EN CUENTA ARTICULO 149 LEY 142 DE 1994, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
19/03/2021	1098454	698,330	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
23/03/2021	1059874	119,730	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCION NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018. Y DESCUENTO POR DESHABITADO EN ASEO
24/03/2021	1048026	434,550	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
25/03/2021	1283033	555,500	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
26/03/2021	1163387	993,380	DESCUENTO NO FUE NOTIFICADO AL CORREO QUE DEJO AUTORIZAOD, SOBRE EL RECLAMO DEL CONSUMO DE LA DESVIACION
26/03/2021	1163387	238,600	DESCUENTO NO FUE NOTIFICADO AL CORREO QUE DEJO AUTORIZAOD, SOBRE EL RECLAMO DEL CONSUMO DE LA DESVIACION
27/03/2021	1138662	218,265	DESCUENTO POR PAGO EQUIVOCADO A OTRO USUARIO
27/03/2021	1117803	893,980	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
30/03/2021	1125263	320,630	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
30/03/2021	1118486	501,200	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO SE ACTUALIZA LECTURA SE FACTURA POR MEDICION

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

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

FECHA	CODIGO INT.	VALOR REL.	CONCEPTO
05/04/2021	1142674	267,310	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
07/04/2021	1220081	216,400	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
07/04/2021	1213946	346,890	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018 Y ERROR DEL SISTEMA EN EL MÓDULO DE DESVIACIONES.
07/04/2021	1304558	580,630	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
15/04/2021	1191418	177,680	DESCUENTO POR PAGO EQUIVOCADO A OTRO USUARIO
15/04/2021	1428123	396,370	DESCUENTO POR DECISIÓN DE LA SSPD SOBRE EL RECURSO
21/04/2021	1248952	172,710	DESCUENTO COBRO CONSUMO EN AC, ALC Y ASEO, CASO ESPECIAL SEDE DE LA EAAAY
27/04/2021	1015142	114,160	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
27/04/2021	1284289	412,110	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
28/04/2021	1278459	387,040	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
28/04/2021	1284479	3,669,397	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
28/04/2021	1284479	1,238,846	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
28/04/2021	1284479	1,274,266	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA

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

FECHA	CODIGO INT.	VALOR REL.	CONCEPTO
03/05/2021	1191206	214,400	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
03/05/2021	1083130	124,240	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
04/05/2021	1105629	103,030	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
05/05/2021	1232697	400,170	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, NO SE TUVO EN CUENTA ARTICULO 149 LEY 142 DE 1994, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.

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

06/05/2021	1291164	335,810	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
07/05/2021	1100846	467,790	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO SE ACTUALIZA LECTURA SE FACTURA POR MEDICION
07/05/2021	1143723	162,812	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018. ASEO COMO DESHABITADO
08/05/2021	1213946	133,070	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
13/05/2021	1309749	278,438	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA Y MEDIDOR DAÑADO
14/05/2021	1229355	846,590	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
18/05/2021	1292996	105,810	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
18/05/2021	1076230	147,581	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
19/05/2021	3330104	8,738,020	DESCUENTO POR ERROR UNIDAD DE FACTURACIÓN COBRO CONSUMO DIFERENTE A LA MEDICION
20/05/2021	1265597	776,860	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
20/05/2021	1269945	693,370	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
21/05/2021	1295598	257,400	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
28/05/2021	1034742	123,220	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
28/05/2021	1163735	356,433	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
31/05/2021	1019775	123,320	DESCUENTO POR CONSUMO PROMEDIO NO HIZO USO DEL SERVICIO, MEDIDOR NO REGISTRA DIFERENCIA DE LECTURA
31/05/2021	1043701	798,570	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.

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

FECHA	CODIGO INT.	VALOR REL.	CONCEPTO
02/06/2021	1150092	100,537	DESCUENTO POR CONSUMO PROMEDIO ACUMULADO Y NO SE TUVO EN CUENTA EN LOS DOS SERVICIOS
02/06/2021	1150092	115,686	DESCUENTO POR CONSUMO PROMEDIO ACUMULADO Y NO SE TUVO EN CUENTA EN LOS DOS SERVICIOS
04/06/2021	1251554	144,790	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
08/06/2021	1108860	339,410	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO CONEXIÓN PRINCIPAL, TIENE MEDIDORES HIJOS SIN MATRICULAR
08/06/2021	1108860	257,389	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO CONEXIÓN PRINCIPAL, TIENE MEDIDORES HIJOS SIN MATRICULAR
08/06/2021	1108860	504,074	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO CONEXIÓN PRINCIPAL, TIENE MEDIDORES HIJOS SIN MATRICULAR

Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

09/06/2021	1181022	1,481,343	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
10/06/2021	1267703	122,340	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, SEGÚN RESOLUCION CRA 413 DE 2006 Y CRA 457 DE 2008 QUE MODIFICA ALGUNOS ARTICULOS DE RESOLUCION CRA 151 DE 2001, NO SE ENCONTRO CAUSA DEL ALTO CONSUMO.
10/06/2021	1240040	288,230	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, SEGÚN RESOLUCION CRA 413 DE 2006 Y CRA 457 DE 2008 QUE MODIFICA ALGUNOS ARTICULOS DE RESOLUCION CRA 151 DE 2001, NO SE ENCONTRO CAUSA DEL ALTO CONSUMO.
10/06/2021	1160980	107,426	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, NO SE TUVO EN CUENTA ARTICULO 149 LEY 142 DE 1994, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
11/06/2021	1063235	157,341	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN POR EL COBRO CONSUMO PROMEDIDOR ESTABA EN MAL ESTADO YA FUE CAMBIADO
11/06/2021	1063235	213,579	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN POR EL COBRO CONSUMO PROMEDIDOR ESTABA EN MAL ESTADO YA FUE CAMBIADO
16/06/2021	1064441	110,722	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
16/06/2021	1123780	232,699	DESCUENTO SALDO ANTERIOR POR PAGO REGISTRDO POR RECAUDOS, PERO NO QUEDO EN EL MODULO FACTURACION COMERCIAL
17/06/2021	1258690	624,333	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, NO SE TUVO EN CUENTA ARTICULO 149 LEY 142 DE 1994, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
17/06/2021	1258690	1,290,597	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, NO SE TUVO EN CUENTA ARTICULO 149 LEY 142 DE 1994, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
17/06/2021	1266757	183,780	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
18/06/2021	1201640	1,807,130	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
18/06/2021	1207548	941,900	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
21/06/2021	5329932	103,026	DESCUENTO NO USO DEL SERVICIO MEDIDOR SOLO COMO TOTALIZADOR NO SE ESTABA DANDO TRATAMIENTO
21/06/2021	5329932	321,910	DESCUENTO NO USO DEL SERVICIO MEDIDOR SOLO COMO TOTALIZADOR NO SE ESTABA DANDO TRATAMIENTO Y DESCUENTO SIN ASEO CONEXIÓN SOLO MEDIDOR TATLIZADOR
24/06/2021	5326056	343,470	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, NO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
24/06/2021	1133820	235,226	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
24/06/2021	1133820	100,038	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
24/06/2021	1133820	130,870	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
24/06/2021	1133820	186,560	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
24/06/2021	1133820	116,948	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA

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

25/06/2021	1276601	258,960	DESCUENTO AJUSTE AL CONSUMO PROMEDIO HISTORICO MUY ALTO, POR CAUSA DE UNA DESVIACION, POR PROMEDIO ANTES DEL ALTO CONSUMO.
26/06/2021	2334156	734,030	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO LA PRUEBA HIDROSTATICA PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
27/06/2021	6401828	231,110	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
28/06/2021	1395103	104,240	DESCUENTO POR COBRO DE MEDIDOR Y MANO DE OBRA, MAS IVA 19%
29/06/2021	1148714	126,680	DESCUENTO POR CONSUMO PROMEDIO NO HIZO USO DEL SERVICIO, MEDIDOR NO REGISTRA DIFERENCIA DE LECTURA

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

FECHA	CODIGO INT.	VALOR REL.	CONCEPTO
02/07/2021	5445203	181,900	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, SEGÚN RESOLUCION CRA 413 DE 2006 Y CRA 457 DE 2008 QUE MODIFICA ALGUNOS ARTICULOS DE RESOLUCION CRA 151 DE 2001, NO SE ENCONTRO CAUSA DEL ALTO CONSUMO.
03/07/2021	1245094	162,080	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO PREDIO DESHABITADO
03/07/2021	1195943	465,266	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR MAL GRADUADO
06/07/2021	1083925	150,720	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
07/07/2021	1125445	170,901	DESCUENTO POR PAGO SIN ABONO A LA CUENTA
08/07/2021	1293785	433,750	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
08/07/2021	1280408	209,880	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, NO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
14/07/2021	1016329	369,390	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN, SE NOTIFICO, SE REVISO Y NO SE ENCONTRO LA CUASA DEL CONSUMO DESVIADO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
14/07/2021	1294448	236,680	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
15/07/2021	1315927	473,360	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
15/07/2021	1315927	501,205	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
15/07/2021	1315927	506,773	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
16/07/2021	1297025	151,110	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN, SE NOTIFICO, SE REVISO Y NO SE ENCONTRO LA CUASA DEL CONSUMO DESVIADO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
21/07/2021	1062658	403,990	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCION NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018. Y DESCUENTO POR DESHABITADO EN ASEO
23/07/2021	5451172	152,560	DESCUENTO POR PAGO EQUIVOCADO A OTRO USUARIO
23/07/2021	1270702	295,300	DESCUENTO POR CONSUMO PROMEDIO NO HIZO USO DEL SERVICIO, MEDIDOR NO REGISTRA DIFERENCIA DE LECTURA



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

27/07/2021	1263473	189,350	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE EN LA RED INTERNA, DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018 Y PREDIO DESHABITADO EN ASEO
27/07/2021	1100846	421,050	DESCUENTO POR CONSUMO PROMEDIO NO HIZO USO DEL SERVICIO, MEDIDOR NO REGISTRA DIFERENCIA DE LECTURA
29/07/2021	1064121	532,670	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCION NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
29/07/2021	1013396	107,850	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCION NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.

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

FECHA	CODIGO INT.	VALOR REL.	CONCEPTO
05/08/2021	4417672	589,630	DESCUENTO SEGÚN RESOLUCION CRA 413 DE 2006 Y CRA 457 DE 2008 QUE MODIFICA ALGUNOS ARTICULOS DE RESOLUCION CRA 151 DE 2001, NO SE ENCONTRO CAUSA DEL ALTO CONSUMO. TENIENDO EL RECURSO DE APELACIÓN SEGÚN EXPEDIENTE 2018814390116812E, DONDE LA SSPD RESOLVIÓ A FAVOR DEL SUSCRIPTOR MEDIANTE RESOLUCIÓN SSPDNo.20188140313565 del 06/11/2018
06/08/2021	4327553	369,510	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
06/08/2021	1337926	379,990	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR MAL GRADUADO
09/08/2021	1311391	285,820	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO Y FILTRACIÓN
10/08/2021	1186083	367,109	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, NO SE TUVO EN CUENTA ARTICULO 149 LEY 142 DE 1994, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
10/08/2021	1150815	969,360	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
10/08/2021	6357945	1,566,820	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
11/08/2021	1269320	464,942	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO Y SE ACTIVA CONSUMO PENDIENTE MEDIDOR ANTERIOR
11/08/2021	1292996	107,970	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
17/08/2021	1282694	117,570	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
19/08/2021	4327553	187,910	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
20/08/2021	1259301	105,810	DESCUENTO POR UNIDADES ADICIONALES EN ASEO DESHABITADAS
23/08/2021	1303240	631,050	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
23/08/2021	1081107	313,480	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.

Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

24/08/2021	1310939	1,478,120	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018. Y AJUSTE A LAS TARIFAS FACTURADAS POR CAMBIO DE USO COMERCIAL PP1, A RESIDENCIAL ESTRATO 4.
25/08/2021	1220081	499,218	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, SE ENCONTRO FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
25/08/2021	1220081	245,034	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, SE ENCONTRO FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
25/08/2021	1220081	164,284	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, SE ENCONTRO FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
25/08/2021	1220081	465,539	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, SE ENCONTRO FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
25/08/2021	1162928	115,056	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
25/08/2021	1162928	226,434	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
25/08/2021	1162928	118,338	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
27/08/2021	1002350	176,350	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
27/08/2021	1152758	220,701	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
27/08/2021	1152758	135,889	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
30/08/2021	1201889	109,873	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
31/08/2021	1110918	153,560	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
31/08/2021	1150636	106,840	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO PREDIO DESHABITADO
31/08/2021	1172647	117,570	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.

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

FECHA	CODIGO INT.	VALOR REL.	CONCEPTO
02/09/2021	1231095	401,790	DESCUENTO POR PAGO EQUIVOCADO A OTRO USUARIO
03/09/2021	1240267	727,020	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
06/09/2021	1281299	178,447	DESCUENTO POR DECISIÓN DE LA SSPD SOBRE EL RECURSO
06/09/2021	1173044	741,420	DESCUENTO POR CONSUMO PROMEDIO ACUMULADO Y NO SE TUVO EN CUENTA EN LOS DOS SERVICIOS
07/09/2021	1276284	188,330	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
10/09/2021	3344189	93,570	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, NO SE TUVO EN CUENTA ARTICULO 149 LEY 142 DE 1994, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
10/09/2021	1261448	428,300	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
13/09/2021	1184738	139,170	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.

Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

14/09/2021	1261512	106,490	DESCUENTO POR UNIDADES ADICIONALES EN ASEO HABITADAS
16/09/2021	1292782	200,810	DESCUENTO POR PAGO EQUIVOCADO A OTRO USUARIO
20/09/2021	1042661	114,430	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
21/09/2021	1012711	540,510	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
22/09/2021	3325319	226,817	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION, PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
23/09/2021	3378408	130,920	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
24/09/2021	1169629	388,700	DESCUENTO FUERA DE TERMINOS COBROS INOPORTUNOS SALIO POR DESVIACION

En el siguiente cuadro se detallan los valores más significativos de las liquidaciones aplicadas en Octubre:

FECHA	CODIGO INT.	VALOR REL.	CONCEPTO
05/10/2021	1235615	434,038	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
07/10/2021	1259515	121,073	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE AEREO BASE ROTA
11/10/2021	1248467	354,810	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR MAL GRADUADO
11/10/2021	1247949	388,700	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
12/10/2021	6436782	109,460	DESCUENTO SIN PROMEDIO EN ALCANTARILLADO PREDIO DESHABITADO
12/10/2021	1192299	2,732,930	DESCUENTO POR COBRO CONSUMO DE MAS SOBRE LA DESVIACION SIGNIFICATIVA Y CONSUMO SE NORMALIZO CON EL MEDIDOR PROVISIONAL
13/10/2021	1019025	342,420	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
14/10/2021	4444055	112,780	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION, PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
14/10/2021	4415415	441,280	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, SEGÚN RESOLUCION CRA 413 DE 2006 Y CRA 457 DE 2008 QUE MODIFICA ALGUNOS ARTICULOS DE RESOLUCION CRA 151 DE 2001, NO SE ENCONTRO CAUSA DEL ALTO CONSUMO.
14/10/2021	1266355	292,730	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
14/10/2021	6325843	133,655	DESCUENTO POR COBRO PROMEDIO DESPUES DEL ALTO CONSUMO, CAMBIANDO POR PROMEDIO ANTES DEL ALTO CONSUMO
14/10/2021	6325843	158,716	DESCUENTO POR COBRO PROMEDIO DESPUES DEL ALTO CONSUMO, CAMBIANDO POR PROMEDIO ANTES DEL ALTO CONSUMO
14/10/2021	6325843	161,961	DESCUENTO POR COBRO PROMEDIO DESPUES DEL ALTO CONSUMO, CAMBIANDO POR PROMEDIO ANTES DEL ALTO CONSUMO
15/10/2021	1024783	90,550	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
19/10/2021	1238192	115,170	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
21/10/2021	1090892	191,960	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
25/10/2021	1312328	175,150	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
27/10/2021	1248685	379,180	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO CON FILTRACIÓN
28/10/2021	1237093	498,830	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
28/10/2021	1229262	451,830	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA

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

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

FECHA	CODIGO INT.	VALOR REL.	CONCEPTO
03/11/2021	1229242	148,900	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
09/11/2021	4450032	346,400	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
09/11/2021	1264239	145,300	DESCUENTO POR PAGO EQUIVOCADO A OTRO USUARIO
09/11/2021	2406442	110,660	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
12/11/2021	1169609	357,150	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
17/11/2021	1260622	436,690	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
19/11/2021	1019508	167,350	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
19/11/2021	1049111	341,360	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
22/11/2021	2465022	220,090	DESCUENTO COBRO ALCANTARILLADO Y CARGO FIJO, NO HAY DISPONIBILIDAD
23/11/2021	1083755	171,670	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE AEREO FLOTADOR DAÑADO Y DESCUENTO POR DESHABITADO EN ASEO
23/11/2021	1167113	681,435	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
23/11/2021	1167113	189,554	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
23/11/2021	1015303	107,730	DESCUENTO POR ERROR UNIDAD DE FACTURACIÓN COBRO CONSUMO DIFERENTE A LA MEDICION
27/11/2021	2345149	236,540	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
27/11/2021	1316169	119,970	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
29/11/2021	1076351	607,880	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.

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

FECHA	CODIGO INT.	VALOR REL.	CONCEPTO
01/12/2021	3429001	203,400	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO PREDIO DESHABITADO
02/12/2021	3397390	112,490	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FILTRACIÓN
02/12/2021	3398596	343,300	SALDO CREDITO DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE AEREO

Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

			FLOTADOR DAÑADO
02/12/2021	1464018	100,970	DESCUENTO POR COBRO DE MANO DE OBRA, RETROACTIVO, MÁS IVA, POR COBRO DOBLE
03/12/2021	1075537	238,640	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
03/12/2021	3432094	294,000	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
03/12/2021	1188599	206,340	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
03/12/2021	1186034	343,120	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
04/12/2021	1155547	247,139	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
04/12/2021	1213561	143,770	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR MAL GRADUADO
06/12/2021	1150721	786,120	DESCUENTO POR DESPERDICIO AGUA NO VERTIDA
06/12/2021	1150721	839,090	DESCUENTO POR DESPERDICIO AGUA NO VERTIDA
06/12/2021	1146060	123,590	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FILTRACIÓN
06/12/2021	1181742	223,140	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
07/12/2021	1214248	255,730	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
07/12/2021	1199563	17,765,260	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
07/12/2021	1253426	287,930	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
13/12/2020	1253467	475,080	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
14/12/2021	3349767	309,520	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
15/12/2021	1070156	1,929,134	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
15/12/2021	1070156	460,681	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
16/12/2021	1414878	166,690	DESCUENTO POR PAGO EQUIVOCADO A OTRO USUARIO
16/12/2021	5437695	171,209	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
16/12/2021	5437695	100,771	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
20/12/2021	1246743	117,290	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO CON FILTRACIÓN
21/12/2021	5327935	126,110	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR

Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

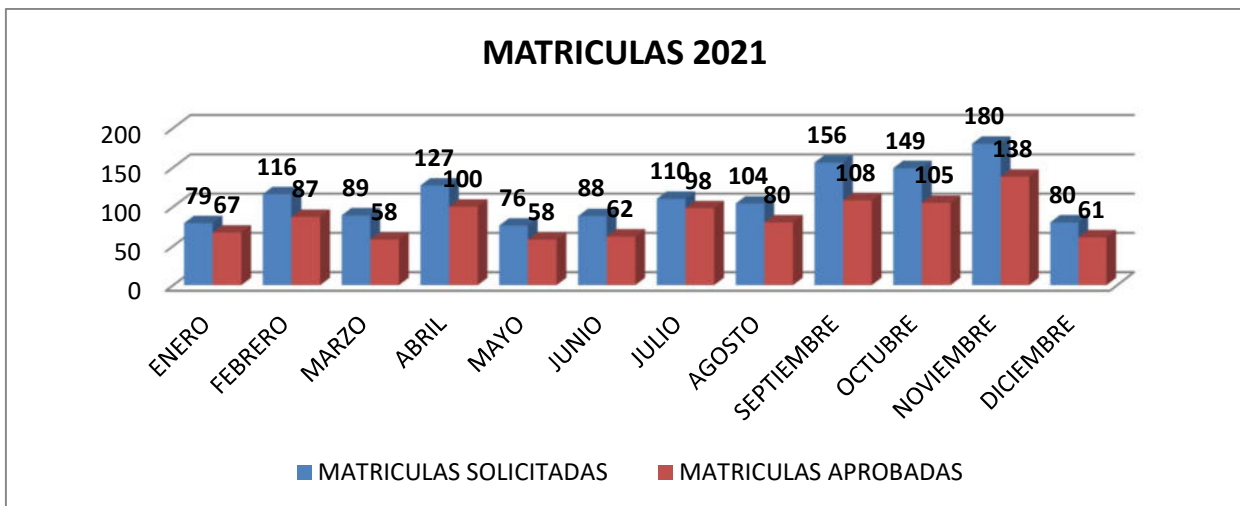
Versión 05

			FLOTADOR DAÑADO
21/12/2021	5379522	446,290	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
22/12/2021	6393403	262,140	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
23/12/2021	1004466	231,600	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
23/12/2021	1072509	155,070	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, NO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
23/12/2021	1002503	306,386	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
23/12/2021	1347811	119,970	DESCUENTO POR CONSUMO PROMEDIO ACUMULADO Y NO SE TUVO EN CUENTA EN LOS DOS SERVICIOS
23/12/2021	4349759	505,190	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
24/12/2021	1240814	112,766	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
28/12/2021	6408491	122,970	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
28/12/2021	3344039	184,754	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
29/12/2021	1064216	136,050	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO PREDIO DESHABITADO
29/12/2021	1063895	1,065,260	DESCUENTO POR AJUSTE DEL PROMEDIO POR USO Y/O ESTRATO POR PROMEDIO HISTORICO
30/12/2021	1253643	179,083	DESCUENTO POR DESPERDICIO AGUA NO VERTIDA

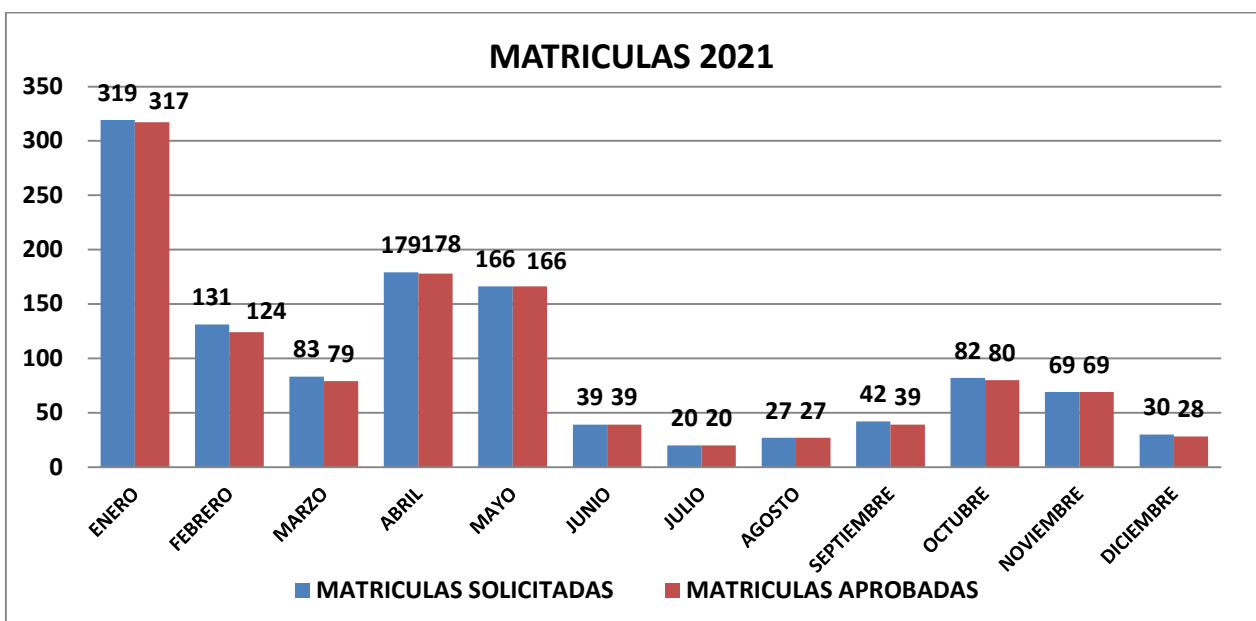
## 7. MATRICULAS

De la compañía 1 a diciembre de 2021 se registraron 1.354 solicitudes de matrículas, 1.022 matrículas aprobadas y 1.020 activadas, según el reporte generado por el software de gestión comercial.

En el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de las matrículas a diciembre de 2021:



De la compañía 2 - LA BENDICIÓN a diciembre de 2021 se registraron 1.1187 solicitudes de matrículas, 1.166 matrículas aprobadas y activadas, según el reporte generado por el software de gestión comercial.



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

## 8. CAPACITACIONES

Para el primer trimestre se realizaron tres capacitaciones: Una de ATENCIÓN AL USUARIO, dos de DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS mediante mensajes de WASAP y folletos entregados a los funcionarios de la oficina de PQR y tres de medidores a los inspectores asignados a esta dependencia realizada en la triada y dirigida por el señor BELLER SUAREZ.

Para el segundo trimestre se realizaron cuatro capacitaciones:

- CHAT INTERACTIVO



- SOCIALIZACION DE LA CIRCULAR NO. 831.12.00.0059.21 DEL 13/05/2021 MEDIANTE WASAP EN EL GRUPO DE PQR.
- SOCIALIZACION DEL COMPONENTE DE APROVECHAMIENTO SERVICIO DE ASEO MEDIANTE WASAP EN EL GRUPO DE PQR.
- SOCIALIZACION DE LA PLATAFORMA DE LA ALCALDIA PARA LA BUSQUEDA DE ESTRATOS Y NOMENCLATURA.



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2017-02-16

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.02.01

**Versión** 05

- CAPACITACIÓN PLAN DE CONTINGENCIAS Y EMERGENCIAS - SEGURIDAD INDUSTRIAL



- CAPACITACIÓN CATASTRO MULTIPROPOSITO



## 9. REUNIONES CON LA COMUNIDAD

Mediante comunicación oficial NO. 2021161681 del 08 de marzo de 2021 remitida por la policía nacional donde invitaban a la Empresa a un encuentro comunitario en la calle 37 con carrera 2e – parque siete de agosto, a realizarse el día 10 de marzo de 2021 a las 6:00 PM, a la cual fui delegado por el director comercial.



A la reunión participaron integrantes de la junta de acción comunal y comunidad, como funcionarios de SAYOP, ENERCA, ASEO URBANO – VEOLIA, EAAAY y POLICIA NACIONAL, en donde por parte de la comunidad manifestaron las siguientes situaciones y a las cuales se les dio su debida explicación:

**1. Se socializará las frecuencias y horarios de recolección de residuos sólidos, pues se ha presentado diferencias considerables en las horas que pasa el vehículo recolector por el barrio.**



Se informo que el horario y la frecuencia de recolección para el barrio siete de agosto es de lunes, miércoles y viernes a partir de las 11:00 a.m.

**2. Se socializará las frecuencias y horarios de despápele ya que las vías no son pavimentadas y dentro de la tarifa se cobra esta actividad.**

Se informo que la frecuencia de despápele para el barrio siete de agosto son los días sábados.

**3. Favor hacer seguimiento en la recolección de las vías ciegas Carreras 2A, 2B, 2C y 2E entre calles 36 y 34.**

Se informo de dicha situación al jefe de operaciones EMILIANO JURADO, el cual manifestó que ya ponía en conocimiento al coordinador para que hiciera seguimiento a esta novedad.



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



**4. Reposición de una caja de medidor que fue rota por un vehículo compactador en la dirección C-36-N-2C-04 MZ-J LT-01 esquina.**

Se realizó visita al predio evidenciando que el medidor no cuenta con su respectiva caja, con lo cual se solicitó a la oficina de medidores con autorización del director comercial realizar la instalación de esta caja, con el fin de subsanar esta situación presentada, a pesar de que no haya evidencia de que nosotros hubiéramos causado el daño a la caja, se da solución a la queja presentada.



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

**5. Solicitan que se les de respuesta a las solicitudes radicadas en la Empresa, ya que tenían una tapa de alcantarillado rota en el barrio y hasta que se colocó la queja en la SSPD no se reparó.**

Se solicitó al presidente de la Junta de Acción Comunal Juan Vargas – 3124382121 soportes de las peticiones presentadas para realizar la trazabilidad de dicho documento y verificar si realmente no se le había dado respuesta, pero manifestó que no las había encontrado, con lo cual no hay certeza de las afirmaciones del presidente, competencia de la dirección técnica revisar esta situación.

**6. Se de a conocer mediante boletines de prensa las suspensiones del servicio ya sean programadas o por imprevistos, para que la comunidad este enterada de los tiempos que se pueden demorar sin servicio.**

Mediante mensaje de wasap el ingeniero FABIAN FAJARDO me envió la siguiente información: “En los trabajos adelantados por ACUATODOS en las obras de canalización del Canal Marginal de la Selva (Frente al Hospital HORO), se ha afectado la red que conduce el preciado líquido a la comuna 6 (Barrio 7 de Agosto, Ocobos, Bosques y Senderos de Manare), por lo cual se han presentado cortes en el suministro el día sábado 5 de marzo y el día y ayer 9 de marzo de 2021, situación que ha llevado a la suspensión del servicio para realizar las respectivas reparaciones”, sin embargo, es pertinente que se elaboren y publiquen de forma oportuna los boletines de prensa para dar a conocer en tiempo real cualquier afectación en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.



**7. Se explicará del porque las tarifas del operador privado son inferiores a la de la EAAAY.**

Se les explica que la tarifa que se cobra se establece mediante la metodología de la resolución 720 de la CRA, entidad encargada de definir el modelo matemático para establecer la tarifa, para la empresa pública como privada se aplica la misma normatividad y vigilada por la SSPD, sin embargo, la diferencia tarifaria radica en los descuentos u ofertas comerciales que ofrece la empresa privada y que actualmente la empresa pública esta estudiando para ver si puede aplicar algún tipo de descuento, sin incurrir en alguna violación a la normatividad tarifaria.

**8. Se explicará del porque en el aumento de las facturas del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo.**

Se explica que la empresa para este periodo de facturación aplico lo aprobado por el concejo municipal, en cuanto a la disminución de la tarifa de los subsidios aplicados para el estrato 1, 2 y 3, en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, generando un incremento de las facturas.

ESTRATO 1 ANTES 70% AHORA 55%, ESTRATO 2 ANTES 40% AHORA 21%,  
ESTRATO 3 ANTES 15% AHORA 0%

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

**9. Se explicará como es el cobro en los servicios de acueducto y alcantarillado.**


Se les explico que para el cobro del servicio de acueducto y alcantarillado existe un cobro de cargo fijo y un cobro de cargo por consumo (m3), los m3 cúbicos que se cobran se calculan de la diferencia de lectura registrada en el medidor en un periodo de facturación, que esta variación depende del número de personas que vivan en el inmueble y los hábitos de consumo de agua en el predio, con lo cual se les recomienda hacer uso eficiente del agua y de tener todos los puntos hidráulicos en perfectas condiciones con el fin de no generar incrementos en la factura, pues los responsables de las redes internas son los usuarios.

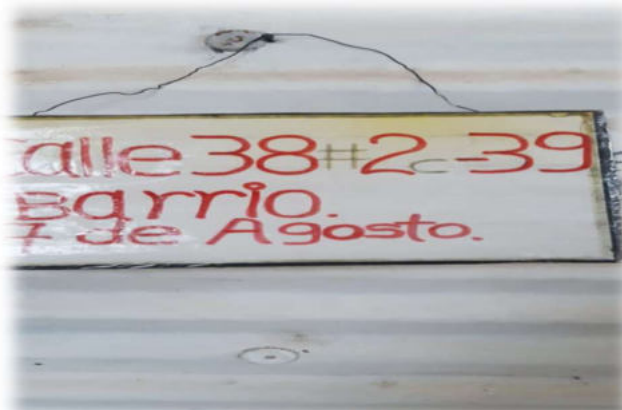
**10. El día 11 de marzo de 2021 se realizó visita a dos predios de usuarios que manifestaron inconformidad con los valores facturados:**

- **ROBER SANDRO GARRIDO ORTIZ – 3212079926 – C-37-N-2-51 MZ-I LT-27**, medidor con lectura 195, Se visita el predio medidor en buen estado, prueba hidrostática sin novedad, tanque subterráneo no esta en uso, unidades sanitarias trabajando bien. No se encontró ninguna novedad en el predio. Casa de 2 pisos con dos matriculas, una con el predio deshabitado.

*Analizando los m3 facturados en el periodo de marzo corresponde a diferencia de lectura ( 176-189) 13 m3, factura por valor de \$ 61.640, se presento una disminución en m3 frente al periodo de febrero el cual fue 21 m3, sin embargo el valor de la factura se vio afectado por la disminución en la tarifa de los subsidios otorgados por el municipio, con lo cual el señor Rober a pesar de su inconformismo por el tema de los subsidios, queda conforme con la explicación y agradece que se le haya realizado la visita para explicarle los valores facturados en su predio.*



- **QUERUBIN MARTINEZ – 3213060233 – C-38-N-2C-39**, Se visita el predio medidor en buen estado prueba hidrostática sin novedad, el servicio llega directo al lavadero y una ducha, se recomienda cambiar llave del lavadero ya que presenta goteo. Lectura del medidor: 266 m3, al realizar el análisis de los m3 consumidos del día del aforo a la fecha de hoy registra un consumo de (261 m3 – 266 m3) de 5 m3 en 14 días, es decir 0.35 litros por día, evidenciando que el consumo disminuyo y aceptando que el periodo anterior vivían mas personas en el inmueble, asimismo, el valor de la factura se vio afectado por la disminución en la tarifa de los subsidios otorgados por el municipio, con lo cual el señor Querubín a pesar de su inconformismo por el tema de los subsidios, queda conforme con la explicación y agradece que se le haya realizado la visita para explicarle los valores facturados en su predio.

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



## RECOMENDACIONES



- Verificar si las situaciones de recolección, barrido y despápele se presentan en campo y hacer seguimiento a las novedades presentadas.
- Realizar una jornada de socialización o estrategia para recordar las rutas y horarios de recolección, barrido y despápele para que la comunidad conozca sus horarios y frecuencias.
- Realizar seguimiento, dar respuesta a las reclamaciones y solicitudes de los usuarios realizadas en las diferentes direcciones.
- Coordinar la elaboración y publicación de boletines de prensa con las novedades presentadas en la prestación del servicio en tiempo real, por medio de los diferentes medios que tiene la empresa.
- Autorizar la instalación de la caja al inmueble reportado.

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

Mediante comunicación oficial del 09 de marzo de 2021 remitida por la policía nacional donde invitaban a la Empresa a un encuentro comunitario en la Calle 43 y 43ª con carrera 11ª (parque), a realizarse el día 11 de marzo de 2021 a las 5:00 PM, a la cual fuimos delegados por el director comercial, ZULMA PEREZ - tecnóloga de facturación, FERNANDO TEJADA - Auxiliar Administrativo Facturación, y FREDDY LARROTA - Profesional PQR.



A la reunión participaron integrantes de la junta de acción comunal y comunidad, como funcionarios de SAYOP, EAAAY y POLICIA NACIONAL, en donde por parte de la comunidad manifestaron las siguientes situaciones y a las cuales se les dio su debida explicación:

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

**11. Se socializará las frecuencias y horarios de recolección de residuos sólidos, pues se ha presentado diferencias considerables en las horas que pasa el vehículo recolector por el barrio, ocasionando que los perros rompan las bolsas.**

Se informo que el horario y la frecuencia de recolección para el barrio siete de agosto es de lunes, miércoles y viernes a partir de las 10:00 a.m.

**12. Se explicará del porque las tarifas del operador privado son inferiores a la de la EAAAY.**

Se les explica que la tarifa que se cobra se establece mediante la metodología de la resolución 720 de la CRA, entidad encargada de definir el modelo matemático para establecer la tarifa, para la empresa pública como privada se aplica la misma normatividad y vigilada por la SSPD, sin embargo, la diferencia tarifaria radica en los descuentos u ofertas comerciales que ofrece la empresa privada y que actualmente la empresa pública esta estudiando para ver si puede aplicar algún tipo de descuento, sin incurrir en alguna violación a la normatividad tarifaria.

**13. Se explicará del porque en el aumento de las facturas del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo.**

Se explica que la empresa para este periodo de facturación aplico lo aprobado por el concejo municipal, en cuanto a la disminución de la tarifa de los subsidios aplicados para el estrato 1, 2 y 3, en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, generando un incremento de las facturas.

ESTRATO 1 ANTES 70% AHORA 55%, ESTRATO 2 ANTES 40% AHORA 21%,  
ESTRATO 3 ANTES 15% AHORA 0%

**14. Se explicará como es el cobro en los servicios de acueducto y alcantarillado.**

Se les explico que para el cobro del servicio de acueducto y alcantarillado existe un cobro de cargo fijo y un cobro de cargo por consumo (m3), los m3 cúbicos que se cobran se calculan de la diferencia de lectura registrada en el medidor en un periodo de facturación, que esta variación depende del número de personas que vivan en el inmueble y los hábitos de consumo de agua en el predio, con lo cual se les recomienda hacer uso eficiente del agua y de tener todos los puntos hidráulicos en perfectas condiciones con el fin de no generar incrementos en la factura, pues los responsables de las redes internas son los usuarios.

**15. Tenían inconvenientes con personas de la calle y extranjeros en cuanto a la recolección del reciclaje.**



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

Se dio a conocer dicha situación a la funcionaria **MARIA ISABEL PEREZ - 3114748495** de la dirección aseo y se realizó visita al señor **LEONEL LEMUS - 3103411047**, líder del barrio Villa Nelly para dar a conocer el programa y definir las acciones a seguir y poder implementar este programa en el barrio.

**16. Felicitaron a la Empresa por la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado que se prestan en el barrio, no han tenido inconvenientes en cuanto continuidad, presiones y calidad de los servicios prestados.**

## RECOMENDACIONES

- Verificar si las situaciones de recolección se presentan en campo y hacer seguimiento a las novedades presentadas.
- Realizar una jornada de socialización o definir la estrategia para recordar las rutas y horarios de recolección y barrido para que la comunidad conozca sus horarios y frecuencias.
- Coordinar la elaboración y publicación de boletines de prensa con las novedades presentadas en la prestación del servicio en tiempo real, por medio de los diferentes medios que tiene la empresa.
- Hacer seguimiento del trabajo desarrollado por el recuperador asignado al barrio y verificar lo efectivo del programa implementado por la Empresa.

## MATRICULAS BARRIO CAÑAGUTE II – FLOR AMARILLO



## REUNIONES MATRICULAS VILLA DAVID



## REUNION MATRICULAS VILLA LAURA



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

## 10. SUI - PQR

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

## 11. ACCIONES PQR PANDEMIA COVID 19

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



a. Se le informaba a los usuarios y/o suscriptores que podrían realizar solicitudes, reclamaciones, peticiones, en los correos electrónicos [aaaay@aaaay.gov.co](mailto:aaaay@aaaay.gov.co), [pqr@aaaay.gov.co](mailto:pqr@aaaay.gov.co), por medio de la APP, telefónicamente línea 116 extensiones 1 - Fugas, 2 - Facturación y 3 - Reclamaciones, las notificaciones de las respuestas a las PQR de la dirección comercial se realizara de manera personal con el mensajero de la Empresa, correo certificado de SERVIENTREGA y por el correo electrónico [notificacionespqr@aaaay.gov.co](mailto:notificacionespqr@aaaay.gov.co) y publicación de la respuesta en la página web de la Empresa [www.aaaay.gov.co](http://www.aaaay.gov.co).

b. Los correos electrónicos que llegaban a [aaaay@aaaay.gov.co](mailto:aaaay@aaaay.gov.co) , son radicados en la ventanilla única de la oficina de archivo y procesos y remitidos por planilla a la oficina de PQR para dar trámite y respuesta.

c. A partir del viernes 29 de Mayo de 2020 se habitó la línea de celular 3153633277 para la atención de peticiones, quejas, reclamos y recursos de los usuarios y/o suscriptores.

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

e. Desde le mes de junio de 2021 se contará con chat interactivo, disponible en la página de la empresa [aaaay@aaaay.gov.co](mailto:aaaay@aaaay.gov.co).

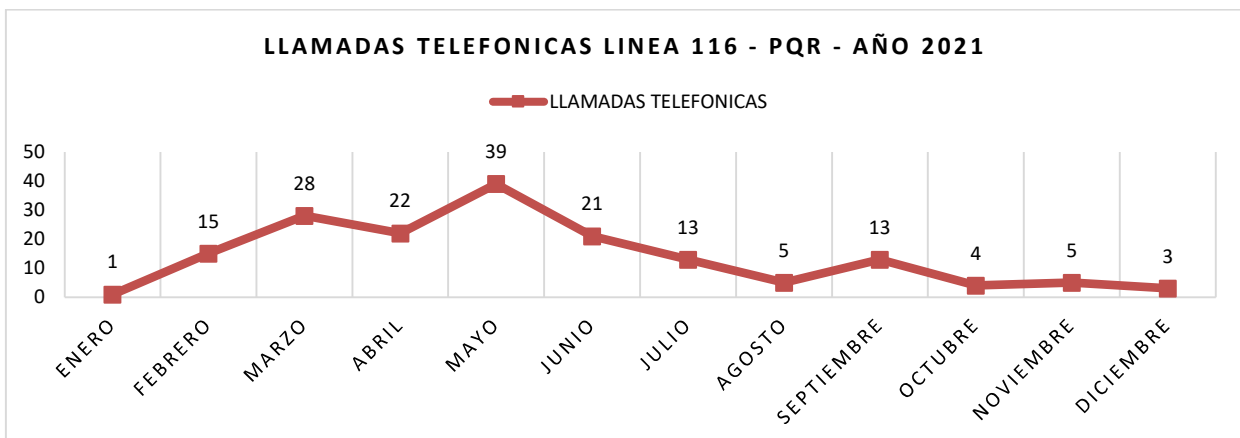
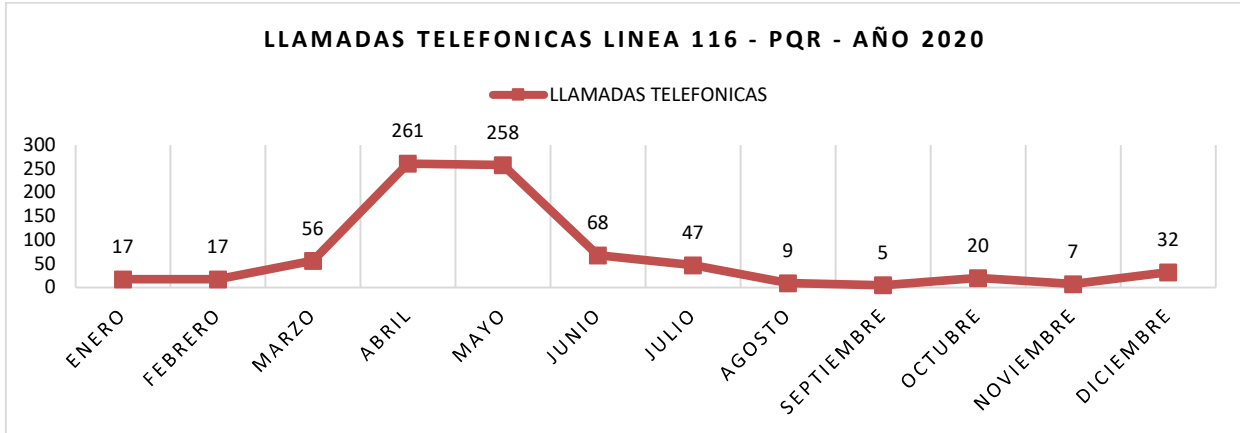
 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16	<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO	
			<b>Código:</b> 51.29.02.01	
			<b>Versión</b> 05	

- 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.

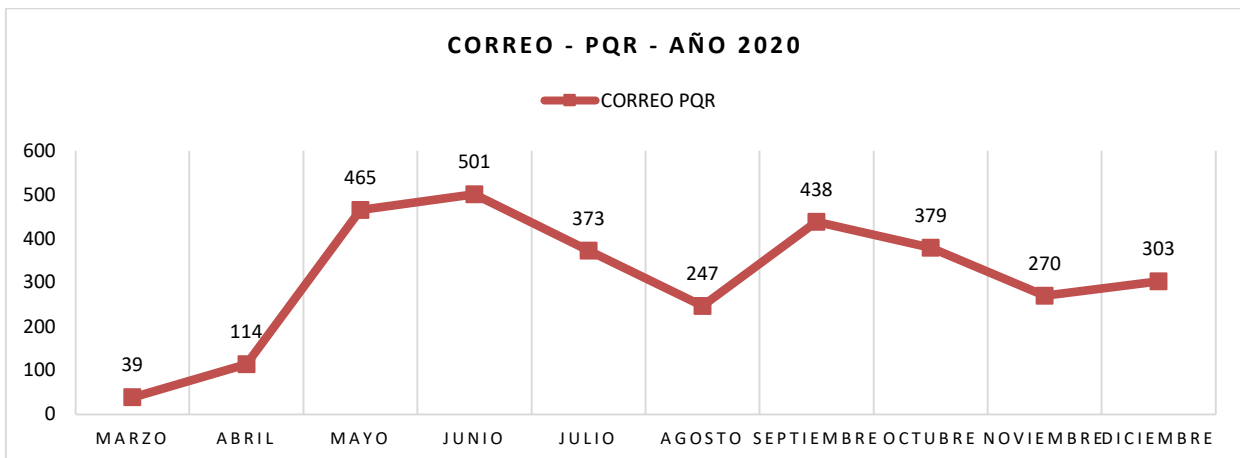
<b>MEDIOS DE ATENCIÓN E.A.A.A.Y. E.I.C.E. E.S.P.</b>					
PAGINA WEB <a href="http://www.eaaay.gov.co">www.eaaay.gov.co</a>		ARCHIVO CENTRAL: <a href="mailto:aaaay@aaaay.gov.co">aaaay@aaaay.gov.co</a>			
<b>PÉTICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>CARTERA</b>	<b>FIDELIZACION</b>	<b>FACTURACION</b>	<b>RECAUDO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

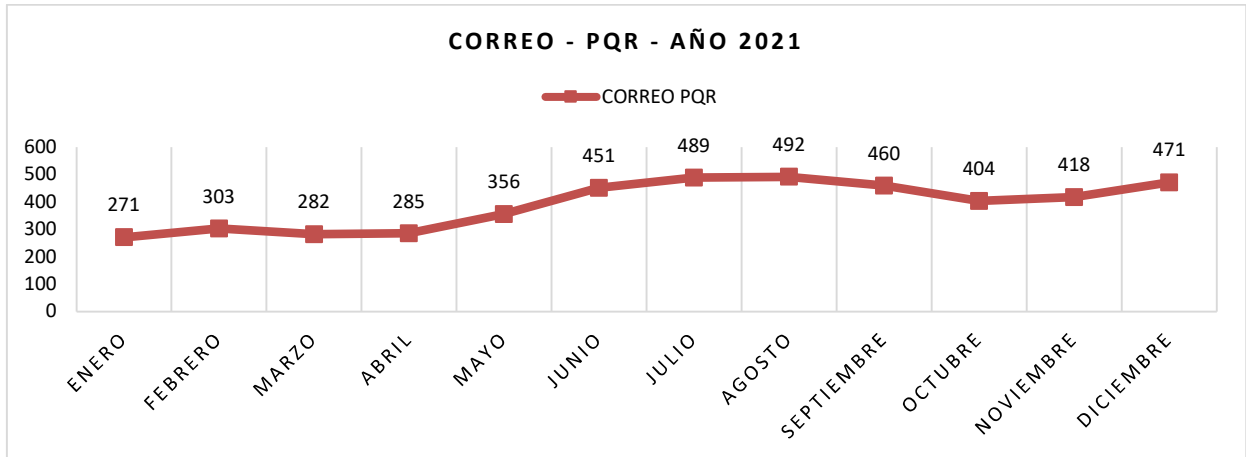
**Canales tiene habilitados la Empresa para la atención de los usuarios en el periodo de la cuarentena y suministre información detallada (capacidad, cifras de atención y/o interacciones, etc.) respecto de cada uno de ellos.**

## a. Línea 116 Extensión 3

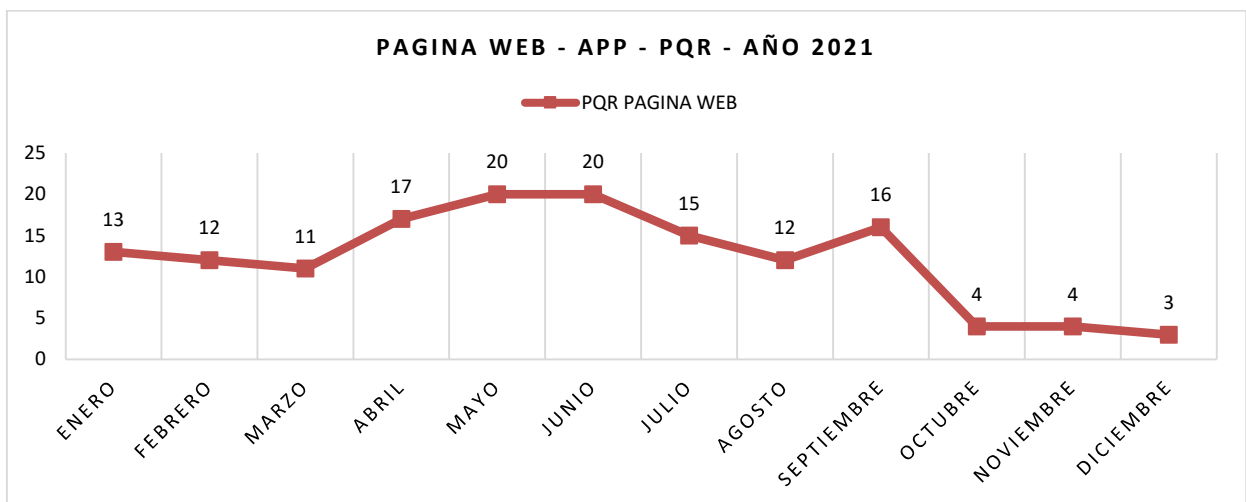
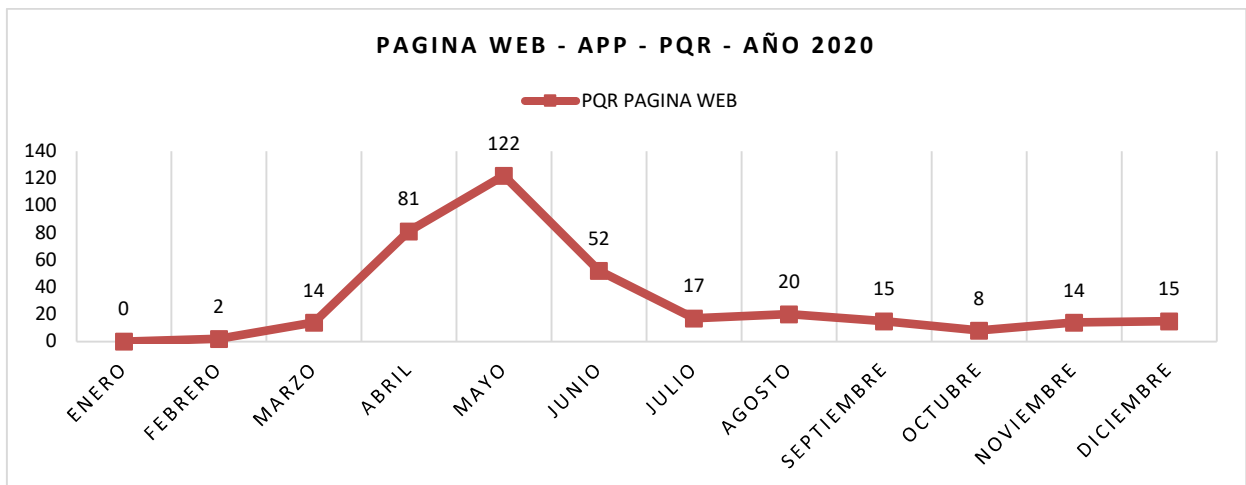


## b. Correo electrónico [pqr@eaay.gov.co](mailto:pqr@eaay.gov.co)

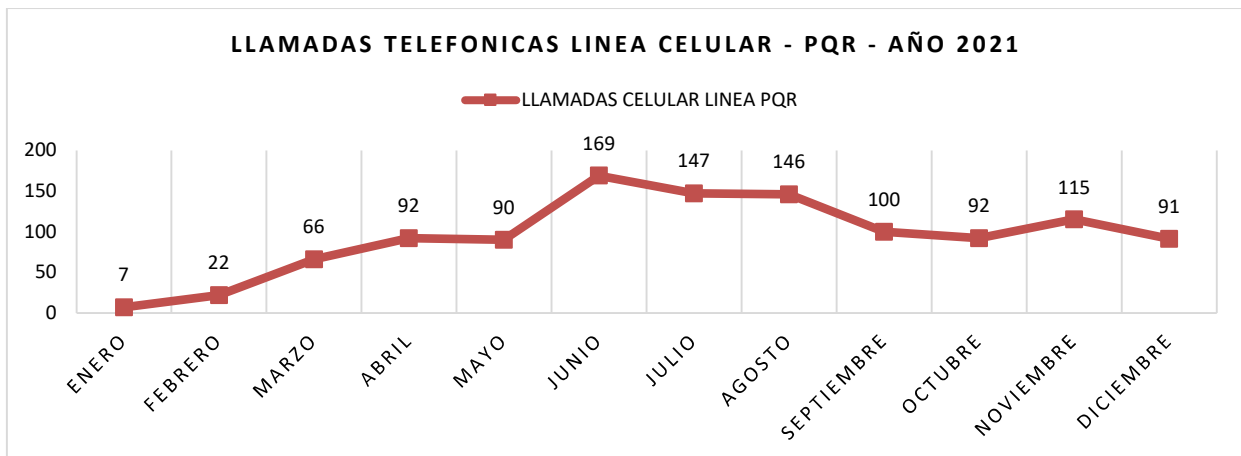
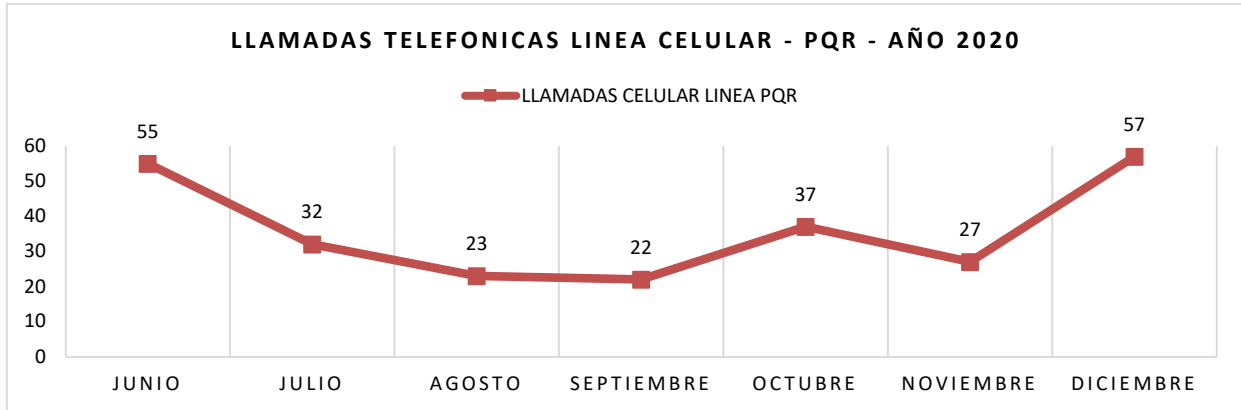





### c. Página WEB y APP



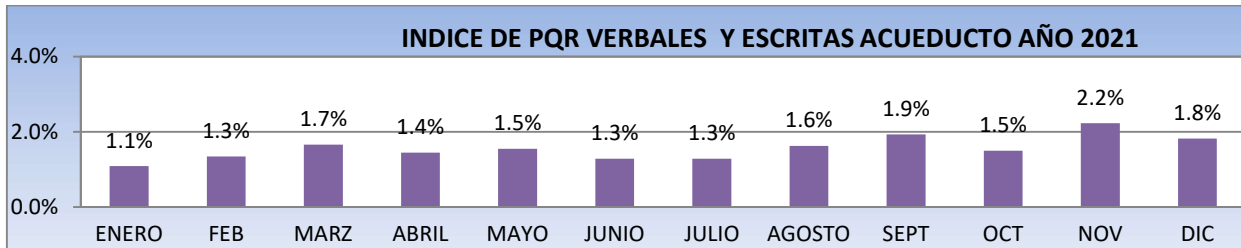
## d. Línea de Celular PQR



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

## 12. INDICES PQR

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



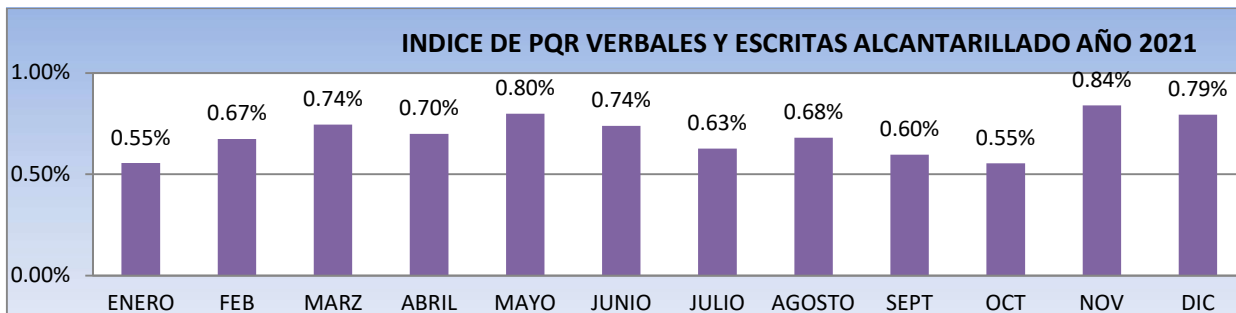
Para los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2021 se tiene un 1.1%, 1.3%, 1.7%, 1.4%, 1.5%, 1.3%, 1.6%, 1.9%, 1.5%, 2.2% y 1.8% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó un aumento en relación a los resultados reportados en el año 2020 y los primeros meses del 2021.

La propuesta de mejora se estableció en los siguientes puntos:

- ✓ Mejorar los procesos en las áreas de medidores y facturación lo que disminuirá el número de pqr recibidas en la Empresa.
- ✓ Mejorar la crítica para disminuir el cobro por promedio en los predios que se encuentran deshabitados.
- ✓ Revisar el proceso que se está desarrollando en las Desviaciones Significativas, ya que uno de los mayores inconformismos de los usuarios es el cobro acumulado de los m<sup>3</sup> cuando el predio presenta esta situación. En recursos de Apelación es la causa más recurrente con fallos a favor del usuario a pesar de realizar el debido proceso e identificar la causa del alto consumo.
- ✓ Plan de medios para invitar a nuestros usuarios y/o suscriptores a realizar mantenimiento preventivo de las redes internas de los inmuebles, tanques subterráneos, aéreos, flotadores, baños y demás puntos hidráulicos de las casas.
- ✓ Elaborar un Plan de Reposición de Medidores teniendo en cuenta las anomalías presentadas por facturación.
- ✓ Garantizar por parte de la Dirección Administrativa y Financiera el presupuesto para la vinculación de personal operativo (Inspectores) con experiencia que permita dar cumplimiento al plan propuesto.
- ✓ Adelantar proceso de compra de medidores para la venta.

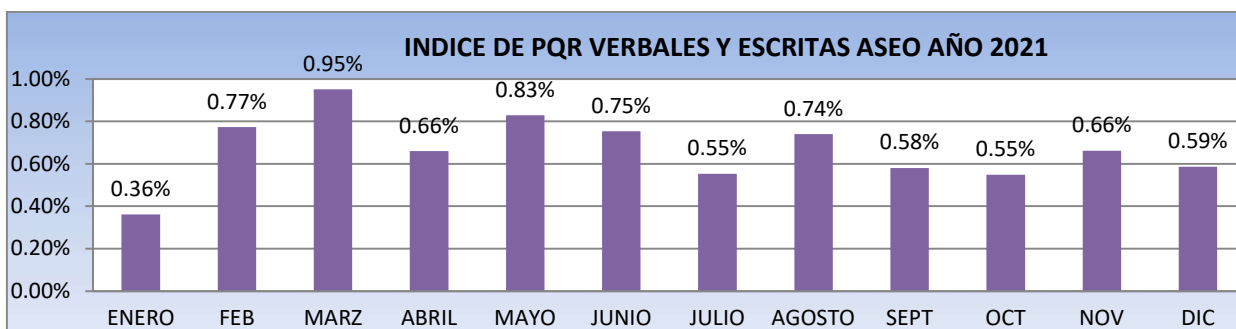


## ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ALCANTARILLADO AÑO 2021



Para los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2021 se tiene un 0.55%, 0.67%, 0,74%, 0,70%, 0,80%, 0.74%, 0.63%, 0.68%, 0.60%, 0.55%, 0.84% y 0.79% del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, presentando un aumento en relación a los resultados del año 2020 y los primeros meses del año 2021.

## ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ASEO AÑO 2021



Para los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2021 se tiene un 0.36%, 0.77%, 0,95%, 0,66%, 0.83%, 0.75%, 0.55%, 0.74%, 0.58%, 0.55%, 0.66% y 0.59% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de aseo, en relación al Total de Suscriptores del servicio de aseo, presentando un aumento en relación a los resultados del año 2020 y los primeros meses del año 2021.

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

- El cobro de la mano de obra en las visitas técnicas solicitadas por los usuarios y/o suscriptores que no estén dentro de procesos de desviaciones significativas positivas, por concepto de altos consumos, inconformidad en lo facturado, revisión de arreglos, viabilidad de servicio, independización de los mismos, etc.

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

- Reiterar a los usuarios que la responsabilidad del mantenimiento de las redes internas y acometida es responsabilidad del usuario y/o suscriptor, de conformidad con el decreto 302 de 2000.
- Normalización del personal operativo en las diferentes áreas de la Dirección Comercial.
- Capacitar a los funcionarios de ATC para que den información precisa, completa y confiable al usuario, frente a los trámites que tiene que hacer en la Empresa o el reclamo o petición que está presentando.
- Información en la parte posterior de la factura para que de manera preventiva realicen las revisiones a todos los puntos hidráulicos de los inmuebles.
- Indicar a los usuarios y/o suscriptores el pago de la factura única y exclusivamente en los puntos autorizados.
- El cobro de la mano de obra en el arreglo de fugas que se encuentren en la acometida y red interna del inmueble.

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

## 12. PENDIENTES

- ❖ Realizar diagnóstico del cumplimiento de la NTC 6047, donde se incluya un capítulo de recomendaciones y plan de acción a seguir.
- ❖ Incluir dentro del orden del día en las reuniones que realice el comité creado según resolución 0521.18 del 17/05/2018, el tema de la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano.
- ❖ Incorporar en el Plan de Compras y Presupuesto las partidas a ejecutar, para cumplir con una atención a las personas de discapacidad.
- ❖ Que el software de gestión comercial permita:
  - Adjuntar archivos y/o documentos.
  - Cuenten con un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.
  - Emitir mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad
  - Emitir mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario
  - Permitir hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia
  - Permitir monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- ❖ La página web para que la empresa tenga organizada su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales.
- ❖ La Oficina de Sistemas cree la sección de transparencia y acceso a la información pública, donde se publique:
  - Mecanismos para la atención al ciudadano
  - Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público
  - Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno)
  - Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad
- ❖ Actualizar los procedimientos de conformidad con el decreto 1166 de 2016.
- ❖ Solución de requerimientos de SYSMAN en cuanto al módulo de reliquidaciones.

FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR  
Profesional Oficina de PQR

Anexos. Ciento Veinte (120) Folios.